LES CAHIERS DE L'INNOVATION

ÉDITION SPÉCIALE RH

CAHPP
Conseil et Référencement

13

Décembre 2020
Janvier 2021

Edito

Le recrutement est sans aucun doute une des fonctions les moins évidentes d'un Chef d'entreprise.

Chargé de la direction de sociétés très diversifiées au cours de ma carrière, c'est sans conteste là que j'ai rencontré le plus de difficultés et essayé de tenir compte d'éléments majeurs parfois très différents de la compétence à l'égard de la fonction future du candidat en cause.

D'abord, il faut tenir compte du fait qu'en période de chômage, les candidatures sont souvent très nombreuses et régulièrement très loin de l'appel de candidatures lancé.

Ensuite, il faut intégrer la rencontre avec le candidat et faire que les interlocuteurs ne se multiplient pas car cela ne peut que donner l'impression d'une cacophonie et d'une indécision.

En troisième lieu, il faut savoir donner sa chance à la personne jeune ou vielle, diplômée ou pas, homme ou femme (quand il n'y a pas de textes officiels) et ne pas s'enfermer dans sa propre personnalité.

L'arrivée d'un « nouveau » constitue une richesse pour l'entreprise et il faut savoir admettre que le futur salarié apportera sa façon de penser, sa structure et ses goûts au-delà de ses idées.

Le temps est fini où le nouveau partait s'assoir sur sa chaise et ne pouvait surtout pas faire autre chose que ce que le « chef » disait…

Le chef d'entreprise, quand c'est possible, doit être connu du nouveau et inscrire volontairement sa politique dans la procédure mise en place.

Enfin, un élément neuf (si cela peut se dire) va arriver dans une famille déjà composée, il faut lui parler de l'entreprise et pas seulement de son poste. Il doit choisir de venir et pas seulement subir le choix du responsable.

Nous verrons par la qualité des témoignages, ci-après, quelles richesses on trouve dans les expériences et méthodologies diverses relatées.

Mais nul ne détient la vérité car il faut d'abord trouver les candidats et … surtout… bien les intégrer dans notre micro-société.

Yvon Bertel-Venezia
PDG de CAHPP

FHP

Christine Schibler, déléguée générale de la FHP

Un big bang de la formation en santé

Christine Schibler, déléguée générale de la FHP, plaide pour un plan de relance du recrutement dans la santé.

En matière de recrutement, dans le secteur de la santé, l'enjeu principal est aujourd'hui le travail d'équipe. Ce travail d'équipe est malheureusement mis à l'épreuve par d'importants soucis de recrutement. *« Depuis près de 20 ans, le secteur de la santé doit faire face à une pénurie récurrente »*, explique Christine Schibler, déléguée générale de la Fédération de l'Hospitalisation Privée. La pénurie concerne le secteur de la santé dans son ensemble. Tous les métiers sont concernés : infirmiers, kinésithérapeutes, aides-soignants, spécialistes, et cela concerne toutes les régions, les zones rurales comme les zones urbaines. *« Il existe une réserve d'emplois occupés actuellement par des CDD, des vacations ou de l'intérim et qui seraient titularisables avec une vraie politique de formation »*, ajoute-t-elle. Aujourd'hui, 140 000 équivalents temps plein sont employés en CDD pour 1,1 million d'emplois, tous établissements confondus (public, privé, associatif).

D'après Christine Schibler, le premier enjeu est donc la formation. *« Il faut un vrai big bang de la formation initiale comme continue ! Au sein même des établissements de santé, il y a un vivier de personnel : des brancardiers deviennent aides-soignants, des aides-soignants infirmiers, et il faut tout faire pour accélérer ce mouvement. »*

Par ailleurs, dans une période où l'on cherche des métiers porteurs de valeurs, l'attractivité de la santé est sans pareil. *« Il faut faire massivement connaître les métiers de la santé, et rappeler que ce sont des métiers magnifiques. Pendant la crise sanitaire, les soignants ont fait preuve de flexibilité et d'un engagement inouï, pour aller jusqu'à envoyer du renfort dans les régions les plus touchées. Mais une grosse partie du travail dans la santé est basée sur la confiance et la responsabilité au sein des équipes et s'il manque des membres dans l'équipe, la qualité de vie au travail en pâtit immédiatement. Avec un peu plus de professionnels formés, peut-être que l'on aurait pu déprogrammer moins et réduire le retard de soins? »* Avec plus d'effectifs, le secteur de la santé serait capable de réagir plus vite à des coups durs comme des crises sanitaires.

