












# Déclaration de Performance Extra-Financière

**Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine  
Exercice 2024**

# Sommaire



	_Le mot du directeur	P3
	_Présentation de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine	P4
	_Modèle d'affaires de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine	P16
	_Notre démarche RSE	P18
	<b>_Axe 1 : La gouvernance</b>	P19
	<b>Enjeu 1 :</b> Placer la RSE au cœur des préoccupations majeures	P20
	<b>Enjeu 2 :</b> Prévenir les risques déontologiques et éthiques	P22
	<b>_Axe 2 : Le social</b>	P23
	<b>Enjeu 3 :</b> Mettre en place une politique sociale attractive et veiller à prendre soin de la santé physique et mentale des collaborateurs	P24
	<b>Enjeu 4 :</b> Accompagner le développement professionnel des collaborateurs	P26
	<b>Enjeu 5 :</b> Favoriser la diversité au sein des équipes et lutter contre les discriminations, un engagement social et sociétal	P28
	<b>_Axe 3 : L'environnement</b>	P29
	<b>Enjeu 6 :</b> Réduire nos déchets et maîtriser leur prise en charge	P30
	<b>Enjeu 7 :</b> Maîtriser notre impact environnemental	P33
	<b>_Axe 4 : Le sociétal</b>	P37
	<b>Enjeu 8 :</b> Placer l'excellence des soins au cœur de nos priorités Démarche qualité et gestion des risques	P38
	<b>Enjeu 9 :</b> Inscrire l'action de l'établissement dans les initiatives et projets de son territoire et de son secteur.	P41
	<b>Enjeu 10 :</b> Protéger les parties prenantes du risque de divulgation de leurs données personnelles, sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque	P42
	_Tableau récapitulatif des indicateurs	P44
	_Note méthodologique	P47
	_Notre équipe créatrice	P49

# Le mot de la directrice RSE



## **Prendre soin de la vie et de la santé de la population.**

*En tant qu'acteur de santé de référence sur son territoire, la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine porte une responsabilité majeure : celle de prendre soin de la vie et de la santé de la population, tout en répondant aux grands défis sociaux, environnementaux et éthiques de notre époque.*

*Cette responsabilité, nous la traduisons concrètement par notre engagement dans une démarche exigeante de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).*

*L'année 2024 marque une étape structurante dans notre cheminement. Grâce à une mobilisation collective exemplaire, nous avons défini notre Agenda RSE 2030, véritable feuille de route ambitieuse et partagée, nourrie des attentes de nos parties prenantes et des orientations du groupe GBNA Santé.*

*À travers cette Déclaration de Performance Extra-Financière, nous souhaitons valoriser le travail accompli, rendre compte avec transparence de nos progrès, et affirmer notre volonté de faire de la durabilité un pilier de notre stratégie.*

*Je tiens à saluer l'implication de toutes les équipes – soignants, administratifs, fonctions supports, partenaires – qui font vivre au quotidien cette dynamique vertueuse.*

*Ensemble, nous continuons d'inventer une clinique plus responsable, plus humaine, et plus résiliente face aux enjeux d'aujourd'hui et de demain.*

**Marie-France GAUCHER,**

**Directrice RSE et Relations Institutionnelles du Groupe GBNA Santé**



# Présentation de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Quels messages** souhaitons-nous transmettre à travers cette DPEF ?

La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine pour l'exercice 2024 met en lumière nos enjeux stratégiques, les politiques définies, ainsi que les actions concrètes mises en œuvre. Des indicateurs spécifiques nous permettent de mesurer les résultats obtenus.

La durabilité et la pertinence de nos activités sont au cœur de notre démarche. Celles-ci se traduisent non seulement par des performances économiques, mais également par des engagements forts en matière de progrès social, de respect de l'environnement et de responsabilité sociétale.

Cette DPEF constitue un levier important pour consolider notre vision commune et valoriser les initiatives déployées au sein de l'établissement, tout en soutenant les projets des différentes directions fonctionnelles. Elle témoigne de l'adhésion pleine et entière de la communauté de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine à la démarche RSE du groupe GBNA Santé : une démarche globale, collaborative et harmonisée.

Produire cette DPEF, c'est structurer notre engagement RSE, l'aligner sur nos valeurs fondamentales et communiquer nos actions de manière transparente..



## Qu'est-ce que la RSE pour nous ?

La RSE connaît une résonance toute particulière dans le secteur de la santé, synthétisée par le concept « One Health » soit « Une Seule Santé ».

Cette approche, désormais promue par les autorités de tutelles à tous les niveaux, repose sur l'idée que la santé humaine, animale et environnementale sont interconnectées.

Ainsi améliorer l'impact de nos activités sur les personnes et la nature participe à la réalisation de notre raison d'être : « Prendre soin de la Vie et de la Santé de la Population ».

Elle encourage une approche collaborative, transversale et préventive pour limiter les risques sanitaires et protéger la santé globale. Cette vision intégrée est essentielle pour anticiper les crises sanitaires, notamment les zoonoses dont le COVID-19 nous a rappelé la réalité. Elle favorise une meilleure gestion des risques à l'échelle mondiale, en réduisant l'exposition aux

facteurs de risque et en améliorant la résilience des écosystèmes.

Or c'est tout l'objet de notre stratégie RSE que de répondre à ces facteurs de risque sur les plans :

- social : par exemple en limitant l'exposition au stress ou favorisant l'activité physique
- environnemental : en réduisant les pollutions diverses
- sociétal : en favorisant l'accès aux soins et l'inclusion

En tant que groupe de santé de référence sur la région Nouvelle Aquitaine, nous poursuivons notre engagement territorial et sectoriel en participant à de nombreuses initiatives RSE collaboratives, contribuant ainsi aux progrès collectifs avec nos pairs.

Notre raison d'être est la boussole qui guide le sens de nos actions et de nos valeurs. Elle permet de définir la contribution que le Groupe entend apporter aujourd'hui et demain à la société. Elle est le fruit d'une réflexion collective et de 50 ans d'engagement en faveur de la population de Nouvelle-Aquitaine.

Mettre notre vie professionnelle au service de la santé des autres est une chance incroyable qui nous oblige, plus qu'ailleurs, à avoir une réflexion profonde sur le sens que nous mettons dans notre action quotidienne. Nos valeurs ne se décrètent pas, c'est pourquoi elles sont le fruit d'un travail de collecte auprès de 620 professionnels de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine.

Elles regroupent tous les principes (moraux, sociétaux, éthiques) qui guident le fonctionnement de notre établissement ainsi que le comportement de chacun des hommes et des femmes qui la composent au quotidien. Elles sont bien plus que des mots, elles sont des axes clés à suivre pour réaliser notre mission.

### Responsabilité

Agir dans le domaine de la santé impose une responsabilité morale forte. Elle s'exprime dans toutes nos actions et est pleinement intégrée à la gouvernance du Groupe.

### Humanisme

Chaque personne accueillie est au centre de notre attention. Le respect de la vie humaine guide nos décisions et inspire une culture de bienveillance, essentielle à un environnement de travail épanouissant.

### Excellence

L'exigence de nos métiers requiert un engagement total. Sans prétention, nous aspirons simplement à viser le meilleur dans ce que nous entreprenons.







## Comment avons-nous défini nos enjeux stratégiques ?

2024 a été une année charnière en termes de structuration de la RSE au sein de notre établissement.

Jusque-là portée et animée par des professionnels engagés au sein d'un comité de pilotage RSE (COPIL RSE), nous avons pu profiter cette année d'un accompagnement par le consultant spécialisé Pierre-Yves KOEHRER, financé par l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine (ARS-NA) et piloté par l'association ADSNA pour donner un cadre à cette dynamique.

Cette démarche collaborative a débuté par la diffusion d'une enquête auprès de l'ensemble des collaborateurs, dont les résultats nous ont permis d'identifier les sujets d'importance pour le plus grand nombre et de faire remonter de nombreuses bonnes propositions.

Une série de 3 ateliers a ensuite réuni les membres de ce COPIL RSE ainsi que la direction, en vue d'établir une vision commune et d'ancrer la prise en compte de ces sujets au plus haut niveau.

Ainsi est née notre feuille de route pluriannuelle : l'Agenda RSE 2030.

Ce travail concerté a permis de confirmer les enjeux déjà identifiés lors des consultations de parties prenantes réalisées en préparations de nos DPEF précédentes.

Au cours de celles-ci les membres du Comité Exécutif (COMEX) Groupe, le Comité de Direction (CODIR) de la Polyclinique et différents directeurs de services fonctionnels avaient été consultés pour prendre en compte la diversité des points de vue.

De même ont été intégrées les préoccupations majeures de la Fédération Hospitalière Privée (FHP) et de l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine dans un souci de cohérence avec leurs propres feuilles de route, qui orientent l'ensemble du secteur.

Axe	Enjeu	Risques extra-financiers	Indicateurs
Gouvernance P19	<b>Enjeu 1 :</b> Placer la RSE au cœur des préoccupations majeures de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manque d'implication de la Direction et/ou des parties prenantes</li><li>• Difficultés à mettre en place une politique RSE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nombre de réunions du comité de pilotage RSE organisés depuis sa création</b></li></ul>
	<b>Enjeu 2 :</b> Prévenir les risques déontologiques et éthiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risques de pratiques déloyales (corruption, conflits d'intérêt...)</li><li>• Problèmes de gouvernance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre d'alertes anti-corruption reçues</li><li>• Nombre de thématiques Loi Sapin II couvertes</li><li>• <b>Niveau estimé de couverture totale des risques de pratiques déloyales (%)</b></li></ul>
Social P23	<b>Enjeu 3 :</b> Mettre en place une politique sociale attractive et veiller à prendre soin de la santé physique et mentale des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non-respect de la réglementation en matière de santé sécurité au travail</li><li>• Désengagement des collaborateurs</li><li>• Absentéisme</li><li>• Turnover significatif</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taux de démission (%)</li><li>• Principales motivations de départ</li><li>• <b>Taux de fréquence des Accidents de Travail avec arrêt (%)</b></li><li>• Taux d'AT sans arrêt (%)</li><li>• <b>Taux d'absentéisme (%)</b></li><li>• <b>Taux de turnover (%)</b></li></ul>
	<b>Enjeu 4 :</b> Soutenir le développement professionnel des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Désengagement des collaborateurs</li><li>• Perte de compétences clés</li><li>• Moindre qualité des soins</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de collaborateurs ayant reçu au moins une formation</li><li>• Taux de collaborateurs formés (%)</li><li>• Nombre d'heures de formation</li><li>• Nombre de parcours individuels validés</li><li>• Nombre d'apprentis en cours sur l'année</li><li>• <b>Part de la masse salariale allouée à la formation (%)</b></li></ul>
	<b>Enjeu 5 :</b> Favoriser la diversité au sein des équipes et lutter contre les discriminations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non-respect des obligations légales en matière d'égalité professionnelle, de traitement du handicap et de non-respect des principes de non-discrimination / sanctions pénales</li><li>• Discrimination ou harcèlement du candidat ou du salarié</li><li>• Inégalités de traitement hommes - femmes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Index EGAPro (/100)</li><li>• <b>Effectifs en CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat d'intérim</b></li><li>• Part de femmes salariées (%)</li><li>• Part de cadres femmes (%)</li><li>• Part de femmes dans le CODIR (%)</li><li>• Part de femmes dans les 50 plus hautes rémunérations (%)</li><li>• <b>Taux de travailleurs en situation de handicap (TH) (%)</b></li></ul>
Environnemental P29	<b>Enjeu 6 :</b> Réduire les déchets et maîtriser leur prise en charge	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impact sur l'environnement non maîtrisé</li><li>• Manque d'exemplarité</li><li>• Impact négatif sur l'image</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Volume de DMA (anciennement DAOM) (tonnes)</b></li><li>• Volume de DASRI (tonnes)</li><li>• Volume de biodéchets (tonnes)</li><li>• Volume de biberons (kg)</li><li>• Nombre de filières de tri</li><li>• Taux de valorisation des DASRI (%)</li></ul>
	<b>Enjeu 7 :</b> Maîtriser notre impact environnemental	<ul style="list-style-type: none"><li>• Augmentation de l'impact en gaz à effet de serre</li><li>• Consommation de ressources non maîtrisées</li><li>• Pilotage des installations non optimisé</li><li>• Impact négatif sur l'image</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consommation d'électricité (kWh)</li><li>• Consommation de gaz (kWh)</li><li>• Consommation d'eau (m³)</li><li>• <b>Émissions indirectes liées à la consommation d'énergie (tCO2e)</b></li></ul>
Sociétal P37	<b>Enjeu 8 :</b> Mettre l'excellence de nos soins au centre de nos priorités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Baisse de la qualité des soins</li><li>• Risques infectieux</li><li>• Erreurs médicamenteuses</li><li>• Parcours patients non adaptés</li><li>• Insatisfaction patient ou non prise en compte du ressenti patient</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niveau de certification HAS</li><li>• Nombre d'événements indésirables</li><li>• <b>Score e-Satis et CA (score/100)</b></li><li>• Taux de réponse aux avis Google postés (%)</li><li>• Nombre de réclamations écrites reçues</li><li>• Nombre de remerciements reçus</li><li>• Délai moyen de clôture des dossiers (jours)</li></ul>
	<b>Enjeu 9 :</b> Inscrire l'action de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine dans les initiatives et projets de son territoire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manque de présence et d'engagement territorial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Montant alloué aux dons et mécénats avec reçu fiscal ou convention de partenariat (€)</b></li><li>• Budget recherche (€)</li><li>• Nombre d'études promotionnelles</li><li>• Nombre de publications</li><li>• Nombre de présentations en congrès</li></ul>
	<b>Enjeu 10 :</b> Protéger les parties prenantes du risque de divulgation de leurs données personnelles et sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risque d'incidents en matière de cybersécurité</li><li>• Risque de divulgation des données personnelles</li><li>• Impact négatif sur l'image</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Évaluation globale de la sécurité de nos Systèmes d'Information (SI) par le Security Operation Center (SOC)</b></li><li>• Nombre d'incidents en matière de cybersécurité</li><li>• Nombre d'incidents en matière de protection des données personnelles (RGPD)</li></ul>



