



# LE GROUPE RAMSAY SANTÉ DEVIENT UNE ENTREPRISE À MISSION

PROMOUVOIR L'ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS  
DÉVELOPPER L'INNOVATION MÉDICALE POUR PROPOSER LES MEILLEURS SOINS  
SYSTÉMATISER LE DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES  
PROTÉGER LA PLANÈTE POUR AMÉLIORER LA SANTÉ

[www.ramsaysante.fr](http://www.ramsaysante.fr)



**Ramsay**  
Santé



# Sommaire

<b>PAGE 4</b>	AMÉLIORER LA SANTÉ EN INNOVANT CONSTAMMENT
<b>PAGE 6</b>	ENTREPRISE À MISSION, UNE DÉMARCHÉ QUI NOUS ENGAGE
<b>PAGE 7</b>	DÉFINIR ENSEMBLE NOS OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX
<b>PAGE 8</b>	LES 4 OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX DE RAMSAY SANTÉ
<b>PAGE 9</b>	QUELLE FEUILLE DE ROUTE POUR DEMAIN ?
<b>PAGE 10</b>	OBJECTIF 1 : PROMOUVOIR L'ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS
<b>PAGE 14</b>	OBJECTIF 2 : DÉVELOPPER L'INNOVATION MÉDICALE POUR PROPOSER LES MEILLEURS SOINS
<b>PAGE 18</b>	OBJECTIF 3 : SYSTÉMATISER LE DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES
<b>PAGE 22</b>	OBJECTIF 4 : PROTÉGER LA PLANÈTE POUR AMÉLIORER LA SANTÉ
<b>PAGE 26</b>	LES 21 ENGAGEMENTS RSE DU GROUPE RAMSAY SANTÉ

# Entreprise à mission, une nouvelle étape

**PASCAL ROCHÉ**

**DIRECTEUR GÉNÉRAL**

L'univers de la santé est chaque jour confronté à de nouveaux défis technologiques et sociétaux. Avec le vieillissement de la population, la pression s'accroît sur les systèmes de santé. Et tandis que le secteur se voit confronté à une pénurie croissante de personnel, les attentes des patients augmentent et de nouveaux concurrents arrivent, dont certains 100 % digitaux. Pour faire face à ces nouveaux défis et asseoir sa singularité dans le paysage européen de la santé, au carrefour des mondes publics et privés, le groupe Ramsay Santé a mené au cours de l'année 2020 une réflexion stratégique en profondeur à horizon 2025, baptisée « Yes we care! ».

Un travail collaboratif mené avec plus de 2 000 managers a abouti à la définition des piliers de cette nouvelle stratégie, ainsi qu'à celle de la raison d'être du Groupe, qui a officiellement été intégrée dans ses statuts le 11 décembre 2020 : « **Améliorer la santé en innovant constamment** ». Notre objectif : ne plus considérer Ramsay Santé comme un simple acteur de soins hospitaliers, mais bel et bien comme le partenaire de chaque citoyen tout au long de son parcours de santé, de la prévention à la post-hospitalisation en passant par les soins primaires.

Pour mettre en œuvre le plan « Yes we care! 2025 », il est à présent temps de passer à l'étape d'après et de devenir entreprise à mission. Ce choix de se doter d'une mission, au sens du droit français, est tout sauf anodin. Cela revient à compléter notre raison d'être par des objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans nos statuts, et suivis par un Comité de Mission qui rend compte au Conseil d'Administration. La mission sert de boussole dans la recherche d'une croissance à la fois soutenable pour la planète et acceptable pour les individus. C'est un pacte que le Groupe signe avec ses salariés, le corps médical, ses actionnaires et les patients.

Ce mouvement est en marche, en concertation avec les 36 000 collaborateurs et les 9 300 praticiens du Groupe en Europe, pour améliorer la santé des 10 millions de patients qui nous font confiance. Un mouvement de grande ampleur et porteur de sens, auquel je crois profondément, et que j'accompagnerai avec vous pour le rendre concret.



## Chiffres clés Groupe 2022

**10 millions**  
de visites patients

**9 300**  
praticiens

**36 000**  
salariés

**443**  
établissements

# AMÉLIORER LA SANTÉ EN INNOVANT CONSTAMMENT

Les grands enjeux  
de l'univers de la santé

## Sociétaux

- Vieillesse de la population et augmentation des maladies chroniques, accroissant la pression financière sur les systèmes de santé
- Forte pénurie de personnel de santé
- Attitude de plus en plus consumériste et informée des patients

## Technologiques

- Évolution des prises en charge médicales en lien avec les innovations technologiques et l'usage de la donnée
- Augmentation des prises en charge réalisées en dehors de l'hôpital
- Complexification de l'accès aux soins et des parcours de santé

## Concurrentiels

Émergence de nouveaux acteurs : industriels qui diversifient leurs activités dans le secteur de la santé, nouveaux entrants 100 % digitaux

Les piliers d'une stratégie  
ambitieuse « Yes we care! 2025 »

01

Des soins  
d'excellence à l'hôpital

02

Des soins primaires  
« digi-physiques »

03

Des services  
de prévention

04

Une offre de  
soins innovante

Devenir le partenaire de chaque citoyen  
tout au long de son parcours santé

## Un modèle d'affaires qui concilie proximité et excellence des soins

## La valeur créée au bénéfice de tous

### Ramsay Services

L'application Ramsay Services propose des conseils de prévention santé, un outil d'analyse des symptômes, la prise de rendez-vous et la pré-admission en ligne.



### Post-hospitalisation

Intégrés au parcours de soins, les établissements de soins médicaux et de réadaptation favorisent la restauration de l'autonomie des patients.



### Téléconsultation

Les praticiens du Groupe bénéficient d'outils de téléconsultation. En Suède, 60 000 consultations digitales ont été données chaque mois sur l'année écoulée.



### Hospitalisation

C'est notre cœur de métier et nous innovons constamment pour renforcer la qualité des soins et fidéliser patients et prescripteurs.



### Centres de soins primaires

Il existe 160 centres ouverts dans les pays où nous sommes présents. Ils proposent à la fois prévention et parcours de soin sur mesure.



### Santé mentale

Un européen sur quatre souffre de pathologies mentales. Ramsay Santé propose une offre de soin allant du dépistage à la prise en charge jusqu'à la réhabilitation cognitive et sociale.



### Imagerie médicale

Nous proposons des équipements de pointe. Premier acteur privé en France, nous allons renforcer notre position avec 90 nouveaux appareils.



### Patients

- Nous accueillons tous les patients sans distinction et soignons toutes les pathologies
- Dans nos pays d'implantation\*, 1 citoyen sur 8 est accueilli dans nos établissements
- Net Promoter Score de 0.7 - Groupe

### Collaborateurs

- Nous avons élaboré le seul accord sur la QVT dans le secteur de la santé signé à l'unanimité des partenaires sociaux
- Plus de 1 000 managers formés au parcours « Manager de proximité »
- Création de la Ramsay Santé Academy

### Praticiens

- Les atouts de Ramsay Santé plébiscités par les praticiens : qualité des équipes soignantes, standards éthiques du Groupe, esprit d'équipe, déploiement de la vaccination contre le COVID-19
- 231 millions d'euros investis dans le développement et la modernisation de nos équipements

### Planète

- Engagement de réduction des gaz à effet de serre de 30 % d'ici 2030 (base 2020)
- 2 % de réduction des GES (scopes 1 et 2) au 30 mars 2022

### Société

- Un modèle économique de valorisation long terme du Groupe, plutôt qu'une rentabilité court terme des établissements
- 1 034 publications de recherche scientifique réalisées par les praticiens du groupe Ramsay Santé

\*France, Danemark, Suède, Norvège

# ENTREPRISE À MISSION : UNE DÉMARCHE QUI NOUS ENGAGE

## Qu'est-ce qu'une entreprise à mission ?

En adoptant la qualité d'entreprise à mission, une entreprise entérine sa volonté de mener une mission sociale ou environnementale en plus de générer des profits. Créé par la loi PACTE du 22 mai 2019, relative à la croissance et à la transformation des entreprises, le modèle de société à mission invite les entreprises à inscrire dans leurs statuts une « raison d'être ». Cette dernière est assortie d'objectifs profitant à l'intérêt commun et ayant un impact sur la qualité de l'environnement.