En plus des revalorisations salariales bienvenues, le Ségur de la Santé a prévu 16 000 formations supplémentaires d'aides-soignants. *« C'est bien, mais c'est encore insuffisant : il en faudrait 80 000 rien que dans la santé, sans compter le médico-social. La formation est essentielle pour faire face aux enjeux démographiques, au vieillissement et à la croissance de la population. »*

CAP SANTÉ

Laurent Ramon, Directeur général de CAP SANTÉ

Le management par la gratitude

Pour le DG du groupe CAP SANTÉ, le recrutement doit se fonder sur deux valeurs : la bienveillance et l'humilité.

Laurent Ramon, directeur général de Cap Santé, qui réunit 18 sites de santé sanitaires et médico-sociaux dans le sud de la France s'emploie à faire vivre une ambiance d'équipe solidaire et bienveillante au sein de ses structures. *« Bien sûr, il existe des logiciels magiques de recrutement, qui mettent en lien au fil de l'eau les demandeurs d'emploi et les postes ouverts. Mais en matière de recrutement, le numérique, ce n'est pas trop mon truc. »* Pour ce professionnel engagé, seules la bienveillance et l'humilité font la différence. *« Ces deux qualités sont le ciment des équipes et il faut apprendre aux recruteurs à les détecter en urgence ! »* Autre point essentiel : la culture du droit à l'erreur. *« Ne pas se faire taper sur les doigts quand on fait une erreur, mais au contraire, la corriger, intégrer les chemins pour éviter de la reproduire, sans le stress de la punition, voilà ce qui crée une ambiance de travail saine. C'est le management au bisou, c'est-à-dire, à la gratitude, et les preuves d'amour font avancer le Monde ! »* Pour Laurent Ramon, le recrutement est aussi une affaire d'intégration : *« la publication d'une ouverture de poste est une chose, mais dans la santé, le bouche à oreille fonctionne à plein régime. Si une personne est mal accueillie dans son nouveau service, elle ne va pas rester. Mais si, au contraire, il y a un vrai suivi de son intégration, si son équipe est accueillante et bienveillante, cela va faire la différence. Et cela va se savoir. »*

D'après Laurent Ramon, il existe aussi un clash générationnel. *« Les jeunes qui travaillent dans le secteur de la santé ont changé ces dernières années. Ils sont devenus beaucoup plus exigeants, ils veulent comprendre, ils ne se plient pas à des modes de hiérarchie verticale, ils ont besoin que tout aille vite, ils sont prêts à travailler à temps partiel pour avoir du temps libre et ils sont rapides à partir… J'ai vu des jeunes qui préféraient démissionner pour être sûrs d'avoir deux mois de vacances d'été ! Cela aurait été impensable il y a trente ans. Tous ces changements nous obligent à nous transformer. Car ce sont eux qui vont rester et on va leur confier le monde ! »* Le rôle de DG dans tout ça ?
« C'est de trouver des personnes plus compétentes que moi et de les placer à des postes clés. Je n'interviens qu'en cas d'urgence ou de crise. Ou pour insuffler une stratégie. Comme un Grand Frère. Et si nous faisons le job, alors les victoires sont pour nos équipes et les contrariétés pour nous…» Le groupe CAP SANTÉ recrute. Car la bienveillance et l'humilité, c'est aussi la qualité de vie au travail. Allez, bisou, Laurent !