## Enjeux et perspectives

Notre mission est claire : « Prendre soin de la vie et de la santé de la population ».

Le vieillissement de la population, la progression des maladies chroniques et les évolutions démographiques entraîneront une hausse du recours aux soins et à l'hospitalisation dans les années à venir. Ces mutations imposent une transformation de l'offre de soins, encore largement orientée vers le curatif, vers des approches plus préventives, personnalisées, agiles et de courte durée, avec une accessibilité renforcée.

Notre engagement RSE s'inscrit pleinement dans cette dynamique : il vise à renforcer la santé publique tout en réduisant notre impact environnemental. L'approche « One Health », qui lie santé humaine, animale et des écosystèmes, est aujourd'hui une référence incontournable dans notre secteur. Elle nous invite à repenser nos pratiques en intégrant leurs impacts potentiels, dans une logique globale de préservation de la vie.

Le secteur de la santé représente 8 % des émissions nationales de gaz à effet de serre et génère 3,5 % des déchets en France. Ignorer ces données serait en contradiction directe avec notre mission première : protéger la vie et la santé.

Le Groupe entend poursuivre son enracinement territorial en Nouvelle-Aquitaine. Cette proximité, véritable force, nous permet d'apporter aux établissements l'expertise nécessaire à leur excellence opérationnelle, dans tous les domaines : soins, finance, achats, immobilier...

## Les grands défis RSE de demain

Les priorités de GBNA Santé pour les années à venir répondent aux enjeux identifiés autour de quatre axes majeurs : gouvernance, social, environnement, sociétal.

Notre ambition : faire de la RSE une composante essentielle de notre stratégie.

### Les objectifs prioritaires :

- **Attirer et fidéliser nos collaborateurs**, grâce à une stratégie RH éthique et engageante
- **Améliorer l'efficacité énergétique** de nos bâtiments, existants comme futurs
- **Réduire nos émissions de gaz à effet de serre (GES)**
- **Renforcer notre engagement sociétal**, via le soutien d'associations, notamment sportives
- **Encourager l'innovation et la recherche**
- **Réduire les Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI)**
- **Favoriser le réutilisable** face au jetable dans les dispositifs médicaux
- **Développer l'écoconception des soins**
- **Intégrer ces ambitions dans notre politique d'achats responsables**, afin d'agir sur l'ensemble de notre chaîne de valeur

## Présentation de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

### Nos établissements :

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine est une entité du groupe GBNA Santé, aux côtés de :

- Polyclinique Bordeaux Rive Droite (PBRD)
- Nouvelle Clinique Bel Air (NCBA)
- Clinique Ophtalmologique de Thiers (COTH)
- Clinique d'Arcachon (CARC)
- Polyclinique Bordeaux Caudéran (PBCA)
- Polyclinique Pau Pyrénées (PPAU)
- Polyclinique de Grand Cognac (PGCO)
- Ehpad Parc du Bequet (EHPB)
- Ehpad Le Verger des Balans (VDB)
- Hôpital Privé Francheville (HPFR)
- SMR La Lande Rééducation (SMR LL)

### Autres activités :

- CFPBNA (Centre de formation)
- LOGHOS (logistique hospitalière)
- ALIUM (cuisine centrale)
- GBNA Logistics (plateforme logistique)



## Présentation

de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

# Le groupe GBNA Santé

Nos établissements de santé

**Clinique Ophtalmologique  
ORL Thiers (COTH)**



**Polyclinique de Grand  
Cognac (PGCO)**



**Polyclinique Bordeaux  
Rive Droite (PBRD)**



**Polyclinique Bordeaux  
Caudéran (PBCA)**



**Hôpital Privé  
Francheville (HPF)**



**Polyclinique Bordeaux  
Nord Aquitaine (PBNA)**



**SMR La Lande  
Rééducation (SMRL)**



**Ehpad Parc du Béquet  
(EHPB)**



**Nouvelle Clinique  
Bel-Air (NCBA)**



**Le Verger des Balans  
(VDB)**



**Polyclinique Pau  
Pyrénées (PPAU)**



**Clinique d'Arcachon  
(CARC)**

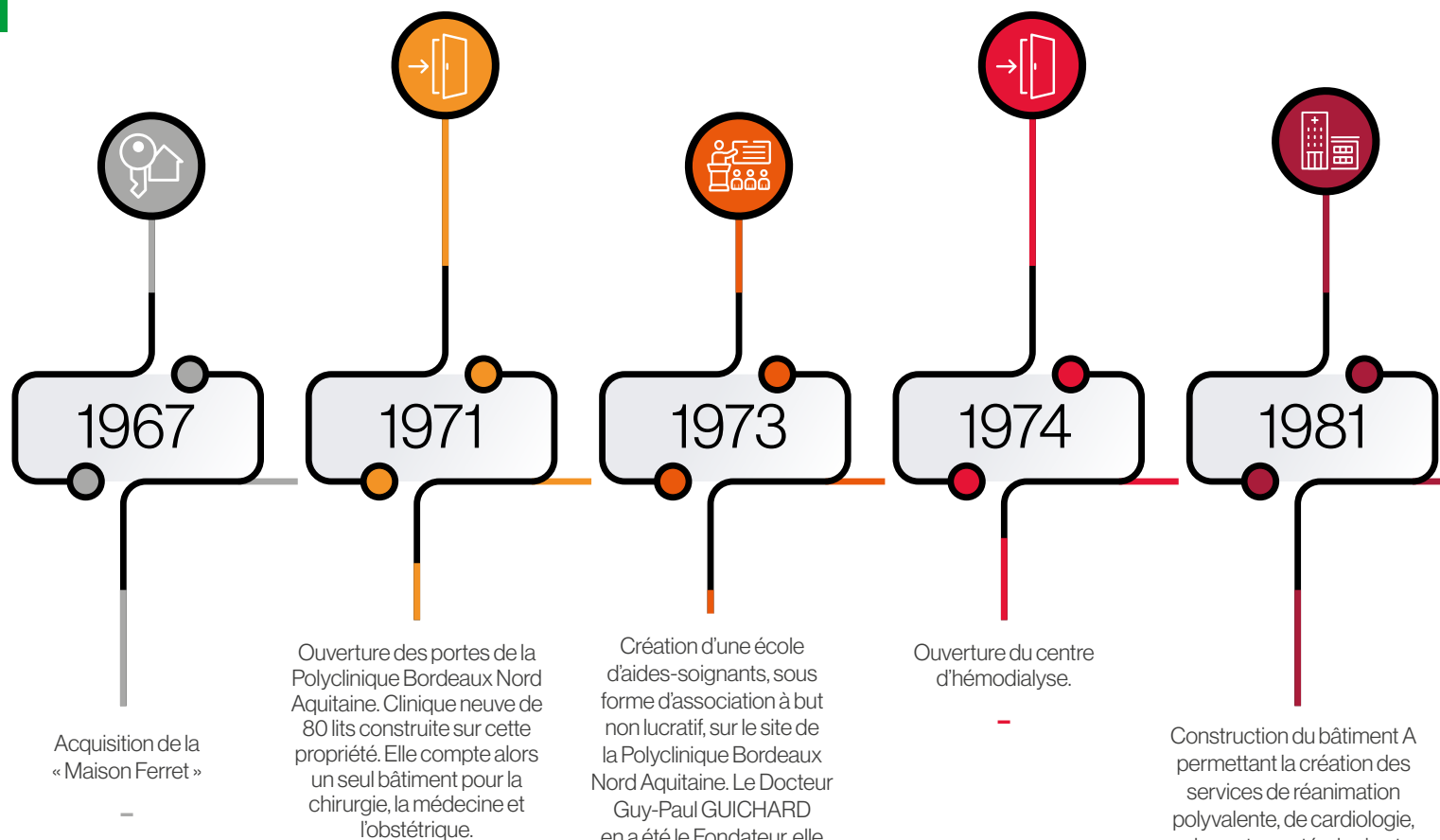
### Nos autres activités

Centre de Formation Professionnelle  
Bordeaux Nord Aquitaine (CFPBNA)