## Comment devenir une entreprise à mission ?

Pour adopter la qualité d'entreprise à mission, une société doit définir des engagements et les inscrire dans ses statuts de manière officielle. Les missions doivent être inscrites dans la base de données des entreprises de l'INSEE. L'entreprise doit également préciser la façon dont elle compte accomplir ses missions. Pour accompagner cette dynamique, elle doit désigner un « comité de mission », qui sera le garant interne de l'atteinte des objectifs fixés et de la transformation opérée (lire p.9). Tous les deux ans, un organisme tiers indépendant doit également vérifier l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux.

## Qui peut devenir une entreprise à mission ?

Toutes les sociétés, quelle que soit leur forme juridique, peuvent bénéficier de la qualité de société à mission, dès lors qu'elles répondent aux critères requis. La France en comptait 726 au mois de septembre 2022, soit une progression de 85 % par rapport à 2021.

LES ENTREPRISES  
À MISSION EN FRANCE

# 726

ENTREPRISES À MISSION  
(+85 % EN 1 AN)

# 576 750

SALARIÉS

# 53 %

SONT DES MICRO-ENTREPRISES

# 42 %

ONT ÉTÉ CRÉÉES APRÈS 2020

# 45 %

SONT EN ILE-DE-FRANCE

# 2

LICORNES  
FRANÇAISES

# 3

ENTREPRISES  
PUBLIQUES

# 8

ENTREPRISES  
COTÉES

AGRICULTURE 0,7 %

INDUSTRIE 12,1 %

COMMERCE 10,9 %

SERVICES 76,3 %

Baromètre de la communauté  
des entreprises à mission (septembre 2022).



## Ramsay Santé contribue aux objectifs de développement durable de l'ONU

Lancé en juillet 2000, le Pacte mondial des Nations Unies est un appel aux entreprises du monde entier à établir un cadre social et environnemental commun. Ramsay Health Care, premier actionnaire de Ramsay Santé, participe à ce programme qui s'appuie sur 12 des 17 principes couvrant les Droits de l'Homme, le travail, l'environnement et la fin des pratiques de corruption. La stratégie RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) de Ramsay Santé s'inscrit dans le cadre de ces objectifs de développement durable de l'ONU.



Ramsay Santé contribue à rendre la santé accessible à tous.



Le Groupe permet à ses collaborateurs de continuer à bénéficier de formations tout au long de leur carrière.



Ramsay Santé s'assure de l'équité des rémunérations entre les hommes et les femmes au sein du Groupe.



Dans sa démarche environnementale, le Groupe met en place des actions visant à limiter la consommation en eau des établissements.

# DÉFINIR ENSEMBLE NOS OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Sa mission, Ramsay Santé a souhaité qu'elle soit co-construite avec toutes les personnes concernées : médecins et personnel soignant, représentants des patients et des autorités de santé, personnel administratif et membres de la direction. Le travail a commencé par une phase d'analyse. Son but ? Ajuster le bon niveau d'ambition et comprendre les attentes sociétales auxquelles l'entreprise doit répondre.

Au mois de juillet 2022, **un comparatif de 16 entreprises** de l'écosystème du soin a été lancé, afin de connaître leur raison d'être ou leur « objectif social ainsi que leur politique de responsabilité sociétale et environnementale ».

Puis le Groupe a mené une étude **des risques et des opportunités** existants pour le secteur de la santé en général. Six thèmes ont été passés au crible : politique, économique, social, technologique, environnemental et légal. Il en ressort notamment que la proximité est un enjeu clé pour une offre de soin de qualité et que les patients attendent d'être davantage associés à leur parcours de soin.

**Une consultation de grande échelle a été menée en interne avec près de 3 000 participants, à parité entre soignants et administratifs.**

Une fois le contexte étudié, la phase suivante a permis d'aboutir à la définition des objectifs sociaux et environnementaux proprement dits. Une série d'entretiens a aidé à comprendre les priorités des associations de patients, des membres du conseil d'administration, du comité exécutif et des autorités de Santé. Une consultation de grande échelle a ensuite été menée en interne avec près de 3 000 participants, à parité entre soignants et administratifs. En s'appuyant sur ces différents travaux, un atelier de concertation a enfin validé les actions et engagements essentiels à la réussite de la société à mission.



Ramsay Santé met en place des actions pour réduire sa consommation d'énergie et en assure le suivi.



Ramsay Santé s'engage à développer ses activités en respectant les Droits de l'Homme et les normes internationales encadrant le travail.



Le Groupe investit en continu dans de nouvelles technologies et infrastructures pour fournir à ses patients des prises en charge de qualité.



Parce qu'il accueille tous les patients sans distinction, le Groupe contribue à réduire les inégalités dans l'accès aux soins.



Dans les territoires, la Fondation Ramsay Santé agit en faveur de la prévention santé et soutient les associations menant des actions de prévention à l'échelle locale.



Ramsay Santé veille à l'impact environnemental de ses prestataires. Une charte fournisseur relie les engagements du Groupe aux activités des parties prenantes.



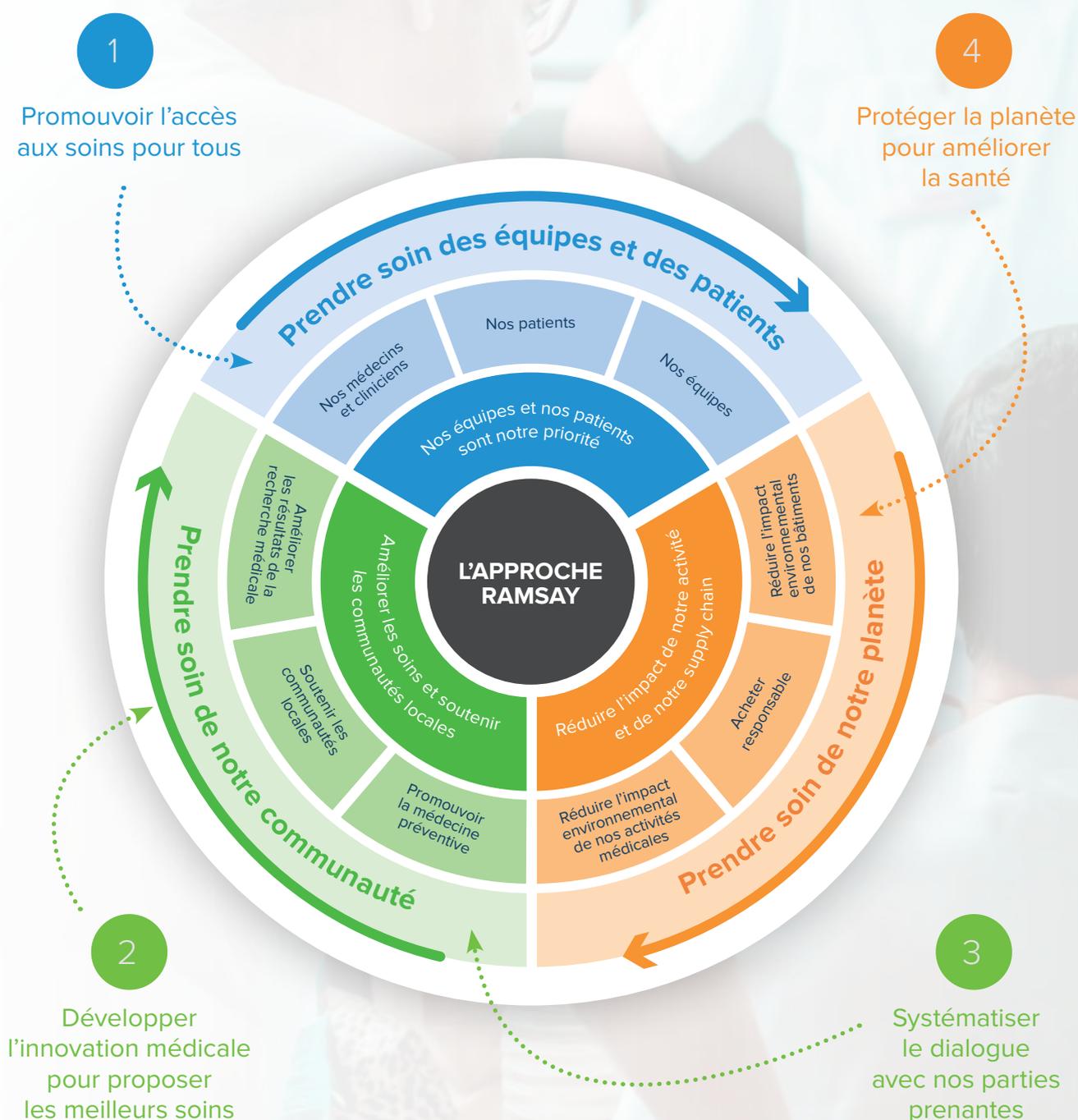
Ramsay Santé prend des mesures et lance des actions pour maîtriser l'impact de ses activités et de ses bâtiments sur l'environnement.