CHARLES RICHARDSON

Julie de Bohan, Directrice commerciale et marketing

Le recrutement, c'est un travail de fourmi

L'atelier de recrutement Charles Richardson a un pôle dédié exclusivement à la santé.

« Notre métier, c'est un métier de chasse. Nous sommes en contact permanent avec des directeurs d'établissement et nous sélectionnons pour eux les meilleurs profils », explique Julie de Bohan, directrice commerciale et marketing. L'approche du métier du cabinet Charles Richardson ? Le sur-mesure : *« nous nous adaptons à chaque structure pour devenir le spécialiste et l'ambassadeur de notre client. Nous prodiguons des conseils pour élargir ou resserrer le profil recherché, sur les niveaux de rémunération. Puis nous décidons ensemble d'une stratégie de recherche. »* En effet, mettre des annonces sur des jobboards gratuits et le site de l'établissement ne suffit plus à assurer le recrutement dans le secteur de la santé. *« Lorsqu'un poste est ouvert dans l'établissement, il faut que cela se sache. Nous utilisons des outils payants, des sites spécialisés dans la santé ou cadre emploi, Linkedin… On le sait peu, mais pour qu'une annonce soit vraiment visible sur Linkedin, il faut acheter une licence, dont le montant dépasse les 10 000 euros annuels. »*

Ensuite, l'atelier de recrutement Charles Richardson contacte les profils intéressants qui postulent, et en parallèle, identifie et approche des professionnels en veille active, mais aussi ceux qui ne sont pas, a priori en recherche, pour savoir ce qui les motiverait pour un changement professionnel.

« C'est un travail de fourmi, profil par profil, mais qui porte vraiment ses fruits. Nous nous engageons à présenter la sélection des meilleurs candidats pour un poste en quelques semaines. » La politique du cabinet Charles Richardson s'articule autour de sept valeurs phares : le respect et la transparence, l'adaptation, la créativité, le réussir ensemble, l'amour du travail bien fait, le sourire et le grit (en d'autres termes, la persévérance et la passion). « Pour nous, un recrutement réussi, c'est aussi une intégration professionnelle bien accompagnée. Nous proposons un atelier avec un coach professionnel (ALIGN) entre le candidat recruté et son manager six semaines *après la prise de poste. C'est un moment clé pour les deux parties ! » Autre étape de développement, « l'assessment ». « Il s'agit d'identifier, au sein des équipes, ceux qui ont le potentiel de futurs managers. »* Le cabinet Richardson vient de revoir ses indicateurs de performance : sur les deux dernières années, l'intégralité de ses missions de recrutement dans la santé a été menée à bien.
« Nous travaillons en exclusivité et en confiance. Et c'est ce qui fait que nous pouvons remuer le marché et que nous n'avons aucun échec sur nos missions. »

PRIMUM NON NOCERE

Olivier Toma, Fondateur de l'agence

Le bien-être des salariés est une clé de performance

Promouvoir la qualité de vie au travail traduit un engagement collectif qui implique toutes les parties prenantes. Le bien-être (physique, social et mental) au travail est considéré comme un des facteurs déterminants de la santé des organisations. Les ressources humaines sont un véritable capital immatériel d'un établissement de santé.

Les ressources humaines sont la richesse de ce secteur et les métiers du soin sont des métiers de vocation, de passion.
« Préserver le capital santé et le bien-être des soignants pour un meilleur bien-être des patients et des résidents est une évidence », pose Olivier Toma, fondateur de l'agence Primum Non Nocere et porte-parole du Comité pour le développement durable en santé (C2DS).