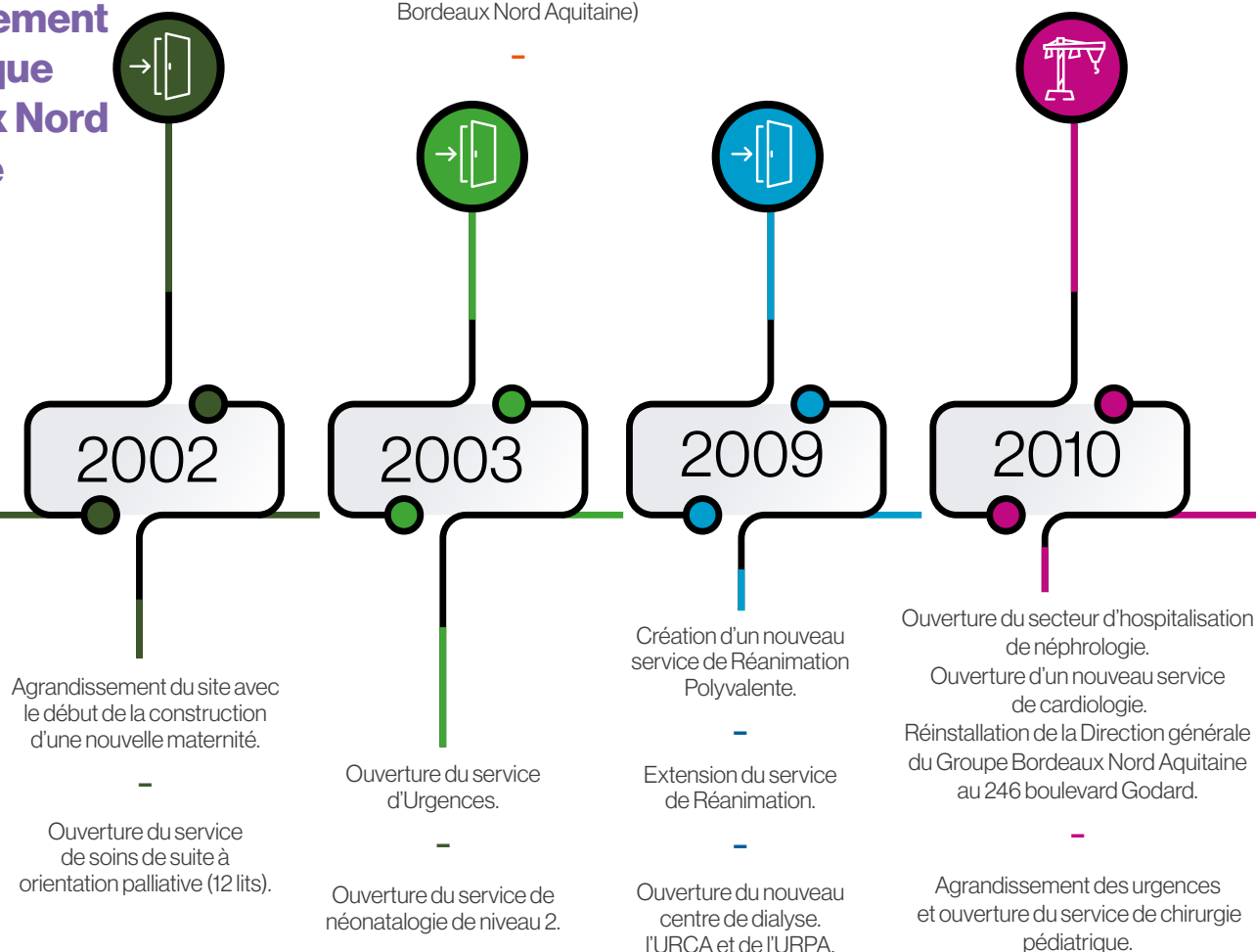
Logistique Hospitalière (LOGHOS)

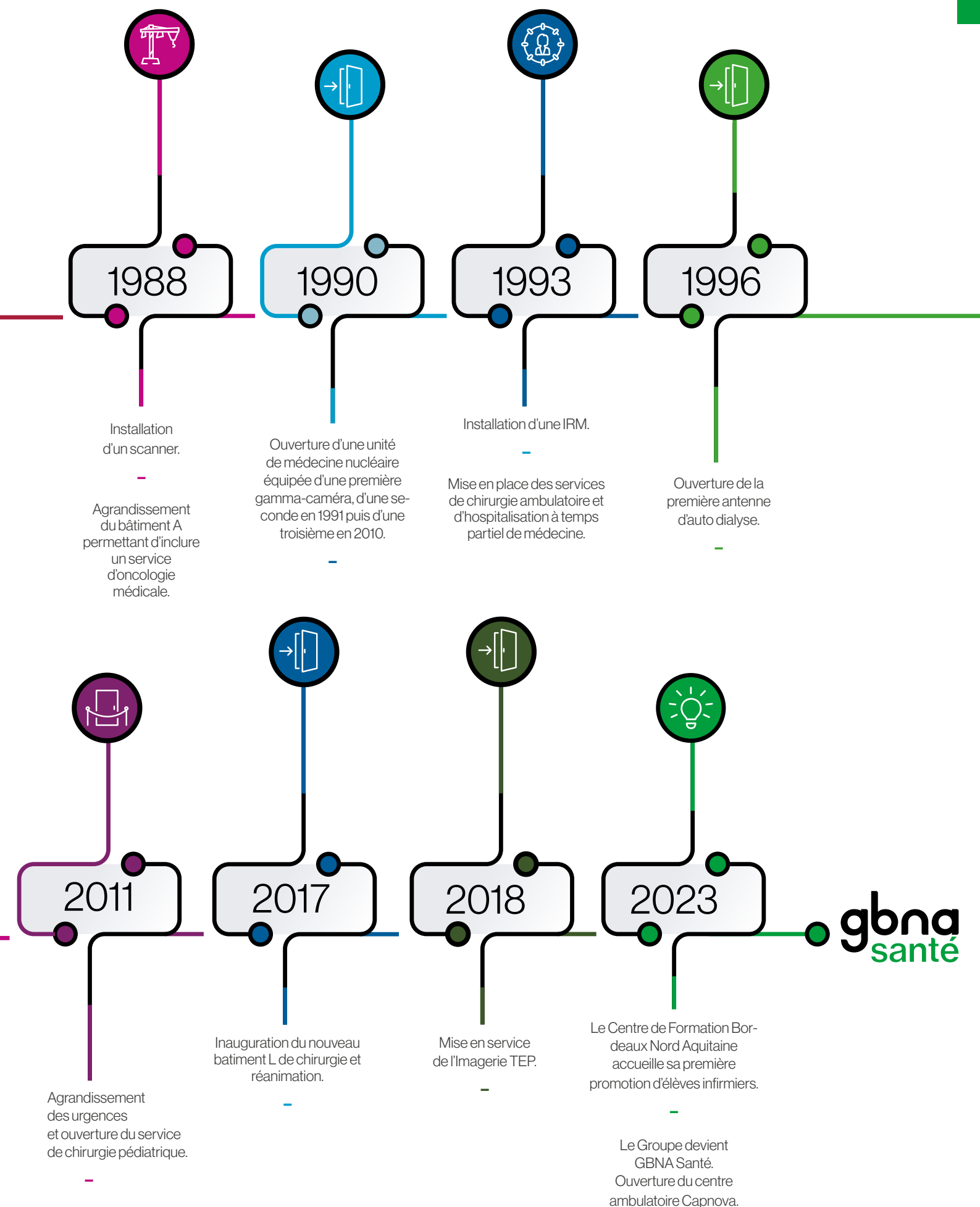
Cuisine centrale (ALIUM)

Plateforme logistique (GBNA Logistics)



## Historique de l'établissement Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine









# La gouvernance de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

## Composition du **Conseil de surveillance GBNA Santé**

François GUICHARD (président),  
Pierre GUICHARD,  
Kelly GUICHARD,  
Christine GUICHARD,  
Dominique HERPE,

## Composition de la **Commission médicale d'établissement**

Pr LE HUEC Président,  
Dr JACQUIN Trésorier,  
Dr DE BIASI Secrétaire,  
Dr DUMINIL Secrétaire,  
Dr HADZIC Vice-Président,  
Dr DOHOLLOU Vice-Président,  
Dr PFLIGER Vice-Président

## Composition du **Comité de direction**

Directeur,  
Directeur adjoint,  
Directeur des soins ,  
Directeur Qualité,  
Directeur Administratif  
et Financier,  
  
Directrice des  
Ressources Humaines,  
  
Médecin Département  
d'Information Médicale (DIM),  
  
Pharmacien gérant,

## L'équipe du **Comité de pilotage RSE**

Médecins,  
Soignants,  
Direction Qualité,  
Hygiène,  
Ressources Humaines,  
Responsable Technique,  
RSE Groupe ...



# Un écosystème de partenaires solides

## **Actionnaire majoritaire de la SA PBNA :**

Holding GBNA

## **Participations coopératives de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine :**

Santécité, groupe coopératif d'établissements de santé indépendants  
qui regroupe 120 établissements répartis sur le territoire  
(par le biais de la holding GBNA)

## **Grounements d'intérêt économique liés à la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, en vue de faciliter et de développer l'activité économique :**

GIE GBNA Santé, GIE LOGHOS, GIE GBNA Logistics

# Les activités et spécialités de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**L**a Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine s'est toujours ouverte aux meilleures techniques en médecine, chirurgie et obstétrique. Elle propose ainsi les services d'une équipe médicale et soignante compétente, à l'écoute de vos besoins. La qualité de l'accueil, le confort du séjour et le respect du patient sont en permanence nos priorités.

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine bénéficie d'un plateau technique performant, au service d'une équipe médicale pluridisciplinaire répondant aux exigences de la médecine moderne.

## Nos spécialités médicales :

Angiographie – Angiologie – Cardiologie – Hépatogastro-entérologie – Néphrologie et insuffisance rénale – Oncologie – Pneumologie – Réadaptation

cardiaque ambulatoire – Réadaptation pulmonaire ambulatoire – Chimiothérapie

## Nos spécialités chirurgicales :

Chirurgie digestive et viscérale – Chirurgie du rachis – Chirurgie gynécologique – Chirurgie Maxillo-faciale – Chirurgie ORL – Chirurgie orthopédique et traumatologique – Chirurgie pédiatrique – Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique – Chirurgie thoracique – Chirurgie urologique – Chirurgie vasculaire – Stomatologie

## La Réanimation Médico-Chirurgicale (RMC)

## Les Unités de Réadaptation Cardiaque et Pulmonaire Ambulatoire (URCA - URPA)

## L'unité de soins intensifs cardiologiques

## L'unité de Soins Continus

## Les urgences

## La dialyse

(centre lourd, Unité de Dialyse Médicalisée (UDM), Unité d'Auto-dialyse, Dialyse à domicile...)

## La médecine nucléaire

## L'imagerie

## La maternité

## Le centre multidisciplinaire de prise en charge de l'endométriose

## Chirurgie bariatrique

## Certification HAS A



V2014 obtenue en 2020, plus haut niveau de standard qualité. La prochaine visite certification aura lieu en 2025 selon le nouveau référentiel.



# Classement Le point 2024

## Les classements

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine confirme son excellence puisqu'elle fait partie du **tableau d'honneur des 50 meilleures cliniques de France** du magazine Le Point en 2024 en occupant la **23<sup>ème</sup> place**.

**En Nouvelle-Aquitaine, la Polyclinique arrive 1<sup>ère</sup> sur 5 spécialités** : Pneumologie, Cancer du poulmon, Accouchements normaux, Chirurgie des testicules de l'enfant et de l'adolescent, Appendicite.