Ramsay Santé s'associe à différents organismes publics et associatifs experts afin de mener à bien ses engagements en matière de RSE.

# LES 4 OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX DE RAMSAY SANTÉ

Les quatre objectifs sociaux et environnementaux choisis à l'issue de la procédure décrite page précédente sont parfaitement cohérents avec l'approche RSE du Groupe et sa raison d'être. Ils s'inscrivent également dans les objectifs plus larges du Pacte mondial des Nations Unies.



# QUELLE FEUILLE DE ROUTE POUR DEMAIN ?

**R**amsay Santé doit, à présent, composer son comité de mission. Il s'agit d'une étape indispensable pour décliner, rendre concret et suivre les réalisations d'une entreprise à mission. Cet organe est important car il veille à la bonne exécution de la mission en question et à la mise en œuvre des plans d'action associés à chaque objectif. Le comité est chargé de réaliser un rapport annuel et de le présenter à l'assemblée générale ordinaire de la société.

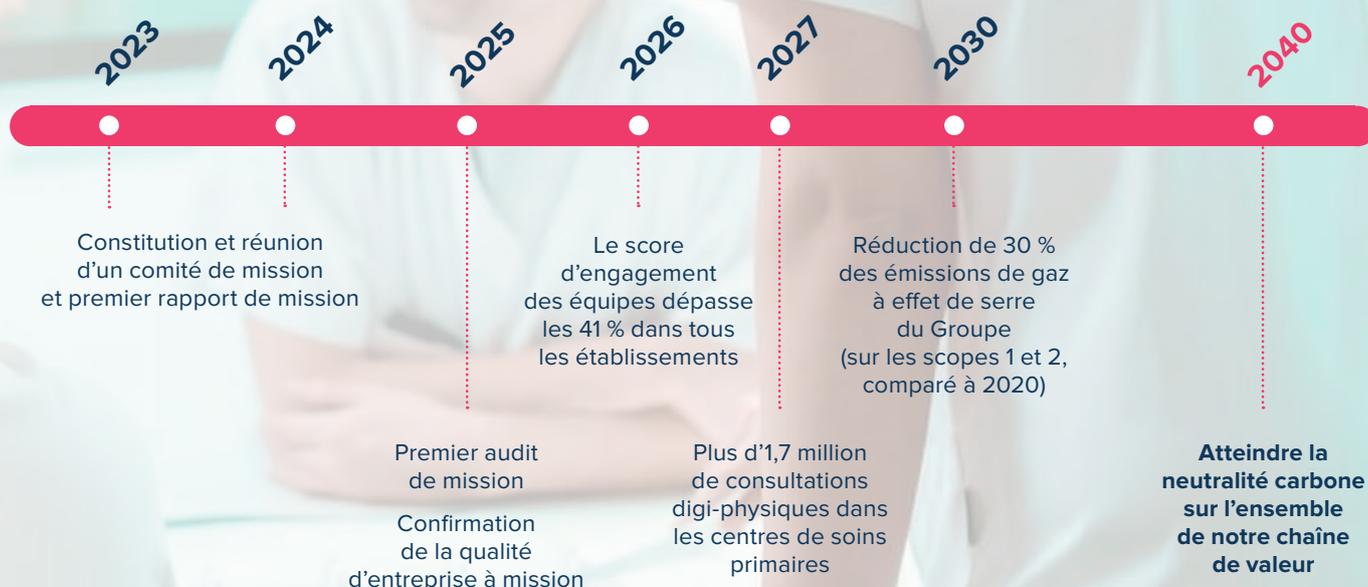
La communication des actions menées est donc publique. Elle renforce la responsabilité de l'entreprise envers ses engagements sociaux et environnementaux.

Par ailleurs, un organisme extérieur indépendant doit procéder, au moins tous les deux ans, à une vérification de la bonne exécution de ces objectifs.

Le comité de mission sera ouvert à ceux qui font du Groupe ce qu'il est : patients, soignants et personnel, mais aussi aux acteurs de l'écosystème de santé au sens plus large. Il est donc prévu qu'il accueille au moins un praticien ou un soignant salarié, un représentant du personnel administratif et un représentant d'une association de patients, de familles ou d'institutions.

Cette démarche d'ouverture aux parties prenantes devra ensuite être déclinée dans les différents centres régionaux ou nationaux du Groupe. Dans ce but, la création des « Dialogues territoriaux Ramsay Santé » vise à structurer le dialogue local en impliquant les patients (ou leur famille), les soignants et le personnel dans l'organisation d'un cycle régulier de réunions, avec des points de contact intermédiaires destinés à mieux les préparer.

## Objectif 2040





# Promouvoir l'accès aux soins pour tous

01

ACCUEILLIR  
TOUS LES PATIENTS  
ET TOUTES LES PATHOLOGIES

02

GARANTIR LA QUALITÉ  
DE VIE AU TRAVAIL  
DES ÉQUIPES

03

SIMPLIFIER  
LE PARCOURS  
DE SANTÉ

La qualité des relations avec l'ensemble des collaborateurs est symétrique de la qualité de la relation avec les patients. Ce principe fondamental de « symétrie des attentions » entre soignants et patients, indispensable à une bonne prise en charge médicale, se trouve au cœur de la démarche du groupe Ramsay Santé. En nous fixant pour objectif de nous développer sur le plan humain et d'améliorer la qualité de vie au travail, nous insistons en même temps sur l'importance de progresser sur tous les aspects de l'expérience médicale. C'est pourquoi nous estimons que l'accessibilité des soins, le parcours du patient, doivent être pensés globalement. Ramsay Santé innove à tous les niveaux de la prise en charge, qu'il s'agisse de soins de jour, des centres primaires de santé ou de soins plus lourds. Plus de proximité, plus de simplicité, plus de fluidité : telles sont les clés des progrès susceptibles d'améliorer constamment les soins prodigués.

## 01 Accueillir tous les patients et toutes les pathologies



Au sein des établissements de Ramsay Santé, chaque patient est accueilli et pris en charge sans discrimination, dans le respect des autorisations de soins accordées, quelle que soit la nature de sa pathologie et qu'il bénéficie d'une complémentaire santé ou non et, pour la France, de la Sécurité sociale ou de la CMU/PUMA. Accueillir chaque patient, c'est aussi tenir compte de sa situation individuelle, prendre en considération son état émotionnel, ses expériences passées, ses inquiétudes.

Cette prise en charge personnalisée est l'un des piliers du plan stratégique « Yes We Care! 2025 ». Elle traduit la volonté de passer d'un soin adapté à la moyenne des patients à un soin ciblé pour chaque individu. Pour atteindre cet objectif, le Groupe donne accès (en plus de l'accueil physique dans les établissements) à un système d'admission en ligne sur la plateforme digitale Ramsay Services. Elle propose plus de 15 services digitaux, facilitant toutes les démarches.



Ramsay Services propose par exemple une analyse en ligne des symptômes du patient afin d'évaluer en amont sa situation physiologique. Cela permet de lui prodiguer les soins les plus adaptés et, le cas échéant, mieux le préparer à une intervention. Des études montrent qu'en bénéficiant de ces programmes, les risques de complications se trouvent réduits.

Nous nous imposons des normes élevées et considérons l'expérience des patients comme une des clés du succès. C'est pourquoi nous recueillons systématiquement leurs commentaires dans la plupart des régions où nous sommes présents et visons les critères d'excellence.