« Pour assurer des soins ou un accompagnement de qualité, les salariés des établissements sanitaires et médico-sociaux doivent être en parfaite santé dans le cadre de la définition de l'OMS qui la définit comme un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. La santé et le bien être des collaborateurs est un gage de qualité dans la prise en charge, c'est même devenu aujourd'hui une condition majeure. Les études nationales sur le sujet de la santé des professionnels sont rares et incomplètes, et rarement suivies de mesures correctives ou incitatives. Le plan santé au travail (PST) est peu connu et incomplet. Il est donc nécessaire de prendre le sujet en main pour mesurer 'l'état d'être' des collaborateurs, identifier les facteurs impactants, innover dans les solutions et suivre les indicateurs d'amélioration. Le principe des entreprises et organisations dites 'ouvertes' est basé sur la qualité de vie au travail, sur la bienveillance et l'intelligence collective. »

D'abord ne pas nuire...

Forte des préconisations qu'elle apporte à ses partenaires et qu'elle s'applique à elle-même, l'agence Primum Non Nocere a reçu en 2019 la médaille d'or des 1ers trophées du bien-être et de la qualité de vie au travail organisés par MDC Animateur d'Ecosystèmes devant Air France et Sanofi. Elle était la première entreprise à mission de la région Occitanie en janvier 2020.

Pour Olivier Toma, protéger les salariés d'une exposition aux produits chimiques, aux allergènes, aux nanoparticules, aux perturbateurs endocriniens, aux champs électromagnétiques, les accueillir dans des établissements qui optimisent la qualité de l'air intérieur, facilitent une saine nutrition y compris la nuit, etc... est une responsabilité émergente du directeur mais surtout, une clé en termes de recrutement.

Il rappelle que les Islandaises cessent symboliquement leur travail à 14h38 pour protester contre les inégalités salariales entre hommes et femmes. Interrogez donc chez nous combien de crèches d'entreprise intègrent les horaires décalés des métiers de la santé ! Olivier Toma souligne encore que si les hôpitaux soignent de leur mieux les handicaps, ils n'accueillent pas davantage que d'autres entreprises les personnes qui en souffrent dans le rang de leurs salariés.

Des professionnels de santé créatifs !

En avril dernier, le Comité pour le Développement Durable en santé (C2DS), l'agence Primum Non Nocere® et BVM communication recueillaient la parole de 2 250 professionnels de santé, s'attachant à faire émerger les forces du système de santé plutôt qu'à en pointer les lignes de rupture.

Les professionnels de santé sont inquiets et fatigués mais pas résignés. Leurs réponses témoignent d'une grande confiance en leurs forces et leurs capacités. Ils se sentent utiles et à leur place. Experts de terrain, impliqués et éclairés, ils sont prêts à agir et ont des idées.

Toutes professions confondues, en avril, les professionnels de santé se sentent tout à fait ou plutôt fatigués à 66,3 %, créatifs à 60,9 %, stressés à 56,7 %, fiers à 58 %, impuissants à 57,9 %, en colère à 48,2 %. Il est à noter que 63,6 % des répondants ne se sentent pas résignés (pas vraiment ou pas du tout).

83,2 % des professionnels de santé répondants se sentent à leur place et utiles (tout à fait ou plutôt). Un sentiment que n'a pas exacerbé la crise puisque 65,2 % des sondés déclarent que la crise n'a pas du tout ou peu modifié la perception d'utilité de leur métier. Ce fort sentiment d'utilité préexistant est en général inhérent au choix d'exercer dans le secteur de la santé.

En revanche, 60,5 % des répondants ne se sentent pas reconnus (pas vraiment ou pas du tout), et 42,1 % déclarent ne pas être écoutés.

La crise a suscité une grande inventivité : 69,4 % considèrent que c'est le rôle des professionnels d'être inventifs, et 71,3 % sont surpris par autant d'inventivité.

Le C2DS travaille sur une campagne QVT : adopter les 10 actions, c'est contribuer à un monde plus citoyen et plus écologique.