14 spécialités  
distinguées au  
niveau national,  
dont

1<sup>ère</sup> Pneumologie

3<sup>ème</sup> Cancer du poulmon

4<sup>ème</sup> Accouchements Normaux

5<sup>ème</sup> Chirurgie des testicules de l'enfant  
et de l'adolescent

6<sup>ème</sup> Appendicite

10<sup>ème</sup> Cancer de la thyroïde

11<sup>ème</sup> Cancer de la prostate

11<sup>ème</sup> Infarctus du myocarde

17<sup>ème</sup> Chirurgie dentaire et orale de  
l'adulte

21<sup>ème</sup> Chirurgie du dos de l'adulte

22<sup>ème</sup> Chirurgie des artères

23<sup>ème</sup> Chirurgie maxillo-faciale

37<sup>ème</sup> Angioplastie coronaire

42<sup>ème</sup> Vésicule biliaire



# Modèle d'affaires

de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine



- **CA** : 120 803 143 €
- **Capitaux propres** : 5 776 527 €
- **Résultat courant avant impôt et participation** : - 7 294 087 €



- Plus de **50 métiers** représentés (soins, administratifs, technique)
- 876 salariés CDI
- 62 salariés CDD
- 12.85 ETP interim
- 19 apprentis
- 304 stagiaires
- 85% de femmes salariées en CDI
- 38.5 ans de moyenne d'âge au sein des effectifs

## Nos ressources



- Plus de **230 praticiens**
- **15 spécialités médicales**
- **11 spécialités chirurgicales**



**1er cercle :**  
collaborateurs,  
instances représentatives  
du personnel, patients  
et usagers, investisseurs  
et partenaires financiers



**2ème cercle :**  
fournisseurs et sous-traitants  
partenaires, professionnels  
de santé, organisations et  
fédérations professionnelles,  
autorités de tutelle et  
régulateurs, payeurs de soins,  
associations soutenues



**3ème cercle**  
acteurs locaux,  
concurrents directs et  
autres offreurs de soins,  
législateurs



### Le bloc opératoire

- 22 salles d'opération, 1 salle de radiographie interventionnelle et un BrainLab
- 4 salles d'endoscopie
- 2 salles de coronarographie
- 1 bloc maternité avec 7 salles d'accouchement et 2 salles de césarienne
- 2 salles de réveil pour un total de 46 postes
- 1 service réanimation de 15 lits
- Soins continus : 20 lits
- Unité de Soins Intensifs Cardiologie : 16 lits

### La médecine nucléaire

- 3 salles d'examens dotées chacune d'une gamma-caméra
- Scintigraphie cardiaque
- TEP Scan

### La radiothérapie

- 3 accélérateurs classiques
- Curiothérapie gynécologique et prostatique
- Dosimétrie modulation d'intensité
- 1 Cyberknife

### L'imagerie médicale

- Radiologie conventionnelle numérique, échographie
- Scanographie
- IRM
- Angiographie numérisée
- Service d'imagerie de la femme
- Unité de sénologie
- Unité d'échographie obstétricale et de diagnostic anténatal
- Cone Beam pour l'imagerie des sinus, maxillo-faciale et de la dentition
- Imagerie EOS

# Notre mission

## Raison d'être

Prendre soin de la vie  
et de la santé  
de la population

## Valeurs

Responsabilité,  
Humanisme, Excellence

## Enjeux du secteur

Vieillessement  
de la population,  
développement des  
maladies chroniques,  
évolution  
démographique de la  
population, pénurie de  
personnel, dérèglement  
climatique, digitalisation,  
accessibilité des soins...

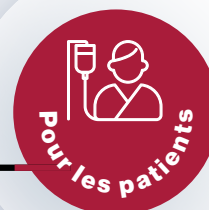
**gbna**  
santé

# La valeur que l'on crée

Impôts, taxes et versements assimilés : 4 529 232 €  
Impôts et participations : - 2 347 815 €  
Montant de l'investissement (immobilisations) : 4 373 649 €



Etablissement certifié HAS A  
632 lits et places  
38 972 séjours dont 23 437 en ambulatoire  
2 377 accouchements  
36 109 séances de dialyse  
32 228 passages aux urgences



Masse salariale : 33 525 376 €  
Part de la masse salariale allouée  
à la formation : 2.44%  
Taux de collaborateurs ayant reçu  
une formation : 47%  
Nombre de recrutements :  
170 embauches en CDI



13 filières de tri des déchets  
-20,3% de DASRI vs 2022  
165 kg de biberons collectés et valorisés  
-4.16% de consommation d'eau  
Raccordement au Réseau de Chaleur Urbain  
qui permettra de réduire nos émissions  
de 900 tCO2e annuellement



Montant alloué aux dons et mécénats : 15 723 €  
Budget annuel consacré à la recherche clinique :  
autour de 500 000 €  
6,25 Attachés de Recherche Clinique (ARC)  
employés à plein temps  
Participation à 92 études dans différentes  
spécialités en tant que centre investigateur  
2 présentations en congrès





# Notre démarche RSE



**Axe 1\_page 19**

la gouver-  
nance



**Axe 2\_page 23**

le social



**Axe 3\_page 29**

l'environne-  
mental



**Axe 4\_page 37**

le sociétal

Axe 1



# la gouvernance

**Enjeu 1\_** page 20

Placer la RSE au cœur des préoccupations majeures

**Enjeu 2\_** page 22

Prévenir les risques déontologiques et éthiques

---

# Axe 1 La gouvernance



## Enjeu 1:

Placer la RSE au cœur des préoccupations majeures

### \_Politique

La démarche RSE est l'occasion d'améliorer la Performance Globale de l'entreprise: une performance qui prend en compte les impacts environnementaux et sociétaux au côté de l'économique, avec une vision systémique. C'est une nouvelle culture qui doit diffuser à tous les niveaux de l'entreprise et créer une démarche vertueuse en mettant l'ensemble de l'organisation et des parties prenantes en mouvement.

C'est aussi une approche alignée avec les politiques de santé publique qui se déclinent aujourd'hui selon le concept « One Health ».

Nous pensons qu'il est fondamental d'impliquer des professionnels de tous services dans la prise de décisions, afin que la

## démarche soit appropriée par chacun

La force de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine est aussi d'appartenir au Groupe GBNA Santé, ce qui permet de bénéficier du retour d'expérience et du partage des meilleures pratiques entre établissements, en complément des nombreux réseaux et groupes de travail au sein desquels nous sommes actifs.

L'engagement et la conviction du Groupe GBNA Santé permet de placer la RSE au sein de ses préoccupations majeures et au centre des enjeux de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine.

### \_Risques extra-financiers

La gouvernance est la clé de voûte d'une démarche RSE, qui ne peut réussir à voir le jour sans l'implication de la Direction et des parties prenantes.

### \_Actions concrètes

Créé en 2019, un Comité de Pilotage (COPIL) RSE intégrant des représentants de différents services de l'établissement se réunit régulièrement pour répertorier les bonnes pratiques existantes en termes de RSE, lancer de

nouvelles actions et piloter leur mise en œuvre. Il est constitué de représentants des services qualité, finance, techniques, achats, RH, logistique, immobilier, informatique, mais aussi de représentants de la Direction, de soignants et cadres de soins.

L'implication de l'ensemble du COPIL dans la prise de décisions est déterminante dans la mise en place des actions. La Stratégie RSE Groupe est en train de se structurer et promet de belles perspectives pour les mois à venir.

Afin d'intégrer les sujets de durabilité au fonctionnement de notre établissement, c'est Alexandre RATINAUD, adjoint de direction, qui endosse le rôle de Référent RSE et porte ces projets auprès de la Direction.

Depuis janvier 2024, un chargé de mission RSE a été recruté au niveau Groupe pour définir et piloter la Stratégie RSE de GBNA Santé et appuyer les différents établissements dans leurs démarches propres.

### \_Indicateurs

18 réunions COPIL organisées depuis la création du COPIL en 2019 dont 3 en 2024





## Témoignage Dr BOIMOND

*Aujourd'hui la fonction RSE se structure au sein de GBNA Santé avec l'arrivée d'un chargé de mission et la première réunion d'un Comité de Pilotage RSE au niveau Groupe qui aura pour but de définir une stratégie d'ensemble.*

*Ce renforcement des moyens consacrés montre bien la volonté d'intégrer davantage les enjeux de durabilité au cœur du fonctionnement des établissements.*

*Au sein de PBNB, cela permet aux membres du COPIL de pouvoir s'appuyer sur une personne dont c'est le cœur de métier et qui dispose du temps nécessaire pour assurer le suivi des démarches, afin d'entretenir les dynamiques.*

*Nous espérons donc que cette nouvelle donne permettra de donner un coup d'accélérateur aux projets initiés par les membres du COPIL et à la Polyclinique d'adopter un fonctionnement plus responsable.*

*Dans un contexte où les différents défis environnementaux deviennent plus prégnants, où la qualité de vie au travail devient une préoccupation toujours plus importante et où la réglementation oriente les entreprises vers des comportements plus vertueux il est rassurant de voir que GBNA Santé a pris la mesure du sujet.*





## **Politique**

L'éthique constitue l'une de nos préoccupations majeures, tant dans le cadre des soins que dans notre fonctionnement quotidien.

Faire preuve d'exemplarité à cet égard et mettre en place toutes les actions nécessaires pour prévenir les risques déontologiques s'inscrit naturellement parmi les priorités de notre démarche de Responsabilité Sociétale.

## **Risques extra-financiers**

Le Groupe s'attache à maintenir une conduite irréprochable en matière d'éthique et de prévention de la corruption. De tels risques peuvent compromettre les efforts d'une organisation en faveur d'une gouvernance saine et d'un développement durable, tout en impactant durablement son image auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

## **Actions concrètes**

Conformément à la loi dite « Sapin II », le Groupe a mis en place un dispositif global de conformité anticorruption, répondant à l'ensemble des obligations légales :

- Cartographie des risques de corruption, élaborée avec l'appui d'un cabinet externe
- Code de conduite anticorruption
- Dispositif d'alerte interne et externe
- Procédures de contrôle comptable
- Programme de formation lancé en 2024
- Régime disciplinaire
- Mécanismes de contrôle et d'évaluation internes pour une surveillance continue

## **Enjeu 2 :**

Prévenir les risques déontologiques et éthiques

Ces exigences, désormais intégrées à la culture du Groupe, ont été complétées cette année par un programme de formation structuré.

Des critères ont été définis afin d'évaluer l'exposition aux risques pour certains profils, en particulier ceux impliqués dans des virements de fonds ou dans des relations commerciales à forts enjeux financiers. Au sein de GBNA Santé, 184 profils ont été identifiés comme « exposés ».

Fin 2024, 88 % de ces collaborateurs avaient suivi le module de formation spécifique, afin de clarifier les attentes de la loi Sapin II et de prévenir toute situation potentiellement assimilable à de la corruption.

Le dispositif d'alerte éthique et conformité du Groupe GBNA Santé permet à tous les collaborateurs — y compris les prestataires extérieurs ou occasionnels — ainsi qu'aux tiers, de signaler toute situation suspecte impliquant le Groupe ou ses salariés, en tant qu'auteurs ou victimes.

Aucune alerte n'a été enregistrée en 2024. Les audits menés sur site, centrés sur les processus à risque, sont autant d'occasions de sensibiliser les équipes et de réaffirmer l'engagement du Groupe contre toute dérive contraire à ses valeurs fondamentales.

Ils permettent également de vérifier la mise en place de mesures de maîtrise adaptées. Ainsi, sur 40 points de contrôle identifiés, 25 sont aujourd'hui considérés comme présentant un « risque faible », ce qui a permis d'améliorer notre niveau global de couverture des risques, passé de 47,4 % en 2023 à 62,5 % en 2024.

Un comité dédié, créé en 2021 avec la nomination de deux chefs de projet, se réunit une fois par an en présence du COMEX. Il fait le point sur l'ensemble

des événements liés à la loi Sapin II : analyse des grilles d'audit, actions engagées, résultats obtenus et perspectives. La dernière réunion s'est tenue le 15 février 2024.

## **Indicateurs**

### **Nombre d'alertes anti-corruption reçues**

en 2022 : 0

en 2023 : 0

en 2024 : 0

Evolution : =  
Objectif 2025 : 0

### **Taux de collaborateurs exposés formés**

en 2022 : /

en 2023 : /

en 2024 : 88%

Evolution : N/A  
Objectif 2025 : 100%

### **Nombre de thématiques Loi Sapin II couvertes**

en 2022 : 2/19

en 2023 : 19/19

en 2024 : 19/19

Evolution : =  
Objectif 2025 : 19/19

### **Niveau estimé de couverture totale des risques de pratiques déloyales (après mesures de maîtrise)**

en 2022 : 62.50%

en 2023 : 47.40%

en 2024 : 62.50%

Evolution : N/A  
Objectif 2025 : >70%



## Axe 2



# le social

### **Enjeu 3\_** page 24

Mettre en place une politique sociale attractive et veiller à prendre soin de la santé physique et mentale des collaborateurs

### **Enjeu 4\_** page 26

Accompagner le développement professionnel des collaborateurs

### **Enjeu 5\_** page 28

Favoriser la diversité au sein des équipes et lutter contre les discriminations, un engagement social et sociétal

---



Axe 2

# Le social

## Enjeu 3 :

Mettre en place une politique sociale attractive et veiller à prendre soin de la santé physique et mentale des collaborateurs

### Politique

La performance d'un établissement de santé repose en grande partie sur l'engagement des collaborateurs, en particulier dans les métiers en contact direct avec les patients. Pour cela, il est essentiel de bâtir une culture d'entreprise partagée, renforçant le sentiment d'appartenance et l'adhésion aux valeurs du groupe.