**Nous considérons l'expérience des patients comme une des clés du succès**

# 02 Garantir la qualité de vie au travail des équipes

Le bien-être et l'épanouissement des collaborateurs, leurs conditions de travail, leur sécurité, leur inclusion, font partie intégrante de la vision stratégique du groupe Ramsay Santé. Ces thématiques sont au cœur de son rôle en matière de responsabilité sociale.

La direction Talents et Engagement est en charge, en France, du déploiement harmonisé des dispositifs visant à améliorer les conditions de travail. Au sein de cette direction, il existe une direction Prévention Santé Sécurité dont les experts interviennent dans les différents établissements.

## HUMANOO L'application santé des collaborateurs du groupe Ramsay Santé

Gratuite, disponible pour tous les collaborateurs du Groupe en France sur Android comme sur iPhone, elle propose :

- de nombreux programmes de prévention consacrés à l'alimentation, l'activité physique et la santé mentale (podcasts, vidéos, articles, recettes...);
- des conseils d'experts de la santé au travail pour mieux gérer le stress, connaître les bons gestes afin de limiter les troubles musculo-squelettiques, retrouver le sommeil, rééquilibrer sa vie...
- des challenges sportifs par établissement, avec des lots à remporter ;
- des informations en temps réel sur la vie du Groupe et ses évolutions ;
- des bons de réduction valables chez un certain nombre de partenaires bien-être.

Elle s'engage à bâtir une politique de prévention et à accompagner les managers dans l'identification active des risques professionnels, qu'ils soient physiques ou psychologiques, à les évaluer et à les réduire. Les experts devront faire remonter de nombreuses informations et bâtir des plans de prévention répondant aux besoins concrets des salariés.

### UNE PROPOSITION DE VALEUR UNIQUE

La stratégie de ressources humaines du Groupe s'articule par ailleurs autour du développement des capacités de chacun des 36 000 collaborateurs. Au cours de l'année 2022, Ramsay Santé a mis en place plusieurs groupes de travail. Ils ont collaboré à plusieurs nouveaux projets, dont la formulation d'une proposition de valeur pour les employés (PVE) exprimant ce qu'il représente, ce qu'il offre et pourquoi l'on choisit de nous rejoindre. Cette PVE mondiale est complétée par des PVE régionales afin de soutenir les stratégies de recrutement et de fidélisation des talents.

Les groupes de travail ont également défini quelle devait être la manière de diriger propre à Ramsay (Ramsay Way), susceptible de refléter les comportements et compétences que le Groupe cherche à promouvoir.



# 03

## Des soins toujours plus accessibles

Au sein du Groupe, le Danemark, la Suède et la Norvège ont été des pays précurseurs dans la création de centres de soins primaires. Ces centres représentent une offre innovante destinée à garantir un accès aux soins de base, sur mesure, au plus grand nombre. Les médecins, libérés des tâches administratives, peuvent s'y concentrer sur le suivi médical des patients et mettre en place des actions de prévention et d'éducation thérapeutique. Le groupe Ramsay Santé en compte aujourd'hui 167 en Europe. En cohérence avec le plan stratégique « Yes We Care! 2025 », Ramsay Santé a ouvert en 2021 ses premiers centres en France. L'objectif : donner un accès simple à la médecine générale, nécessaire porte d'entrée dans le parcours du patient, en particulier dans les zones défavorisées et dans les déserts médicaux. L'Hexagone comptera ainsi 12 centres de soins primaires fin 2023.

**NOMBRE DE  
CONSULTATIONS  
DIGITALES DANS LES  
CENTRES DE SOINS  
PRIMAIRE EN SUÈDE**  
(1<sup>er</sup> JUILLET AU 30 JUIN)

**2022 ▶ 617 816**  
**2021 ▶ 559 455**



## Le groupe Ramsay Santé compte aujourd'hui 167 centres de soins primaires en Europe



« Je joue un rôle essentiel au côté du médecin »

**Charlène Faure**, infirmière au Centre médical Oyonnax

« En tant qu'infirmière, mes missions au sein du centre médical sont variées et très complémentaires de la prise en charge assurée par le médecin. Je reçois tous les nouveaux patients et je complète avec eux leur dossier médical. Nous faisons le point sur les antécédents, les affections en cours, les examens de prévention et les vaccinations. Ce long entretien permet au médecin de consacrer entièrement le temps de sa consultation aux questions médicales. Grâce au dossier commun informatisé, il a accès aux

examens que j'ai pu être amenée à réaliser : prise des constantes, spirométrie, électrocardiogramme, etc. Pour les patients déjà suivis dans le centre, un point quotidien est fait avec le médecin sur ceux que j'ai vus en consultation, afin de discuter ensemble de la prise en charge. Nous travaillons sur le principe de la délégation de tâches. Grâce à l'éducation thérapeutique et à la prévention, au cœur de notre modèle de prise en charge, je joue un rôle essentiel, notamment auprès de ceux

souffrant de maladies chroniques. Je m'occupe également du tri des demandes de consultations urgentes ainsi que l'accueil de ces patients, et je peux être amenée à accompagner l'un d'eux dans ses démarches administratives. Du soin, de la relation avec les patients, un vrai suivi de médecine de ville, une bonne cohésion d'équipe... Je suis très satisfaite de la façon dont je pratique aujourd'hui mon métier d'infirmière au service de la santé des patients, et nous n'avons que des retours positifs de leur part ! »



# Développer l'innovation médicale pour proposer les meilleurs soins

01

SOUTENIR ACTIVEMENT  
LA RECHERCHE  
CLINIQUE

02

ACCOMPAGNER  
LE DÉVELOPPEMENT  
PROFESSIONNEL DE  
NOS COLLABORATEURS

03

RENFORCER LA STRATÉGIE  
D'INNOVATION GRÂCE  
AUX *LIVING LABS*

**D**epuis le début du XX<sup>e</sup> siècle, les progrès de la médecine ont plus que doublé l'espérance de vie moyenne de l'humanité. Celle-ci était de seulement 33 ans en 1909, contre 71,4 ans aujourd'hui. Toujours mieux soigner implique de ne jamais relâcher les efforts en termes de qualité des pratiques, de recherche et d'innovation. C'est pourquoi, en tant qu'acteur majeur du système de santé européen, Ramsay Santé entend contribuer à une recherche clinique ambitieuse. Pour y parvenir, nous dotons nos équipes et nos partenaires des moyens nécessaires et investissons aussi bien dans la *healthtech*, les jeunes pousses du secteur de la santé, que dans la *medtech*, l'innovation technologique médicale. Notre contact avec la réalité quotidienne des patients se révèle essentiel pour relever les défis complexes que posent la santé mentale, la perte d'autonomie, les maladies chroniques ou encore la désertification médicale.

# 01

## Soutenir activement la recherche clinique

En 2012, le groupe Ramsay Santé a donné naissance à une structure autonome et non lucrative : la direction de la Recherche et de l'Enseignement (DRE). Ramsay Santé est ainsi devenu le premier groupe sanitaire privé de France en matière de recherche scientifique et médicale. La mission de cette structure ? Créer des passerelles avec l'ensemble des acteurs de la recherche médicale afin de développer la recherche et l'enseignement, au bénéfice des patients.

### DEUX APPELS À PROJET PAR AN

Elle soutient et développe des partenariats avec des hôpitaux et des organismes publics, des acteurs de l'industrie ou encore des sociétés savantes. La DRE met en valeur les domaines d'excellence et soutient les travaux scientifiques auxquels participent les praticiens du Groupe. Deux fois par an, des appels à projets sont lancés pour des projets de recherche médicale et des bourses.

#### Les projets de recherche médicale des praticiens du Groupe (France)

	2021	2020
<b>Nombre de projets de recherche acceptés sur l'année</b>	46	54
<b>Part des publications de catégorie A+, A et B</b>	41 %	38 %

Ils sont examinés par un comité d'orientation scientifique, constitué de chercheurs reconnus dans nos structures, et un comité d'éthique.

Le financement annuel reçu est consacré au développement de la recherche au sein du Groupe. Une part est reversée aux chercheurs sous forme de rétribution. L'accompagnement fourni par cette direction permet aussi au médecin de se concentrer sur sa recherche. Elle met à sa disposition un méthodologiste qui rédige le protocole et l'aide dans les formalités administratives. Les projets concernent en particulier la cardiologie, l'oncologie, l'orthopédie, la gastro-entérologie, ou encore l'urologie-néphrologie. Aujourd'hui, plus de 1 500 médecins libéraux mènent leur recherche au sein du groupe Ramsay Santé et ont participé à une publication scientifique au cours des quatre dernières années.