Plusieurs questions sont fondamentales. Est-ce que je vais travailler avec plaisir, suis-je à ma place à ce poste et dans mon emploi, ai-je les moyens de réaliser un travail de qualité, ma situation professionnelle me permet-elle de concilier équitablement ma vie personnelle et professionnelle, une évolution professionnelle existe-t-elle si je le souhaite, ma hiérarchie est-elle disponible ? *« Peu d'établissements de soin prennent le temps de se pencher sur ces questions et d'interroger leurs salariés. Pourtant, ces questions doivent être posées et surtout les réponses peuvent être mesurées et suivies dans le temps. Le mal être des soignants est, plus que tout autre manquement à la qualité, extrêmement coûteux pour l'organisation et la collectivité »*, insiste Olivier Toma.

De quel levier dispose-t-on pour conduire un changement ?

Avec plus de 600 établissements de santé accompagnés, l'agence Primum Non Nocere aborde de manière simple ce sujet complexe : poser des éléments objectifs, mesurer, d'abord et toujours, puis dans le respect de la culture de l'entreprise, élaborer un plan d'action collaboratif. *« L'inventivité des salariés ou des patients et résidents, l'innovation organisationnelle, des initiatives remarquables et duplicables, viendront nourrir une démarche RSO. Il n'y a que des solutions »*.

L'agence a créé un outil de cartographie du bien-être et de la qualité de vie au travail, le B2ST® (Bien Être Santé et Satisfaction au Travail), qui permet d'établir une base solide pour mettre en place des préconisations efficaces et adaptées. Cet outil intègre l'ensemble des nouveaux critères obligatoires de la QVT dans la nouvelle certification de la HAS.

Le diagnostic est réalisé à l'aide d'un questionnaire en ligne composé de 36 questions (jusqu'à 50 en option) à destination des collaborateurs. Chaque salarié répond en 7 min environ aux questions portant sur 9 thématiques, les réponses sont anonymisées. Il est conçu pour disposer d'une lecture par service afin de déployer des actions adaptées. Le score obtenu permet de mesurer la qualité de vie au travail perçue par les salariés. Ainsi, l'agence peut ensuite accompagner l'entreprise pour identifier des axes de travail prioritaires à travers un rapport personnalisé et s'emparer des enjeux de la qualité de vie au travail.

« Les résultats d'une enquête B2ST auprès de 3 000 collaborateurs du secteur nous permettent d'ores et déjà de présenter des tendances, d'innover dans l'optimisation de ce bien être global et d'impulser des projets collaboratifs chargés de sens. Ce levier est majeur encore davantage à la sortie d'une vague épidémique et à l'orée d'une probable troisième », conclut-il.

La QVT fait son entrée dans la certification 2020 de la HAS

Critère 3.5-01 : la gouvernance a une politique de qualité de vie au travail

La gouvernance mène avec les professionnels de l'établissement une démarche qualité de vie au travail. Cette démarche répond aux enjeux identifiés et partagés par l'ensemble des acteurs en s'appuyant sur leur expérience. Elle prend en compte l'ensemble les éléments propres de l'établissement, en matière d'activité, de métiers, d'environnement et d'organisation du travail, de distribution générationnelle. Les actions développées dans ce cadre et mises en oeuvre au plus près du terrain sont appréciées au plan des résultats.

Gouvernance

Il existe une politique/démarche QVT de l'établissement distincte ou intégrée au sein de son projet social.

L'élaboration, le suivi et l'évaluation de la démarche sont concertés avec les instances représentatives des professionnels et connus par eux.

La démarche QVT a été construite à partir d'un questionnaire de satisfaction des personnels ou, le cas échéant, les personnels sont invités selon des modalités diverses à donner leur avis sur leur qualité de vie au travail pour nourrir l'évaluation de la démarche QVT.

La politique/démarche tient compte :

- des composants démographiques, sexe et âge, analyses et variations d'absentéisme, de turnover, d'arrêts maladie ;
- des dispositifs de soutien des professionnels dans la recherche de solutions visant à améliorer l'organisation du travail existent au plus près du terrain.

Professionnels

Il existe au sein des unités de travail :

- des espaces-temps de discussion collective qui permettent de faire un diagnostic et des propositions concrètes sur les conditions et l'organisation du travail ;
- des dispositifs de soutien des professionnels dans la recherche de solutions visant à améliorer l'organisation du travail existent au plus près du terrain.