Face à la pénurie nationale de soignants, il est de plus en plus difficile de recruter et de fidéliser les collaborateurs.

Dans un contexte de pénurie de soignants, il est devenu primordial de se différencier par une image employeur positive et forte.

Les actions en faveur de la Qualité

de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) jouent un rôle central dans la fidélisation des équipes. Cela passe d'abord par un environnement de travail sécurisé, par la prévention des risques professionnels, puis par des relations humaines de qualité, le confort dans l'exercice du métier et la reconnaissance du sens du travail accompli.

Favoriser l'implication de tous autour de valeurs communes constitue une richesse essentielle à notre structure et contribue à garantir à nos patients une prise en charge de qualité.

### Risques extra-financiers

Négliger le bien-être de nos professionnels pourrait engendrer une démobilisation, une détérioration du climat social, un taux d'absentéisme ou de turnover élevé, entraînant une perte de compétences précieuses et un affaiblissement du sentiment d'appartenance. À terme, cela pourrait impacter la satisfaction des patients. Par ailleurs, ne pas respecter les obligations légales en matière de santé-sécurité au travail exposerait l'établissement à des sanctions.

### Actions concrètes

Écoute et satisfaction des collaborateurs

Toute démarche QVCT commence par une phase de recueil des perceptions et des attentes. Une enquête interne est organisée tous les deux ans pour évaluer la satisfaction et l'engagement des équipes autour de 10 grands axes.

Les résultats de l'édition 2022 ont permis de construire un plan d'action sur deux ans, guidé par un comité de pilotage dédié. Dix actions concrètes ont été mises en œuvre, entraînant une amélioration sur chacun des cinq axes principaux, malgré un contexte économique difficile.

Taux de satisfaction global : **67 % en 2024**, contre 65 % en 2022.

### Démarche de prévention des risques professionnels

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) permet d'identifier les risques pesant sur la santé et la sécurité des salariés. Il est actualisé régulièrement avec le concours du Comité Santé-Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT), comme le prévoit la loi.

Mais GBNA Santé a décidé de renforcer cette démarche, en recrutant au niveau du groupe un préventeur des risques professionnels, chargé de piloter et animer cette politique dans l'ensemble des établissements.

À la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, deux référents consacrent





chacun un mi-temps à cette mission. Elles travaillent avec une équipe pluridisciplinaire pour définir les priorités et accompagner une dynamique d'amélioration continue.

Afin de s'assurer du bon avancement des actions engagées et réaffirmer notre engagement à tous les niveaux, une équipe réunissant des membres de la direction, les référentes prévention ainsi que les membres du CSSCT se réunit périodiquement pour animer cette démarche.

#### Focus sur les TMS (troubles musculo-squelettiques)

Représentant plus de 90 % des maladies professionnelles du secteur, les TMS sont une priorité.

Les deux animatrices en prévention ont été formées durant 6 jours en tant qu'«Animatrices en Prévention secteur Sanitaire et Médico-Social», un programme reconnu par la CARSAT.

Huit services prioritaires ont été ciblés et des plans d'action spécifiques «Santé au travail» (une approche globale comprenant le risque TMS) y ont été spécifiquement déclinés.

Par exemple, au sein du service stérilisation, les roulements des chariots ont été modifiés et améliorés pour limiter l'effort de poussée.

D'autres adaptations du matériel ou des organisations du travail, qui limitent les situations où un risque de blessure existe comme les manutentions avec les bras au-dessus des épaules, sont en cours.

#### Politique sociale et QVCT

La QVCT repose aussi sur des avantages concrets destinés à améliorer la qualité de vie au travail et à renforcer la performance collective.

##### Accords en vigueur :

- Accord d'intéressement
- Accord QVCT rédigé après la création du comité en 2023
- Temps d'habillage / déshabillage
- Télétravail : 1 jour/semaine pour les postes éligibles
- Compte Épargne Temps (CET)
- Accord sur le budget du CSE deux reprises pour proposer des améliorations à ce sujet après analyse terrain.

##### Dispositions internes et avantages sociaux :

- Indemnisation des jours fériés
- Réduction du temps de travail dès le 2e mois de grossesse
- 3 jours enfants malades rémunérés / 5 en cas d'hospitalisation
- Prime d'assiduité : 50 €
- Mutuelle largement prise en charge par l'employeur
- Subrogation de salaire dès le 3e jour d'arrêt

- Self avec participation employeur
- Amplitude de travail 12h/j pour permettre des semaines de 3 jours
- Échange de jours de congé entre collègues

##### Initiatives QVCT spécifiques

- Massages-minute proposés au personnel
- Chocolats offerts chaque année à chaque service
- Cartes cadeaux de Noël et chèques vacances distribués par le CSE
- Soutien à la pratique sportive : 100 € pour inscription à une activité ou événement sportif
- Parking salariés : 72 places dont 60 € pris en charge par la clinique
- Accès parking garanti pour les salariés d'astreinte



Le taux de satisfaction global au sein de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine est de 67 % en 2024, contre 65 % en 2022.

## Indicateurs

### Indicateurs QVCT :

#### Taux d'absentéisme

en 2022 : 9.97%  
en 2023 : 8.66%

en 2024 : **8.16%**

Evolution : -0.50 point  
Objectif 2025 : 8.15%

#### Taux de turnover

en 2022 : /  
en 2023 : 17.25%

en 2024 : **16.95%**

Evolution : -0.30 point  
Objectif 2025 : 16.9 %

### Indicateurs SST :

#### Taux de fréquence des AT avec arrêt

en 2022 : 37.26  
en 2023 : 26.10\*

en 2024 : **22.98**

Evolution : -11.95%  
Objectif 2025 : 22

\*Valeur recalculée suite à changement de périmètre : suppression des accidents de trajet

## Enjeu 4 :

Accompagner le développement professionnel des collaborateurs

### Politique

La formation professionnelle constitue un levier stratégique essentiel pour les établissements de santé. Elle garantit le maintien et l'enrichissement des compétences des équipes, tout en participant à l'amélioration de la qualité des soins apportés aux patients. Elle joue également un rôle central dans la fidélisation des collaborateurs et dans l'attractivité de l'établissement, en réponse à la pénurie persistante de personnel soignant.

### Risques extra-financiers

La Direction œuvre à identifier les attentes prioritaires des équipes tout en développant des parcours professionnels en phase avec les enjeux du secteur. Cette démarche vise à prévenir les risques de désengagement, la perte de compétences clés et, par conséquent, la dégradation de la qualité et de la sécurité des soins.

### Actions concrètes

Une accompagnatrice dédiée à la formation professionnelle est à disposition des salariés pour leur offrir un suivi personnalisé. Chaque collaborateur peut accéder à une information complète sur les dispositifs existants et

bénéficier d'un accompagnement adapté à sa situation. L'objectif est de clarifier les étapes de construction du plan de formation et de proposer des conseils pertinents.

En 2023, tous les managers du groupe ont suivi une formation spécifique visant à renforcer la qualité des entretiens annuels. Ce temps d'échange constitue le point de départ pour recueillir les besoins en formation et en développement des compétences des collaborateurs.

### Modalités de recueil des besoins en formation

Les souhaits de formation sont collectés :

- tout au long de l'année, auprès des salariés, notamment lors des entretiens individuels. Les collaborateurs porteurs d'un projet de formation diplômante ou d'évolution professionnelle peuvent soumettre un dossier détaillant leur projet et sa cohérence avec les besoins de l'établissement ;
- entre le 1er juin et le 31 août, auprès de l'ensemble de l'encadrement ;
- auprès de la Direction et des tutelles institutionnelles (HAS, ARS...), selon les priorités stratégiques et les projets en cours.

Les demandes de formation font ensuite l'objet d'une recherche approfondie de programmes et de prestations adaptés, ainsi que d'une budgétisation précise.

Deux commissions sont chargées d'arbitrer ces demandes :

- une première évalue les projets individuels ;
- une seconde statue sur les actions collectives et définit le budget de formation, en prévoyant des enveloppes complémentaires si besoin.

L'engagement de la Polyclinique en faveur du développement des compétences se reflète dans l'augmentation constante de la part de la masse salariale consacrée à la formation.

## **\_\_Ancrage territorial et partenariats**

Fortement implantée en Nouvelle-Aquitaine, la Polyclinique s'inscrit dans une dynamique locale en nouant des partenariats avec divers établissements de formation afin d'accueillir et former les talents de demain.

Les métiers concernés sont notamment ceux d'infirmier(e)s diplômé(e)s d'État, préparateurs en pharmacie, aides-soignant(e)s, secrétaires médicaux, ingénieur(e)s biomédicaux et manipulateurs. La Polyclinique collabore notamment avec le Centre de Formation des Apprentis (CFA) de la FHP Nouvelle-Aquitaine et recherche activement des écoles partenaires locales.

## **\_\_Dispositifs de valorisation des compétences**

Soucieuse de valoriser les parcours professionnels, la Polyclinique soutient ses infirmier(e)s de bloc opératoire dans leurs démarches de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) pour l'obtention du diplôme d'IBODE (Infirmier(e) de Bloc Opératoire Diplômé d'État). Cette reconnaissance permet de certifier leurs compétences et de valoriser leur expérience.

Depuis 2018, 15 infirmiers diplômés d'État ont obtenu ce diplôme par ce biais, contribuant à renforcer les compétences critiques au sein de l'établissement.

## **\_\_Évolution des formations**

En 2024, plus de 47 % des salariés ont bénéficié d'au moins une formation (+11,44 % par rapport à 2023), traduisant la volonté de l'établissement de démocratiser l'accès à la formation pour tous les collaborateurs.

Une large part des formations est aujourd'hui proposée en e-learning, un format souple qui permet de contourner les contraintes logistiques liées à l'organisation de sessions en présentiel, particulièrement pour les personnels soignants difficilement remplaçables.

## **\_\_Mobilité interne et perspectives d'évolution**

Pour faciliter les mobilités internes et accompagner les projets de carrière, la Direction des Ressources Humaines Groupe a mis en place une politique spécifique.

Une charte de mobilité fixe un cadre avantageux pour les collaborateurs évoluant vers de nouvelles fonctions ou rejoignant un autre établissement du groupe, notamment en leur garantissant la conservation de leur ancienneté.

Un accompagnement RH personnalisé est proposé, et les candidatures internes font l'objet d'un traitement prioritaire. Une Bourse de l'Emploi Interne complète ce dispositif. Les offres y sont diffusées via le réseau social interne Konecteam, permettant une information en temps réel des opportunités disponibles.