### Premiers diplômés pour le DU Chargé de prévention santé



En 2019, la Fondation Ramsay Santé a conclu un partenariat avec la faculté de médecine de Brest pour créer un diplôme universitaire (DU) Chargé de prévention santé, de niveau 2, destiné aux professionnels de santé.

La première promotion composée d'infirmiers, de médecins généralistes, psychiatre, pharmacien, nutritionniste, kinésithérapeute... venus de France et du Québec, est sortie diplômée en juin 2022. Richard Ferrand, alors président de l'Assemblée nationale, a présidé la cérémonie de remise des diplômes. La deuxième promotion a démarré en janvier 2022. Une « élève » diététicienne de la promotion effectuera son stage au sein de l'un des centres de soins primaires du groupe Ramsay Santé, avec un projet sur la dénutrition de la personne âgée vivant à domicile.

# 02 Accompagner le développement professionnel de nos collaborateurs

Réserver aux patients un accueil de qualité et des soins à la hauteur de leurs attentes suppose un personnel toujours plus compétent, engagé et motivé. Or, en raison des progrès techniques, des avancées de la recherche et de l'évolution des méthodes de prise en charge, la santé est un secteur en constante évolution. Il incombe donc au groupe Ramsay Santé de s'assurer du développement professionnel de ses collaborateurs.

## RENDRE LES SOINS PLUS SÛRS

Les médecins et chirurgiens exerçant dans les établissements du Groupe ont accès à des formations et sources d'information de qualité. Ils bénéficient notamment de sessions de e-learning créées par des professionnels de santé pour les professionnels de santé. Fondées sur la simulation et la réalité virtuelle, à partir

de cas cliniques réels, elles visent à améliorer la sécurité des soins en développant les compétences de communication, la qualité du travail en équipe et le sens du leadership. Les praticiens ont également accès aux meilleures pratiques en termes de recherche clinique, ainsi qu'à des moteurs de recherche de données bibliographiques et biostatistiques.

Les managers de proximité ont, eux, accès à une série de cours qui leur sont spécifiquement consacrés. Fruit d'une collaboration entre les experts de Ramsay Santé et l'ESCP Business School, ce programme a été lancé en 2010. Il fournit aux managers méthodes et outils opérationnels pour mobiliser leurs équipes au quotidien. La formation se déroule sur 17 journées, réparties sur une durée de sept mois. Interactive et concrète, elle encourage le travail d'équipe. À ce jour, plus de 1 000 managers de proximité en ont bénéficié.

## En Suède, la Capiro Academy forme tous les salariés

La filiale suédoise de Ramsay Santé, a ouvert en 2021 la Capiro Academy. Ce programme propose trois canaux possibles de développement professionnel :

1. le développement sur le lieu de travail : élargir ses responsabilités ; travailler en mode projet ; se familiariser avec des nouveaux outils et méthodes ; être le mentor d'un autre membre de l'équipe...
2. la formation par ses pairs : le réseau ; apprendre des succès des autres ; le mentorat ; le coaching...
3. la formation traditionnelle : formation clinique ; formation en classe ou en e-learning ; séminaires...

À l'échelle du Groupe, la Ramsay Santé Academy est en préparation. Elle proposera à l'ensemble des managers, comme à leurs collaborateurs, un programme de formation complet et une plateforme digitale.



**INTERNES ACCUEILLIS  
AU SEIN DU GROUPE  
RAMSAY SANTÉ EN FRANCE**

**2021 ▶ 175  
2020 ▶ 153**

# 03

## Renforcer la stratégie d'innovation grâce aux *Living Labs*



**TOWA JEXMARK**

**DIRECTRICE INNOVATION HUB RAMSAY SANTÉ**

« Ramsay Santé lance les “Living Labs”, espaces de tests au sein des établissements pour renforcer et accélérer ses capacités d'innovation en Europe.

Véritables incubateurs de talents et d'idées nouvelles, les *Living Labs* rassembleront, dès cette année, des employés, des médecins, des patients, des gestionnaires et des partenaires externes afin de mettre au point des solutions innovantes et transdisciplinaires. Objectifs : passer plus rapidement des idées aux tests en situation réelle et mettre au point de nouvelles méthodes de travail plus efficaces, au bénéfice des personnels de soins et des patients.



C'EST LE NOMBRE DE JEUNES ENTREPRISES AYANT BÉNÉFICIÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT DU **PREVENT2CARE LAB**, L'INCUBATEUR CRÉÉ PAR LA FONDATION RAMSAY SANTÉ EN 2018.

Ces *Living Labs* couvriront plusieurs secteurs d'activités, comme les soins primaires, la santé mentale et l'oncologie. Un domaine d'intérêt prioritaire sera défini pour chacun d'eux, avec des besoins et des défis spécifiques correspondant aux problématiques locales. Connectés en un réseau international, ils permettront également le partage des meilleures pratiques entre les pays européens ainsi que la réplique internationale des projets les plus innovants.

En France, le *Living Lab* du Pôle Aquitaine se concentrera, par exemple, sur l'amélioration du parcours en chirurgie, en soutenant à la fois les patients, les médecins et les employés. À la clinique Arthro de Stockholm, l'accent sera mis sur les meilleures façons de documenter les consultations. »

### Simplifier la vie des patients avec l'appli Ramsay Services

**Ramsay Services est une plateforme de services numériques déployée pour les établissements de médecine-chirurgie obstétrique et de santé mentale du Groupe.** Ce portail simplifie les démarches administratives du patient lors d'une hospitalisation. Il peut y effectuer sa préadmission, choisir les services

dont il veut bénéficier pendant son séjour et signer électroniquement l'ensemble des documents. En quelques clics, chacun peut effectuer une analyse de ses symptômes, accéder à des informations santé validées par des experts, prendre un rendez-vous avec un professionnel de santé, ou encore se faire livrer ses

médicaments à domicile. La plateforme propose aussi un outil de géolocalisation pour identifier les services d'urgences Ramsay Santé les plus proches et indiquer le délai d'attente en temps réel. Une boutique en ligne est également disponible afin de recevoir sur le lieu de son choix les produits santé et bien-être.





# Systematiser le dialogue avec nos parties prenantes

01

PERCEPTION  
DE LA MISSION DU GROUPE  
PAR SES PARTIES PRENANTES

02

RENFORCER LE DIALOGUE AVEC  
LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS  
ET LES JEUNES ENTREPRENEURS

03

L'ACCORD  
QUALITÉ DE VIE  
ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Un système de santé est un service essentiel dont toutes les parties prenantes – soignants salariés, médecins libéraux, personnel administratif, patients, mais aussi fournisseurs et pouvoirs publics – assurent ensemble le bon fonctionnement, avec le même degré d'importance. Chez Ramsay Santé, nous croyons fermement qu'un dialogue harmonieux entre tous ces interlocuteurs est une condition clé du progrès, dans la prise en charge globale des patients comme dans l'innovation en santé. Le dialogue est ainsi au cœur de l'ADN du Groupe. Il est présent à tous les niveaux de décision (régional, national, européen). Nous voulons réinventer la gouvernance du soin et des données de santé, au service des populations et des professionnels qui les accueillent et les soignent. Ce projet devient aujourd'hui l'un des objectifs de la mission de Ramsay Santé. Nous nous engageons ainsi sur la voie d'une gouvernance plus partagée du système de santé, pour nous montrer toujours davantage à l'écoute des besoins des patients, de ceux des autorités locales et représenter une ressource pour les politiques publiques.

# 01

## La perception du Groupe par ses parties prenantes



**BRIGITTE CACHON**  
**DIRECTRICE MARQUE,  
COMMUNICATION ET RSE**

« Notre mission est perçue sous un angle très social »

« Ramsay Santé est un groupe paneuropéen qui dispose de la première communauté de médecins libéraux en France. Précurseur, il est reconnu pour la qualité de son organisation des parcours de soins. Pour les associations de patients il s'agit là d'un point clé. Elles nous le disent : peu importe le mode d'exercice, ce qui importe c'est la place accordée au patient. Le positionnement particulier du Groupe, au croisement des univers publics et privés, est un autre élément remarqué par ses parties prenantes. C'est une force, qui doit notamment lui permettre de devenir référent sur les sujets de prévention.