OCTIME

Nicolas Michel-Vernet, Directeur général

OCTIME, la force de frappe dans les solutions RH

Octime propose une gamme de logiciels RH pour les secteurs sanitaire et médico-social comme le planning, la gestion des temps, la formation et le recrutement.

« Octime est né de la complexité de gestion engendrée par les 35 heures », explique Nicolas Michel-Vernet, directeur général d'Octime. *« Nous sommes éditeur de logiciels de planning et de gestion des temps. Dès le départ, les établissements de santé et du médico-social nous ont fortement sollicités. Par la suite, nous avons pénétré d'autres secteurs d'activité (retail, industries, services). Malgré tout, la santé et le médico-social représentent près de 56 % de notre chiffre d'affaires avec près de 1 300 établissements équipés. »*

La connaissance pointue des contraintes de ce secteur par l'ensemble des collaborateurs d'Octime assure un déploiement rapide et performant par un accompagnement personnalisé de nos clients, en s'appuyant sur un dossier de pré-paramétrage complet et standardisé. Ainsi, la mise en place d'Octime accompagne les stratégies RH de nos clients et participe à la paix sociale par une planification équilibrée des employés, respectant le cadre conventionnel tout en faisant gagner du temps aux équipes RH dans l'élaboration de la paye.

« Au-delà de la gestion des temps, nous avons une branche SIRH, (Système d'Information pour les Ressources Humaines), qui couvre les besoins fonctionnels hors paye à savoir entretiens, formations, compétences, notes de frais et recrutement », explique Nicolas Michel-Vernet. En appliquant les mêmes principes que pour la gestion des temps, nous proposons sur ces thèmes RH une offre dédiée au secteur santé et médico-social incluant un pré-packaging métier et un accompagnement personnalisé pour assurer une mise en place opérationnelle en quelques semaines.

« Grâce à cette couverture fonctionnelle globale et unique sur le marché, nous réaffirmons notre volonté d'être le partenaire privilégié de tout établissement dans la santé et le médico-social »

MSTAFF SANTÉ
Edouard Dounet, CEO

On ne peut pas recruter un soignant comme on recrute un ingénieur

MSTAFF est une solution de gestion de recrutement et de mobilité dédiée à 100 % aux établissements sanitaires et médicaux sociaux. De l'art de trouver les bons leviers d'attractivité …

« MSTAFF est un logiciel pour améliorer la performance et l'efficience dans la gestion des candidatures et développer l'expérience candidats, co-construit avec des établissements de santé - un CH, un groupe privé ou un établissement médico-social », explique Édouard Dounet, CEO. Du sur-mesure, dans un secteur où les ressources humaines sont les ressources principales. *« Il ne s'agit pas d'un simple logiciel, mais plutôt d'un accompagnement à toutes les étapes du recrutement : coordination entre les directions des soins, des ressources humaines et des affaires médicales, journées d'accompagnement, revue des anciens process de recrutement… »* MSTAFF invite les établissements de santé à s'interroger : comment peut-on gagner en efficience ? Où peut-on digitaliser sans nuire à l'humain ? *« Il faut trouver les bons leviers, s'adresser aux soignants en tenant compte de leur profil : souvent empathiques, motivés. Nous n'automatisons rien qui puisse dénaturer la qualité d'un entretien au moment du recrutement. »*