## **\_\_Indicateurs**

### **Nombre de collaborateurs ayant reçu au moins une formation**

en 2023 : 356  
en 2024 : **453**  
Evolution : +27,25%  
Objectif 2025 : 420

### **Taux de collaborateurs formés**

en 2023 : 35,89%  
en 2024 : **47,34%**  
Evolution : +11,44 pts  
Objectif 2025 : 40 %

### **Nombre d'heures de formation**

en 2023 : 15359\*  
en 2024 : **12900**  
Evolution : -16,01%  
Objectif 2025 : 13000

### **Nombre de parcours individuels validés**

en 2023 : 7  
en 2024 : **23**  
Evolution : +16  
Objectif 2025 : 15

### **Nombre d'apprentis en cours sur l'année**

en 2023 : 21\*\*  
en 2024 : **19**  
Evolution : -3  
Objectif 2025 : 18

### **Part de la masse salariale allouée à la formation**

en 2023 : 2,38%  
en 2024 : **2,44%**  
Evolution : +0,06 pts  
Objectif 2025 : 2,40%

\* La valeur publiée l'année dernière (39 453) a été corrigée suite à un changement de périmètre

\*\*La valeur publiée l'année dernière (25) a été corrigée suite à un changement de périmètre



## Politique

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, à travers les engagements portés par le Groupe, s'inscrit pleinement dans une politique de neutralité, d'inclusion et de diversité. Ces valeurs s'expriment concrètement à travers nos processus de recrutement et de gestion des ressources humaines.

Notre établissement s'engage activement en faveur de **l'égalité des chances**, en particulier pour les personnes rencontrant des difficultés d'insertion ou de maintien dans l'emploi. Chaque collaborateur est accueilli dans sa singularité, et c'est avant tout la compétence et le mérite qui sont valorisés.

## Risques extra-financiers

En cas de perception d'inégalités de traitement, le sentiment d'exclusion et d'inadéquation avec les valeurs du Groupe pourrait s'amplifier, compromettant la cohésion interne. Cela représenterait également un risque d'atteinte à notre image et à notre attractivité.

## Actions concrètes

### Égalité femmes-hommes

L'établissement applique les dispositifs légaux en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, dans un secteur où les femmes sont majoritaires. Nous veillons à leur garantir les mêmes droits que leurs homologues masculins dans tous les domaines.

Un nouvel **accord sur l'égalité professionnelle** est actuellement en cours de finalisation entre la Direction et les partenaires sociaux.

Conformément à la loi, la Polyclinique publie chaque année son **Index EGAPro**, basé sur cinq critères :

- Écart de rémunération ;
- Écart dans les augmentations individuelles ;
- Écart dans les promotions ;
- Augmentations au retour de congé maternité ;
- Parité parmi les dix plus hautes rémunérations.

La Polyclinique maintient un **score exemplaire de 99/100**, bien au-dessus de la moyenne nationale

## Enjeu 5 :

Favoriser la diversité au sein des équipes et lutter contre les discriminations, un engagement social et sociétal

(88/100), témoignant de notre engagement constant pour l'équité.

Entre 2022 et 2024, la proportion de femmes parmi les cadres est passée de 61 % à 67,82 %, se rapprochant de leur part dans l'effectif total.

### Lutte contre les discriminations

Nos processus de recrutement et de gestion du personnel garantissent **l'égalité des chances** et la **non-discrimination**. Tous les individus sont considérés indépendamment de leur âge, genre, handicap, origine, croyance ou statut social.

### Prévention du harcèlement

Deux **référentes harcèlement** ont été désignées : une collaboratrice du service RH et une membre du CSE. Elles sont les interlocutrices privilégiées en matière de harcèlement moral, sexuel ou d'agissements sexistes. Une campagne d'affichage :

« Stop au harcèlement »

a été déployée dans tous les locaux, visant à sensibiliser, libérer la parole et orienter vers les bons contacts.

Une **procédure interne de signalement** a été diffusée à tous les cadres de proximité. En tant que relais de la politique de prévention, les managers sont formés à repérer les signaux faibles, à protéger les collaborateurs concernés et à agir rapidement. L'établissement s'engage à traiter les signalements dans un délai de **deux mois** à compter de la connaissance précise des faits, et à prendre les mesures disciplinaires nécessaires.

Un **dispositif d'alerte** a également été mis en place, via une boîte mail dédiée permettant des signalements anonymes.

### Accompagnement des salariés en situation de handicap

Une **référente handicap** a été nommée en 2023.

Un travail est en cours, en collaboration avec **CapEmploi** et **l'Agefiph**, afin de favoriser l'aménagement de postes pour faciliter le retour à l'emploi

ou le maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap. En avril 2023, une **campagne d'affichage** a eu lieu pour informer les collaborateurs concernés des droits auxquels ils pouvaient prétendre en faisant reconnaître leur statut de travailleur handicapé. Il existe en effet toujours un tabou sur le sujet et ce genre de communication permet de banaliser le sujet. Cet effort, ainsi que le climat de bienveillance instauré dans la Polyclinique à l'égard du sujet, permet encore de faire progresser de 0.51 point le **taux de travailleurs en situation de handicap** au sein de nos effectifs.

## Indicateurs

### Effectif CDI / CDD

en 2023 : 880 / 68

en 2024 : 876 / 62

Evolution : = / Objectif 2025 : N / A

### Effectif apprentis et alternants

en 2023 : 25

en 2024 : 19

Evolution : -6 / Objectif 2025 : >

### Effectif interim (en ETP)

en 2023 : 18,83

en 2024 : 12,85

Evolution : -5,98 / Objectif 2025 : ≤

### Taux de travailleurs en situation de handicap

en 2023 : 3.80%

en 2024 : 4.68%

Evolution : +0.88 pts / Objectif 2025 : 5%

### Index EGAPro

en 2023 : 99/100

en 2024 : 99/100

Evolution : = / Objectif 2025 : 99/100

### Part de femmes salariées

en 2023 : 84.20%

en 2024 : 84.63%

Evolution : +0.43 pts / Objectif 2025 : N/A

### Part de cadres femmes

en 2023 : 63.00%

en 2024 : 67.82%

Evolution : +4.82 pts / Objectif 2025 : 70%

### Part de femmes dans le CODIR

en 2023 : 40.00%

en 2024 : 38.46%

Evolution : -1.54 pts / Objectif 2025 : 40%

### Part de femmes dans les 50 plus hautes rémunérations

en 2023 : 50.00%

en 2024 : 76.00%

Evolution : +26 pts / Objectif 2025 : N/A

Nota : Changement de périmètre avec l'ouverture de CapNova en juin 2023



## Axe 3



# environnemental

**Enjeu 6\_** page 30  
Réduire nos déchets et maîtriser  
leur prise en charge

**Enjeu 7\_** page 33  
Maîtriser notre impact  
environnemental

---

# Axe 3 L'environnement



## Enjeu 6 :

Réduire nos déchets et maîtriser leur prise en charge

### Politique

Les déchets ne sont que la partie émergée d'un processus bien plus vaste. Ils représentent l'ultime étape du cycle de vie d'un produit, précédée par :

- L'extraction des matières premières
- La transformation
- La fabrication
- Le transport
- L'utilisation

Afin d'adopter une approche plus globale, nous inscrivons notre action dans le cadre de l'économie circulaire, qui intègre l'ensemble de ces étapes et propose des solutions en amont, dès la conception du produit.

Notre politique repose ainsi sur ce principe : réduire la production de déchets constitue notre premier levier d'action. La valorisation concerne ensuite la part résiduelle, incompressible.

### La roue de l'économie circulaire

La première étape de notre démarche est la réduction à la source. Cela se traduit notamment par le choix de dispositifs réutilisables, en rupture avec l'usage unique encore majoritaire dans notre secteur.

Si la mise en place d'une filière de traitement des déchets organiques est importante pour limiter l'impact

environnemental, nous priorisons avant tout la réduction du gaspillage alimentaire.

En parallèle, nous poursuivons nos efforts pour améliorer la valorisation des déchets existants.

Par ailleurs, bien que les déchets ne soient qu'un indicateur parmi d'autres de l'usage des ressources, ils ont l'avantage d'être mesurables, permettant d'évaluer concrètement l'intensité matière de nos activités.

### Risques extra-financiers

Notre établissement est un acteur de référence en Nouvelle-Aquitaine.

Un défaut d'exemplarité serait en contradiction avec nos valeurs et nuirait à notre image. Une mauvaise gestion des déchets, dont nous restons responsables à toutes les étapes (collecte, traitement, valorisation ou élimination), peut avoir des conséquences environnementales majeures.

### Actions concrètes

#### Réduction des déchets

Contrairement aux pratiques courantes du secteur, nous privilégions les solutions réutilisables, sur la base d'études comparatives des impacts environnementaux.

Concernant les Déchets d'Activités de Soins à Risque Infectieux (DASRI), qui sont coûteux à traiter et fortement émetteurs de CO<sub>2</sub> (934 kg de CO<sub>2</sub>/tonne contre 362 kg pour des déchets classiques), une action ciblée a été mise en place : depuis février 2022, les poches DASRI ont été retirées de plusieurs services pour limiter leur usage par défaut. Résultat : une baisse de 20,3 % des DASRI entre 2022 et 2024, malgré une hausse de 5,8 % de l'activité.

La dématérialisation des processus a également permis de réduire les déchets papier de 20,7 % par rapport à 2023.

En partenariat avec deux laboratoires français, nous avons mis en place une collecte et un recyclage des nourettes (mini-biberons à usage unique). Des cartons de récolte, accessibles aux parents, permettent de les stocker. En 2024, 165 kg de biberons ont été recyclés, évitant ainsi le rejet de 522 kg de CO<sub>2</sub> et économisant 345 litres d'eau.

Les équipes techniques veillent à la réutilisation des équipements encore fonctionnels. Ceux qui ne peuvent plus être utilisés en interne sont confiés à Valdélia, qui favorise leur seconde vie via des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire, ou procède à leur valorisation matière.

### Et la médecine nucléaire ?

Cette spécialité génère des déchets solides et liquides radioactifs. Le service de médecine nucléaire de la Polyclinique est équipé d'un système de détection de la radioactivité des déchets avant leur stockage. Six cuves de décroissance permettent ensuite de les stocker jusqu'à ce que leur niveau de radioactivité soit naturellement réduit.





## Gaspillage alimentaire et économie circulaire

L'alimentation responsable, équitable et durable, pour nos patients et nos collaborateurs, est une préoccupation majeure pour le Groupe et le restera. Aussi, par le biais de l'application de la loi Climat et Résilience, nous participons à placer le respect du bien-être animal dans une démarche responsable globale.

En 2024, notre pôle restauration a servi des menus comprenant 72% de produits de qualité supérieure (Label rouge, commerce équitable, circuits courts, etc.), dont 20 % issus de l'agriculture biologique.

Ces performances surpassent nettement les exigences de la loi EGalim ainsi que la moyenne des restaurants collectifs français en 2022 (dernières données disponibles), qui était de 27.98% de produits de qualité dont 13.01% de bio.

Afin de lutter contre la précarité alimentaire, notre restaurant d'entreprise est ouvert à tout public et propose des tarifs particulièrement attractifs.

Tous les déchets alimentaires de fin de chaîne sont valorisés par compostage ou méthanisation. Le personnel du self est formé à adapter les portions pour limiter les restes.

Un «gachimètre à pain» a été installé fin 2024 pour visualiser les pertes. Cette initiative a permis de réduire les commandes de pain de 20 %, avec pour objectif d'utiliser cette économie en vue de fournir un pain de qualité supérieure sans surcoût.