### ATTIRER LES PROFESSIONS DE SANTÉ

Sa situation de leadership lui confère une importante responsabilité, celle de rester à la pointe de l'innovation organisationnelle. Il s'agit en effet d'un levier fondamental pour attirer et retenir les talents.

Or, au cours des différentes concertations menées autour de la mission du Groupe, l'attractivité envers les professions de santé est ressortie comme le défi majeur à relever, du point de vue des autorités sanitaires comme des personnels, soignants ou non. C'est d'ailleurs l'un des axes forts du plan stratégique « Yes We Care! 2025 », au sein duquel s'inscrit la mission du Groupe. Nous avons pu le constater, la mission du Groupe est perçue, par les associations de patients comme par les autorités de santé consultées, sous un prisme plus social qu'environnemental. Le travail doit, selon elles, porter sur la diversité, l'égalité femmes-hommes et sur la place du patient qui doit être toujours plus centrale.

### OBJECTIF PRÉVENTION

La mission doit également répondre aux enjeux d'accessibilité des soins, de rémunération et d'attractivité de la profession. Elle doit permettre de donner aux membres du personnel tous les moyens nécessaires pour l'exercice de leur métier, mais aussi pour suivre le patient hors les murs...

Enfin, pour ses parties prenantes, Ramsay Santé en France doit être, à l'horizon 2030, un acteur reconnu par les patients et les pouvoirs publics dans le domaine de la prévention. Le cap est fixé, il s'agit à présent de définir des mesures et des indicateurs de performances précis. Vaste programme à mener, conjointement avec le comité de mission, dès 2023 ! »



## Donner aux patients une place toujours plus centrale

# 02 Renforcer le dialogue avec les associations de patients et les jeunes entrepreneurs

Sensibiliser à la prévention, c'est aussi soutenir les start-up et associations qui œuvrent dans les territoires, en apportant des solutions concrètes au plus près des besoins. Dans ce but, la Fondation Ramsay Santé a créé en 2018 le Prevent2Care Lab, un programme d'incubation de start-up. Depuis sa création, 47 jeunes entreprises innovantes ont bénéficié d'un accompagnement sur mesure de neuf mois par des experts ou des médecins du Groupe. En 2020-2021, le programme s'est ouvert aux associations avec la volonté de créer des synergies entre les deux modèles. Six associations ont rejoint le programme en 2021 et sept autres entre 2021 et 2022. Les actions de l'incubateur touchent aujourd'hui près de 300 000 personnes.



## Des équipes diverses et engagées

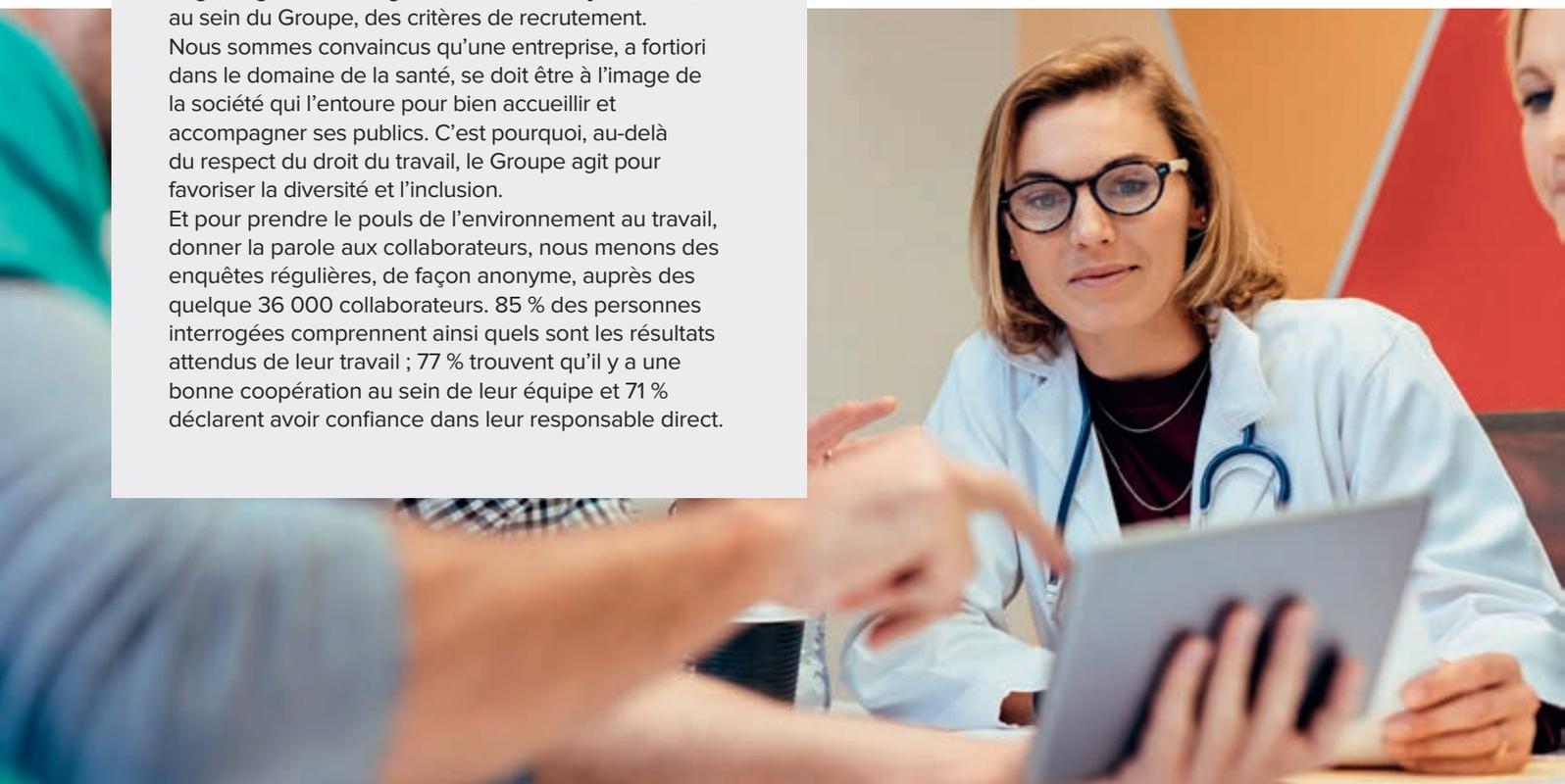
L'âge, le genre ou l'origine culturelle n'ont jamais été, au sein du Groupe, des critères de recrutement. Nous sommes convaincus qu'une entreprise, a fortiori dans le domaine de la santé, se doit être à l'image de la société qui l'entoure pour bien accueillir et accompagner ses publics. C'est pourquoi, au-delà du respect du droit du travail, le Groupe agit pour favoriser la diversité et l'inclusion.

Et pour prendre le pouls de l'environnement au travail, donner la parole aux collaborateurs, nous menons des enquêtes régulières, de façon anonyme, auprès de quelque 36 000 collaborateurs. 85 % des personnes interrogées comprennent ainsi quels sont les résultats attendus de leur travail ; 77 % trouvent qu'il y a une bonne coopération au sein de leur équipe et 71 % déclarent avoir confiance dans leur responsable direct.

## SOUTIEN AUX BUS DU CŒUR

En parallèle du Prevent2Care Lab, la Fondation a lancé le Prevent2Care Tour. L'objectif est d'identifier et récompenser, par un soutien financier de 10 000 euros, les associations les plus innovantes en matière de prévention santé. Et ce, à Lille, Lyon, Toulouse, Marseille, Bordeaux et Paris.

Enfin, la Fondation Ramsay Santé soutient divers programmes de prévention à destination des jeunes et des populations défavorisées. La Fondation soutient, par exemple, financièrement l'opération Bus du Cœur, permettant à des femmes en situation de précarité sanitaire et sociale d'être informées et d'accéder à un dépistage, près de leur lieu de vie. Dans ces bus, des professionnels de santé (dont certains exercent au sein des établissements du Groupe), dépistent les maladies cardiogynécologiques, donnent des conseils sur la gestion du stress, l'alimentation, le sommeil et l'activité physique. En 2021, 1 065 femmes ont consulté dans cinq villes et, entre mars et juin 2022, environ 1 500 dans neuf villes.