La première étape est la valorisation de la marque employeur. *« Aujourd'hui, c'est l'employeur qui va vers le candidat. Les établissements doivent être présents sur les médias sociaux, avoir un site attractif. »* Rappelons que 89 % des candidats ont comme premier réflexe de se diriger sur le site de l'établissement. MSTAFF propose des outils, comme l'accompagnement sur la communication RH à adopter (le site internet/réseaux sociaux) mais également la production de vidéos d'interviews du personnel, etc. Tout cela contribue à l'image d'un établissement… et à son rayonnement. *« Parfois, les établissements de santé ont mal identifié leurs besoins, ou perdent du temps à cause de mauvaises remontées d'informations. »* Le processus de recrutement devient chronophage, mal géré, et engendre un mauvais suivi des demandes et des candidatures. Avec MSTAFF, toutes les personnes concernées sont automatiquement mises au courant en temps réel. *« Nous digitalisons toutes les tâches chronophages, pour laisser plus de place à la valeur du rapport humain dans le recrutement des soignants. »* Pour l'heure, MSTAFF équipe une soixantaine d'établissements publics et privés, et a encore une forte marge de progression. *« La santé a un retard important dans l'équipement en logiciel ATS (assistant tracking system) et aussi bien les grosses que les plus modestes structures ont besoin de nous. Notre valeur ajoutée complémentaire, c'est vraiment l'intégration et l'accompagnement expert santé. »*

COLLECTEAM

Xavier Viala, Directeur général

COLLECTEAM, l'assurance RH

Les ressources humaines dans la santé, c'est aussi la gestion des arrêts de travail et des remboursements de soins des personnels. C'est là qu'intervient Collecteam, courtier spécialisé en assurance collective.

« Avec CAHPP, nous travaillons ensemble depuis 19 ans sur la prévoyance », explique Xavier Viala, directeur général de Collecteam. « Les conventions collectives des cliniques privées prévoient des franchises très courtes. Les arrêts maladie sont déclarés dès 3 jours. » Il s'agit donc d'une gestion de masse, qui nécessite une grande rapidité de traitement. Créé il y a 20 ans, Collecteam est partenaire depuis ses débuts. *« Nous nous sommes beaucoup développés sur le secteur de la santé car à l'époque, pour qu'un établissement ou qu'un salarié soit remboursé après un arrêt maladie, il fallait attendre le décompte de la sécurité sociale. Et d'une CPAM à une autre, les variations étaient importantes : entre 10 jours et… 4 mois. Nous avons alors développé un système où l'on remboursait préalablement. »* A l'époque, c'était une petite révolution. Le délai de remboursement est passé d'environ 3 mois à 8 jours, pour un rapport qualité prix assez attractif. *« Notre point fort, c'est d'être à l'écoute de nos clients pour nous adapter à leurs attentes. »* Contrairement à des produits d'assurance spécifique, la prévoyance et la santé sont des produits à financement partagé. Ils sont issus de la négociation collective et doivent provenir d'un accord entre l'employeur et les représentants syndicaux. Les budgets sont importants : 200 000 euros à l'année pour un établissement de 150 personnes. *« D'où l'intérêt de piloter de manière fine. Toute la difficulté du métier réside dans ce pilotage pour être en capacité d'anticiper, notamment dans cette période de crise sanitaire. »*

Dans le cadre des arrêts de travail liés à la crise de la Covid, Collecteam a décidé de prendre en charge les arrêts sur ses fonds propres, à hauteur de 2,2 millions d'euros, dans le cadre de la solidarité nationale.

Collecteam a aussi une deuxième corde à son arc : *« Nous venons de racheter une société de courtage spécialisée dans la responsabilité civile des établissements publics, Yvelin. Nous pouvons donc maintenant proposer aux établissements de santé privés la couverture de ce risque particulièrement sensible. En effet, un sinistre peut atteindre des millions d'euros de dédommagement et la prescription est de… 28 ans »* Sur ce produit également, Collecteam a mis en place un partenariat avec CAHPP.

CAHPP
Conseil et Référencement

Les cahiers de l'innovation - # 13 Déc 2020/Janv 2021

Edition CAHPP tirée à 4500 exemplaires
Directeur de publication : Yvon Bertel-Venezia
Comité de relecture : Isabelle Hamelin
Jean-François Capozzi

. Magazine imprimé sur du papier neutre carbone
. Certifié FSC
. Blancheur 80 CIE
. Papier respectueux de l'environnement

www.cahpp.eu