## Indicateurs

### Volume de DASRI (tonnes)

en 2022 : 180  
en 2023 : 132  
en 2024 : 144

Evolution : +8.7% / Objectif 2025 : <

### Taux de valorisation énergétique des DASRI (%)

en 2022 : 100%  
en 2023 : 100%  
en 2024 : 100%

Evolution : = / Objectif 2025 : =

### Volume de DMA (ex-DAOM) (tonnes)

en 2022 : 598 T  
en 2023 : 740 T  
en 2024 : 776 T

Evolution : +4.7% / Objectif 2025 : <

### Volume de biodéchets (tonnes)

en 2022 : 27.65 T  
en 2023 : 32.60 T  
en 2024 : 32.60 T

Evolution : = / Objectif 2025 : <

### Volume de biberons collectés (kg)

en 2022 : 163 kg  
en 2023 : 172 kg  
en 2024 : 165 kg

Evolution : -4.1% / Objectif 2025 : >

### Nombre de filières de tri

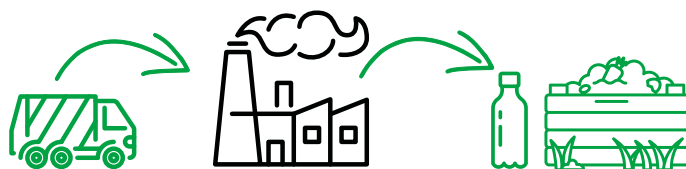
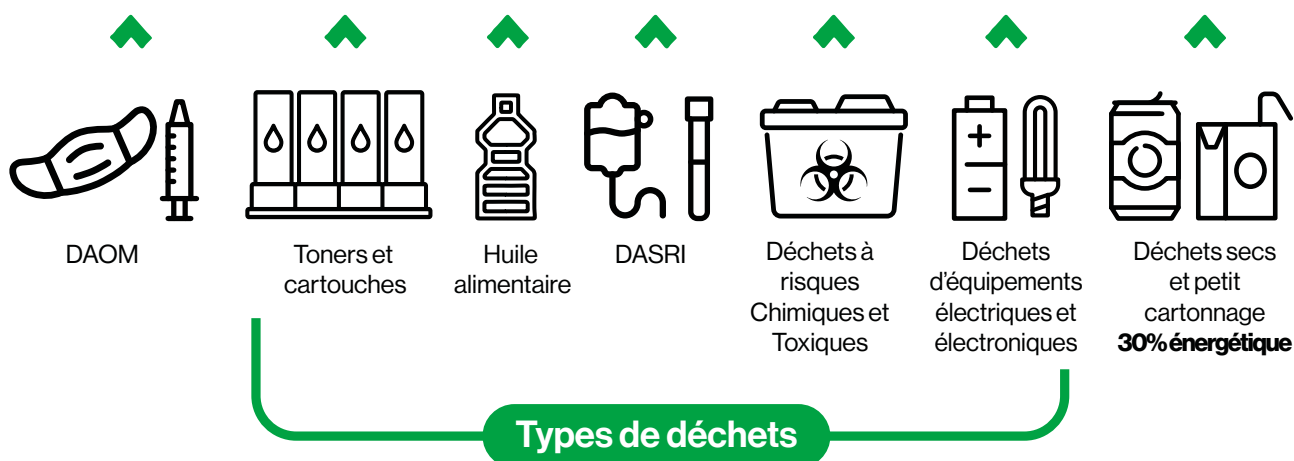
en 2022 : 11  
en 2023 : 11  
en 2024 : 13

Evolution : +2 / Objectif 2025 : ≥



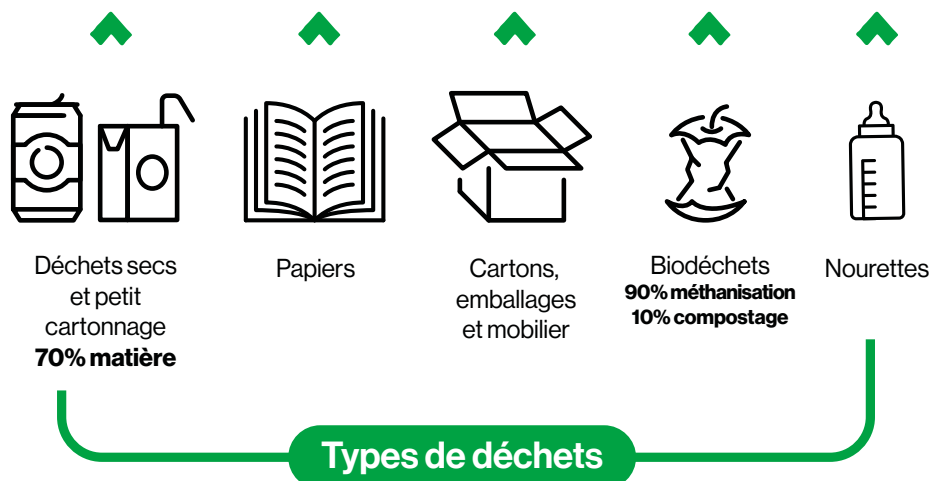
## Filière de traitement des déchets

Valorisation **énergétique**



## Filière de traitement des déchets

Valorisation **matière**





## Politique

Dans le cadre de notre mission de santé publique, la protection de l'environnement constitue un enjeu majeur. La santé humaine est étroitement liée à celle des écosystèmes qui nous entourent et avec lesquels nous interagissons.

Cette vision est incarnée par le concept « One Health » ou « Une Seule Santé », désormais reconnu à l'échelle internationale (OMS) et locale (ARS).

La maîtrise de notre impact environnemental s'intègre naturellement dans la stratégie globale du groupe, avec pour priorités :

- la réduction des consommations d'eau ;
- l'amélioration de la qualité des effluents ;
- la baisse des émissions de gaz à effet de serre (GES) ;
- l'adaptation de nos activités aux effets inévitables du changement climatique ;
- la diminution de notre consommation énergétique ;
- le développement de l'économie circulaire et la gestion durable des déchets.

## Risques extra-financiers

L'épuisement des ressources énergétiques et les conséquences du changement climatique représentent des défis majeurs. Ne pas les anticiper pourrait compromettre la pérennité et la qualité de nos activités.

La pollution et le réchauffement climatique modifient aussi la nature des pathologies observées. Adapter notre offre de soins en conséquence est un impératif.

Dans notre région, la Nouvelle-Aquitaine, l'eau est une ressource particulièrement sous pression. L'ignorer serait incompatible avec notre mission, et pourrait également nuire à notre image publique.

## Actions concrètes

### Réduction de notre empreinte carbone

Le secteur de la santé génère 8 % des émissions de GES en France, soit

## Enjeu 7 :

Maîtriser notre impact environnemental

environ 50 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> équivalent (2023). Face à ce constat, la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine a réalisé en 2024 son premier Bilan Carbone, accompagnée d'un cabinet spécialisé.

Ce projet s'est articulé en deux phases :

- la mesure de nos émissions pour identifier les principales sources d'impact ;
- la co-construction d'un plan de décarbonation, définissant les actions concrètes à mettre en œuvre.

Une part importante des émissions (40 %) est liée aux achats de produits de santé (médicaments et dispositifs médicaux). Ces secteurs amorcent toutefois une transition favorable.

Un exemple marquant : notre raccordement au Réseau de Chaleur Urbain (RCU), alimenté à 85 % par des énergies renouvelables, principalement la géothermie. Ce choix permettra de réduire nos émissions de 900 tonnes de CO<sub>2</sub> équivalent par an. Bien que ces émissions soient désormais classées comme indirectes, leur impact positif est indéniable. D'autres mesures importantes :

- Remplacement de gaz anesthésiques à fort impact climatique, réduction de 20 tonnes de CO<sub>2</sub> équivalent ;
- Arrêt progressif des centrales de protoxyde d'azote (273 fois plus polluant que le CO<sub>2</sub>), avec un gain attendu de 1 200 tonnes de CO<sub>2</sub> équivalent dès 2025 ;
- Utilisation de véhicules électriques et hybrides dans notre flotte, réduction progressive des émissions ;
- Formation des chauffeurs à l'éco-conduite (baisse de 3 tonnes de CO<sub>2</sub>/an) ;
- Développement du télétravail pour les postes compatibles, évitant 15 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2024 ;
- Réflexions en cours sur le covoiturage pour les patients et des mobilités douces pour le personnel.

Concernant le fret, les émissions qui lui sont spécifiquement attribuées

ne peuvent pas être isolées à ce jour.

Elles sont néanmoins bien prises en compte dans nos achats de biens mais agrégées au sein d'un total qui correspond à l'ensemble du cycle de vie (dont le transport fait partie).

On peut cependant considérer les émissions du transport comme mineures, représentant moins de 2% du total de notre Bilan Carbone.

### Maîtrise des consommations énergétiques

Depuis 2023, une ingénieure en maîtrise de l'énergie œuvre à l'optimisation de nos usages. Un audit énergétique en 2024 a permis d'identifier de nombreuses pistes d'amélioration, mises en œuvre progressivement via un plan pluriannuel. Parmi les actions concrètes déjà engagées :

- Installation de sous-compteurs pour affiner le pilotage énergétique via la GTC (Gestion Technique Centralisée) ;
- Suivi mensuel des consommations d'électricité et de gaz ;
- Suppression quasi totale des convecteurs électriques individuels ;
- Remplacement d'un groupe froid par un modèle plus performant, permettant la récupération de chaleur ;
- Mise en place du mode réduit dans les blocs opératoires via la Centrale de Traitement d'Air (CTA) ;
- Installation de détecteurs de présence et de lampes à variateur dans les bâtiments A et K ;
- Passage progressif à l'éclairage LED (500 points lumineux changés en 2023) ;
- Calorifugeage des réseaux de chauffage (300 couvertures thermiques installées en 2022).

Les efforts se poursuivent en 2024, avec la généralisation de la LED et des détecteurs de présence.

### Engagements en santé environnementale

Nos approches techniques

s'accompagnent d'un travail comportemental : campagnes de sensibilisation auprès des usagers, personnel d'entretien équipé de tablettes permettant le signalement de gaspillages (eau, énergie...) zone par zone.

#### Exemple de bonnes pratiques : entretien par LOGHOS

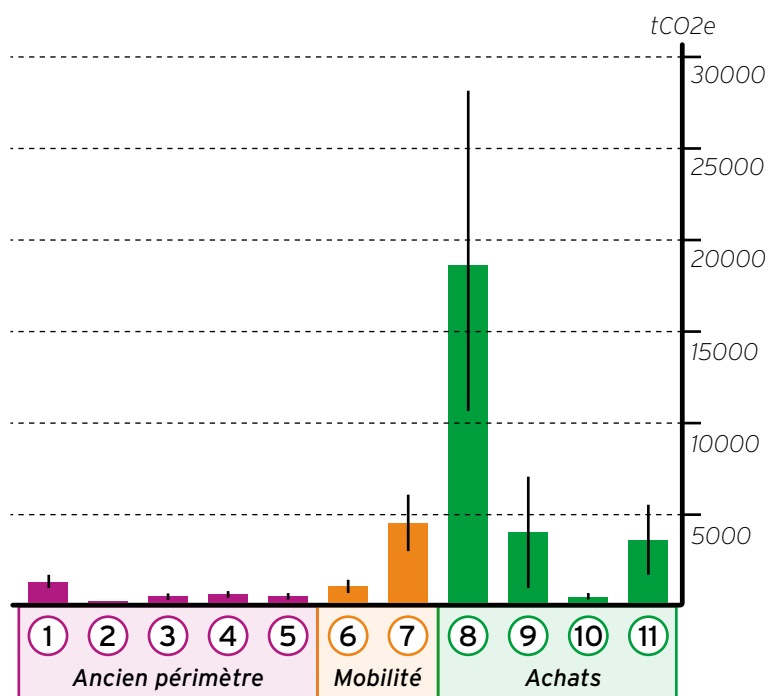
Depuis début 2023 :

- Entretien sans produits chimiques, à l'eau uniquement ;
- Utilisation de balais ergonomiques et bandeaux microfibras en pré-imprégnation, réduisant la consommation d'eau ;
- Diminution des risques d'exposition aux composés organiques volatils (COV) ;
- Produits restants : éco-labellisés ou éco-certifiés ;
- Suppression de certaines opérations chimiques (lustrage, décapage) ;
- Utilisation d'appareils de désinfection par voie aérienne (DSVA) à base de peroxyde d'hydrogène.