# 03

## L'Accord Qualité de Vie et Conditions de Travail



**LATIFA ZEMMOURI**  
**DIRECTRICE TALENTS ET ENGAGEMENT**

« Améliorer le quotidien des salariés en matière d'organisation et de conditions de travail »

Le bien-être et l'épanouissement des collaborateurs font partie intégrante de la vision stratégique du groupe Ramsay Santé, qui met ces thématiques au cœur de son rôle en matière de responsabilité sociale.

Le 29 juin 2022, le Groupe a signé, à l'unanimité avec ses partenaires sociaux, son premier Accord sur la qualité de vie et les conditions de travail. Une première dans l'univers de la santé. Cet accord est conçu pour faire évoluer en profondeur les organisations et les conditions de travail au sein des établissements, avec un objectif : assurer que chacun trouve dans son établissement un cadre de travail équilibré, épanouissant et inclusif.

### Quels sont les principaux axes de cet accord ?

Ils sont au nombre de quatre : l'implication des managers à tous les niveaux, la protection de la santé et de la sécurité de tous, l'amélioration des conditions de travail et enfin l'équilibre pour chacun entre vie professionnelle et vie personnelle.



### Comment cet accord sera-t-il appliqué en 2023 ?

Dans chaque établissement, le comité de direction est le garant de la mise en œuvre locale de l'accord. Un comité Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) sera mis en place. Il aura pour vocation l'identification des situations réelles et la préconisation de solutions concrètes pour améliorer le quotidien des salariés en matière d'organisation et de conditions de travail. Ce comité, composé de membres de la direction, d'élus et de référents des services, se réunira trois fois par an au minimum.

### Quelles seront ses traductions concrètes ?

En matière de prévention, un plan de lutte contre les accidents du travail sera mis en place dans chaque établissement et animé par le DRH du site. Pour cela, l'ensemble des acteurs concernés sera formé : DRH, membres des Commissions Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et membres du Comité Social et Économique (CSE). Des mesures comme l'aide au logement, les places en crèche pour les jeunes enfants mais aussi le droit à la déconnexion seront également renforcées afin de favoriser les équilibres de vie.



## Apporter des solutions concrètes pour améliorer le quotidien des salariés

La clinique Belharra,  
à Bayonne, parraine  
deux ruches et sensibilise  
son personnel à la  
sauvegarde des abeilles.



# Protéger la planète pour améliorer la santé

01

RÉDUIRE NOTRE IMPACT  
SUR LE CHANGEMENT  
CLIMATIQUE

02

MIEUX GÉRER LES DÉCHETS  
ET COMBATTRE  
LE GASPILLAGE

03

ASSOCIER NOS FOURNISSEURS  
À NOTRE DÉMARCHE  
ENVIRONNEMENTALE

**L**e dérèglement climatique favorise la multiplication d'un large éventail de maladies et d'affections chroniques, sans parler de son impact sur notre santé mentale. Dans ce contexte, agir de façon responsable pour un acteur de la santé globale, c'est intégrer l'offre de soin, la prise en charge des patients et le quotidien des professionnels dans un ensemble socio-écologique complexe. C'est aussi innover pour adapter les pratiques médicales aux exigences de la nécessaire transition écologique. La santé environnementale, qui réconcilie le bien-être humain et le respect de la nature, est ainsi l'un des axes prioritaires de notre développement. Nous avons à cœur de concilier l'éco-exemplarité, la durabilité des pratiques médicales et la qualité du soin apporté. C'est aussi pour cette raison que nous faisons de la médecine préventive une priorité de long terme du groupe Ramsay Santé.

# 01

## Réduire notre impact sur le changement climatique



La santé de la population est directement liée à celle de la planète. Conscient des enjeux, Ramsay Health Care a lancé en 2022 un programme global « Net zero », dont le but est la réduction à zéro des émissions de gaz à effet de serre du Groupe à l'horizon 2040. Cet objectif est fondé sur des données scientifiques. Il reflète les engagements des pays dans lesquels le Groupe opère et est en ligne avec les objectifs de développement durable des Nations Unies. Ce programme de neutralité carbone « Net Zero » repose sur quatre piliers.

- **Réduire** : en maximisant l'efficacité énergétique de chacun de nos sites ; en créant des salles d'opération plus vertueuses ; en réduisant l'usage unique et le gaspillage ;
- **Changer** : en optimisant notre consommation énergétique, en adoptant des sources d'énergie renouvelable et plus propre ;
- **Engager** : en impliquant les fournisseurs dans notre démarche afin d'agir sur nos émissions de CO<sub>2</sub> directes mais également indirectes, liées à nos achats ;
- **Croître** : en intégrant l'éco-conception dans notre stratégie de développement, en nous tournant vers un modèle économique plus durable.

En parallèle, le Groupe cherche à améliorer sa résilience face aux conséquences du changement climatique. Entre 2020 et 2021, il a évalué sa vulnérabilité et son exposition aux risques physiques à l'échelle mondiale, sur plus de 300 sites dans le monde. Il a choisi pour cela un scénario dans lequel les températures augmenteraient de 4 degrés. En s'appuyant sur une base de données portant sur les événements d'origine climatique (inondations, canicules, sécheresses...), il va poursuivre son analyse des risques potentiels d'ici à 2050, ainsi que de leurs conséquences, pour définir objectifs et priorités.

### Les 3 « scopes » des émissions de CO<sub>2</sub>

**SCOPE 1** : émissions directes provenant des installations fixes ou mobiles du Groupe (parc automobile, consommation d'énergie des bâtiments, fuites de fluides frigorigènes, rejets de gaz anesthésiants...)

**SCOPE 2** : émissions engendrées par la production d'électricité, de chaleur et de froid qu'utilise le Groupe.

**SCOPE 3** : émissions indirectes engendrées par la chaîne d'approvisionnement du Groupe.

OBJECTIF 2030

**Réduire de 30 %  
nos émissions de CO<sub>2</sub>  
sur les scopes 1 et 2**



# 02

## Mieux gérer les déchets et combattre le gaspillage

Pour limiter la pression sur les ressources naturelles, Ramsay Santé s'engage à cartographier sa consommation. Cette démarche vise principalement à réduire la consommation d'eau ainsi que l'utilisation des emballages au sein du Groupe. Nous nous sommes également fixés l'objectif de recycler au moins 30 % de nos déchets d'ici 2030.

Les déchets, dans le secteur de la santé, sont souvent d'une nature particulière, parfois dangereux, et soumis à plusieurs obligations réglementaires.

Cette réglementation se renforce de plus en plus depuis 2015 et cette tendance devrait perdurer au moins jusqu'en 2025. Au sein de nos établissements, les principaux déchets produits sont les suivants :

- les DAOM (déchets assimilés aux ordures ménagères), qui sont soit stockés, soit incinérés ;

- les DASRI (déchets d'activités de soins à risques infectieux), qui sont traités soit par incinération directe, soit décontaminés et broyés avant d'être stockés ou incinérés ;
- les emballages, cartons et papiers, qui sont recyclés ;
- les biodéchets, qui sont transformés en compost ou méthanisés.

En 2020 et 2021, le Groupe a dressé un état des lieux de sa production de déchets et de leur traitement. Ce fut l'occasion de mettre en lumière les bonnes pratiques déjà à l'œuvre au sein des établissements. Définie au cours de l'année 2022, notre feuille de route doit permettre d'aller encore plus loin dans la gestion des déchets :

- en diagnostiquant les flux de déchets, l'organisation interne et les filières de valorisation ;
- en assurant une formation des équipes par des partenaires spécialisés ;
- en communiquant sur les consignes de tri auprès des collaborateurs et des patients ;
- en assurant un pilotage de ces questions à l'échelle des établissements et du Groupe.

Enfin, Ramsay Santé souhaite mettre en place de nouvelles filières de valorisation des déchets, en collaboration avec les acteurs clés du secteur.

**OBJECTIF 2030**

## Recycler 30 % de nos déchets



### « Réduire l'impact environnemental des gaz anesthésiants »

**Sabine Bonaventure-Chérel**, Cheffe de projet Comité d'Évaluation Médicale - Direction Pharmacie

#### En quoi les gaz anesthésiants sont-ils un problème pour l'environnement ?

Le secteur de la santé est responsable de 4,6 % des émissions en équivalent CO<sub>2</sub> en France. Cette pollution provient en grande partie de l'activité des blocs opératoires. Les gaz anesthésiants, en tant que gaz à effet de serre, comptent parmi les responsables majeurs de cette pollution. À plus de 95 %, ils sont rejetés dans l'atmosphère car très peu métabolisés par le patient. Certains de ces gaz ont une empreinte carbone, et donc un impact environnemental, particulièrement élevés.

#### Quelles sont les solutions envisageables ?

Plusieurs leviers ont été identifiés : choisir le gaz le moins polluant (à effet clinique équivalent), réduire le débit de gaz frais en période d'entretien d'anesthésie ou encore utiliser la fonction d'administration automatisée des gaz, qui réduit par 2 ou 3 leur consommation. D'autres solutions sont en cours d'expérimentation, comme la possibilité de récupérer et recycler ces gaz anesthésiants.

#### Qu'est-ce que le Groupe a mis en place ?

Des informations et des supports pédagogiques numériques ont été

communiqués aux professionnels concernés, notamment les médecins anesthésistes et les pharmaciens. Un anesthésiste expert est disponible pour répondre à toutes les questions remontant du terrain. Nous avons défini des indicateurs de mesure de l'évolution des pratiques et fixé des objectifs. Les équipements sont, eux, en cours d'harmonisation, afin de généraliser l'automatisation de l'administration des gaz. Enfin, nous menons une veille active sur les nouvelles solutions en attente de validation.

# 03

## Associer nos fournisseurs à notre démarche environnementale

Depuis la fin de l'année 2022, une nouvelle charte d'achats responsables a été diffusée auprès des fournisseurs gérés par la centrale d'achats de Ramsay Santé. En la signant, ils s'engagent à respecter la législation et la réglementation applicables en matière de protection de l'environnement et à mettre en œuvre toutes les actions nécessaires à la réduction de leur impact environnemental.

Les fournisseurs du Groupe ont l'obligation de mesurer ces impacts d'où la généralisation de l'adhésion à la plateforme **EcoVadis**, un organisme de notation des initiatives en matière de responsabilité sociale et environnementale, mondialement reconnu pour sa fiabilité.

En parallèle, les critères RSE vont désormais être pris en compte au moment du référencement des fournisseurs, de la réalisation des cahiers des charges, ainsi qu'au moment du choix des prestataires.

OBJECTIF 2026

## 80 % de nos fournisseurs évalués sur la plateforme EcoVadis



« Une certification pour réduire notre impact »

**Eva Westerman**, responsable qualité et environnement - Soins primaires Suède

### En quoi consiste la norme ISO 14001 ?

Cette norme définit une série d'exigences que doit satisfaire le système de management environnemental d'une organisation pour que celle-ci puisse être certifiée. Le système doit notamment prévoir :

- une analyse environnementale, dressant un état des lieux des activités de l'entreprise,
  - une politique environnementale visant à prévenir la pollution et avec un engagement d'amélioration continue,
  - une structure organisationnelle qui formalise les pratiques et les procédures, de mise en œuvre de la politique environnementale.
- La certification selon la norme ISO 14001 est obtenue à l'issue d'un audit effectué par un organisme agréé indépendant.

### Dans quel but obtenir une telle certification ?

Nous constatons un intérêt grandissant pour les questions environnementales, tant de la part de nos salariés que de nos patients. Dans une démarche volontaire, nous sommes certifiés depuis 2008 et engagés à réduire l'impact négatif de notre entreprise sur l'environnement. Pour les salariés, c'est un motif de fierté. La certification ISO garantit le sérieux de notre démarche, c'est pour nos patients un gage de confiance.

### Avez-vous mesuré des résultats positifs ?

La certification implique de prendre des mesures pour réduire notre impact sur l'environnement mais aussi de sensibiliser notre personnel aux sujets. Les objectifs sont triannuels. Certains visent par exemple à limiter la consommation d'antibiotiques, d'autres à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> lors des déplacements professionnels de Stockholm à Gothenburg. Nous mesurons ainsi une réduction de la consommation d'antibiotiques, dans toutes nos unités, de 26 % depuis 2019. En trois ans, nous avons réduit nos émissions de CO<sub>2</sub> de 65 % en privilégiant le train.



# LES 21 ENGAGEMENTS RSE DU GROUPE RAMSAY SANTÉ

OBJECTIF SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL	AXES RSE	ENGAGEMENTS RSE
1 PROMOUVOIR L'ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS	ÉQUIPES	Soutenir le développement professionnel de nos employés
		Prendre soin de la santé mentale et physique de nos employés
		Créer une politique de diversité
		Attirer et retenir les équipes
	PATIENTS	Accueillir tous les patients sans aucune distinction
		Innover pour renforcer la qualité des soins
		Organiser des soins personnalisés pour chaque patient
		Garantir la transparence en matière de sécurité
		Réduire les délais de prise en charge
		Proposer des services pour simplifier l'hospitalisation, avant, pendant et après
2 DÉVELOPPER L'INNOVATION MÉDICALE POUR PROPOSER LES MEILLEURS SOINS	PRATICIENS	Permettre aux praticiens de se former chez Ramsay Santé
		Fournir des installations techniques modernes
		Digitaliser les outils de travail
	COMMUNAUTÉ	Contribuer à un système de santé préventif par l'innovation
		Développer la recherche médicale
		Développer la prévention en santé pour tous
3 SYSTÉMATISER LE DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES	GOVERNANCE	Partager la gouvernance avec les parties prenantes
4 PROTÉGER LA PLANÈTE POUR AMÉLIORER LA SANTÉ	PLANÈTE	Améliorer l'impact environnemental de nos bâtiments
		Améliorer l'impact environnemental de nos activités médicales
		Réduire la consommation de ressources naturelles
		Intégrer nos fournisseurs dans une démarche environnementale pour réduire leur impact

RÉSULTAT VISÉ	ÉCHÉANCE
25 % de managers formés à un programme en management	2025
100 % d'employés ayant accès au programme de prévention en santé, qu'il s'agisse de l'appli Humanoo en France ou du remboursement des activités liées à la prévention en Suède	2023
50 % de femmes présentes dans le top management	2025
Poursuivre la progression du score de l'engagement salariés partout dans le Groupe	annuel
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteinte d'un NPS groupe <math>\geq 70</math> %</li> <li>• Taux <math>\geq 70</math> % de chirurgie ambulatoire</li> <li>• Taux d'utilisation du portail digital <math>\geq 65</math> % des patients</li> </ul>	2027 annuel 2025
180 internes en médecine formés par an	2025
Maintenir une proportion de 2,5 % du chiffre d'affaires de l'activité de soins investie dans le renouvellement de l'équipement médical	annuel
Dans chaque pays, avoir déployé un outil digital améliorant la relation praticien-patient	2025
Augmenter de 20% le nombre de personnes touchées par les actions de la Fondation par rapport à 2021	2025
Mener 275 projets de recherche par an en tant que promoteur Obtenir 40 % de publications A+, A, B	2025
Viser > 1,7 million de consultations digi-physiques dans les centres de soins primaires	2027
Constituer le comité de mission et assurer, avec ses membres, le suivi de mise en œuvre des 4 objectifs sociaux et environnementaux	annuel
Diminuer de 35 % la consommation d'énergie (kWh / jour patient)	2030
Diminuer de 30 % les émissions de CO <sub>2</sub> sur les scopes 1 et 2	2030
Recycler au moins 30 % des déchets	2030
Évaluer au moins 80 % des fournisseurs sur la plateforme Ecovadis	2026

Ramsay Santé  
39, rue Mstislav Rostropovitch  
CS60053 • 75850 PARIS cedex 17  
Tél. 01 87 86 21 91 ou 93

Direction Marque, Communication et RSE • Réalisation Little Wing • Janvier 2023  
Photos : ©Patrick Sordoillet/Ramsay Santé / ©Djawed Chetitah/Ramsay Santé / ©Shutterstock

 **IMPRIM'VERT**® Imprimé sur du papier recyclé par un imprimeur Imprim'Vert