#### Bilan GES – Émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) et incertitudes par poste réglementaire, en tCO<sub>2</sub>e

- ① Sources fixes de combustion
- ② Sources mobiles à moteur thermique
- ③ Procédés hors énergie
- ④ Fugitives
- ⑤ Consommation d'électricité
- ⑥ Déplacements domicile travail
- ⑦ Transport de visiteurs et de biens
- ⑧ Achats de biens
- ⑨ Immobilisations de biens
- ⑩ Gestion de déchets
- ⑪ Achats de services





## Indicateurs

### Consommations de flux

#### Electricité (kWh)

en 2022 : 7 723 666  
en 2023 : 9 155 169  
en 2024 : 9 291 192

Evolution : + 1.49%  
Objectif 2025 : < +2%

#### Gaz (kWh)

en 2022 : 5 516 170  
en 2023 : 6 345 610  
en 2024 : 4 756 570

Evolution : - 25.04%  
Objectif 2025 : - 15%

#### Eau (m3)

en 2022 : 56 218  
en 2023 : 56 692  
en 2024 : 54 335

Evolution : - 4.16%  
Objectif 2025 : - 3%

### Emissions de GES

#### Emissions indirectes liées à la consommation d'énergie (tCO2e)

en 2022 : 409  
en 2023 : 457  
en 2024 : 358

Evolution : -21.66%  
Objectif 2025 : < +2%







## Axe 4



# le sociétal

### **Enjeu 8\_** page 38

Placer l'excellence des soins au  
cœur de nos priorités  
Démarche qualité et gestion des  
risques

### **Enjeu 9\_** page 41

Inscrire l'action de l'établissement  
dans les initiatives et projets de son  
territoire et de son secteur.

### **Enjeu 10\_** page 42

Protéger les parties prenantes  
du risque de divulgation de leurs  
données personnelles et sécuriser  
les outils informatiques et les  
données contre une cyberattaque.

---

# Axe 4 Le so- ciétal



## Enjeu 8 :

Placer l'excellence des soins au cœur de nos priorités  
Démarche qualité et gestion des risques

### \_Politique

Fin 2025, la Polyclinique sera soumise à un nouvel audit de certification, une étape majeure qui viendra récompenser notre engagement dans l'amélioration continue engagé depuis 1996. Notre démarche qualité et de gestion des risques est entièrement centrée sur le patient. Elle vise à améliorer sans cesse nos pratiques, tout en garantissant des conditions optimales de sécurité et de prise en charge.

Les équipes et instances impliquées travaillent quotidiennement pour garantir des soins de qualité, en impliquant l'ensemble des professionnels ainsi que les usagers. Notre objectif :

Une prise en charge optimale, conforme aux dernières recommandations scientifiques, aux exigences

## réglementaires et aux attentes des patients.

### \_Risques extra-financiers

Une prise en charge non optimale peut entraîner :

- une baisse de la qualité et de la sécurité des soins ;
- une expérience patient insatisfaisante.

### \_Actions concrètes

**Les risques de santé et de sécurité liés à la prise en charge des patients**

#### La certification HAS niveau A



Nouvelle certification en 2025

#### Les instances réglementaires

#### *La commission médicale d'établissement*

Réunit l'ensemble des praticiens pour formuler des avis sur l'organisation médicale et les orientations stratégiques en matière de soins.

#### *Le comité des vigilances et de gestion des risques*

Coordonne les actions des différentes vigilances sanitaires, évalue les risques, propose des mesures correctives et préventives.

#### *Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)*

Établit des programmes de surveillance et de prévention, évalue les infections post-opératoires, les bactéries multi-résistantes, etc.

#### *Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)*

Assure la sécurité des transfusions en lien avec l'Établissement Français du Sang

#### *Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)*

Coordonne les actions pour une meilleure prise en charge de la douleur, conformément à la législation.

#### *Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)*

Évalue les pratiques en nutrition, définit les priorités (dépistage, actions correctives, etc.).





Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur.

#### *Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)*

Établit la politique médicamenteuse, évalue la consommation, les effets indésirables, les besoins futurs.

#### *La commission des usagers (CDU)*

Assure le respect des droits des patients, traite les réclamations, améliore l'accueil et la prise en charge.

#### *La Cellule IdentitoVigilance (CIV)*

Vérifie l'identité des patients à chaque étape des soins pour garantir la bonne prise en charge.

#### *La Commission pour l'Évaluation des Pratiques Professionnelles (CEPP)*

Supervise les démarches EPP,

assure le suivi des projets et leur diffusion.

#### *La RMM (Revue de Mortalité et de Morbidité)*

Analyse rétrospective d'événements indésirables graves afin d'identifier des axes d'amélioration.

#### *Le Comité de Pilotage de la Qualité (COPIL qualité)*

Définit les orientations stratégiques qualité. Composé de la Direction et du service qualité, il se réunit au minimum 3 fois par an.

#### *Le Comité d'éthique*

Apporte une réflexion sur des situations complexes rencontrées dans la prise en charge, en toute anonymisation.

#### *Démarches d'amélioration des pratiques professionnelles*

La dynamique de certification mobilise l'ensemble des démarches qualité : patients traceurs, audits systèmes, parcours traceurs, etc. Un plan d'action annuel coordonné est mis en place. L'établissement participe également :

- aux campagnes nationales (ex. : e-Satis),
- au recueil des IQSS (Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins),
- aux comparatifs internes avec d'autres structures (GBNA Santé, Santé Cité).

#### *Signalements d'événements indésirables (EI)*

Un dispositif favorise la déclaration des EI via une charte dédiée. En 2024, plus de 1 000 signalements ont été enregistrés, soit une augmentation de 58 % en deux ans. Cette progression illustre une réelle culture de l'erreur apprenante.

Chaque déclaration fait l'objet d'une analyse approfondie pour en extraire les causes racines et mettre en œuvre un plan d'action correctif.

#### *La satisfaction des patients et l'amélioration continue des services*

L'expérience patient est mesurée en continu via les enquêtes e-Satis de la HAS. Ces résultats permettent de :

- détecter les points forts et faibles,
- nourrir les projets d'amélioration (ex. : gestion de l'accueil, sorties, ambulatoire).

Depuis 2022, la plateforme « Better World » analyse les avis sur Internet. En 2024, le dispositif « Allo Docteur » a été mis en place pour relancer les patients et recueillir leurs avis.

#### *Le patient partenaire*

Un patient partenaire est une personne atteinte de maladie chronique ayant acquis une expertise d'usage. Il devient un acteur de santé à part entière, en appui aux équipes médicales et aux autres patients.



## Relations avec les usagers

Les relations avec les usagers sont gérées par la juriste Santé et Relations usagers Groupe.

Les réclamations sont analysées, traitées et suivies. Cette interlocutrice intervient dans :

- le conseil juridique,
- les médiations (en tant que médiateur non médical),
- la participation active à la CDU,

## Indicateurs

### Sécurité des patients

#### Nombre d'Évènements Indésirables (EI) déclarés

en 2022 : 650  
en 2023 : 800  
en 2024 : 1030  
Evolution : +28.75%  
Objectif 2025 : +15%

### Satisfaction des patients

#### e-Satis MCO ( /100)

en 2022 : 74.04  
en 2023 : 75.48  
en 2024 : 76.2  
Evolution : + 1.44  
Objectif 2025 : >76

#### e-Satis CA ( /100)

en 2022 : 75.92  
en 2023 : 77.04  
en 2024 : 79.3  
Evolution : + 1.12  
Objectif 2025 : >79

### Nombre de réclamations écrites

en 2022 : 122  
en 2023 : 103  
en 2024 : 103  
Evolution : =  
Objectif 2025 : <100

### Nombre de remerciements reçus par le service « Relations usagers »

en 2022 : 28  
en 2023 : 42  
en 2024 : 54  
Evolution : +28.57%  
Objectif 2025 : +15%

### Délai moyen de clôture des dossiers (hors réclamations liées à la facturation)

en 2022 : 24  
en 2023 : 22  
en 2024 : 14  
Evolution : -36.36%  
Objectif 2025 : <15





## Enjeu 9 :

Inscrire l'action de l'établissement dans les initiatives et projets de son territoire et de son secteur.

avancées médicales et de préserver notre position de référence.

Ne pas s'inscrire dans les dynamiques locales pourrait nuire à notre image d'acteur engagé. De même, une absence dans les initiatives sectorielles risquerait de freiner notre capacité d'innovation.

### Actions concrètes

#### Partenariats

##### **Associations**

- CAMI Sport & Cancer : partenariat avec cette association qui met à disposition une praticienne en thérapie sportive à temps plein dans notre clinique. Elle accompagne les patients via des séances d'activité physique thérapeutique, avec pour effets de réduire les effets secondaires des traitements, favoriser la rémission et améliorer la qualité de vie.
- Soutien à la prévention du cancer : engagement auprès de la Keep A Breast Foundation, association phare en matière de prévention, ainsi que Jeune & Rose, qui s'adresse aux jeunes femmes à travers une communication moderne et décalée.
- Soutien au sport local : accompagnement d'associations sportives telles que les Girondins de Bordeaux ou le JSA Bordeaux Métropole Basket.
- Engagement dans les campagnes de prévention : participation à des événements de santé publique comme Mars Bleu, Octobre Rose, Movember, avec la mobilisation de nos professionnels sur des stands d'information.

Dans un contexte économique particulièrement tendu, des efforts importants ont été réalisés pour maintenir les dons et montants alloués au mécénat à plus de 15 000€ sur l'exercice, apportant un soutien conséquent au tissu associatif.

##### **Soutien à la Garde Nationale**

Depuis 2019, GBNA Santé est signataire d'une convention de partenariat avec la Garde Nationale, facilitant la mobilisation des réservistes sur leur temps de travail. Elle prévoit notamment :

- Des modalités de mise en disponibilité claires.
- L'autorisation de 21 jours d'absence annuelle (au lieu de 8 exigés par la loi).
- Le maintien de la rémunération des salariés durant leurs périodes de service.

Par cet engagement, GBNA Santé affirme son soutien à l'effort de défense nationale, en valorisant l'engagement citoyen.

##### **Action de proximité**

Depuis 2016, la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine s'inscrit dans une démarche de proximité à travers la Maison du Projet du quartier du Grand Parc, en partenariat avec la Ville de Bordeaux, Bordeaux Métropole et les bailleurs sociaux. Ce lieu d'échanges avec les habitants permet de :

- Communiquer sur les projets de renouvellement urbain en cours.
- Favoriser une appropriation du territoire par ses usagers.
- Renforcer notre intégration comme acteur privé engagé localement.

Depuis 2023, GBNA Santé participe au programme LOOP SANTÉ, piloté par l'Agence de Développement et d'Innovation Nouvelle-Aquitaine (ADI-NA). Cette initiative vise à connecter les différents acteurs de la filière santé régionale, de la production à l'usage, en passant par la valorisation des produits en fin de vie. Cette approche locale et collaborative répond aux enjeux de :

- Durabilité,

### Politique

**N**otre groupe entretient depuis toujours un lien fort avec la région Nouvelle-Aquitaine, où nos établissements jouent un rôle de premier plan dans les zones qu'ils desservent.

Nous souhaitons poursuivre et renforcer cet ancrage territorial, en développant des partenariats bénéfiques pour les parties prenantes locales et les communautés environnantes.

Nous nous engageons également à contribuer à l'innovation médicale, notamment à travers la recherche clinique, afin de participer activement aux progrès du secteur de la santé.

### Risques extra-financiers

Nous croyons fermement que les établissements investis dans leur territoire, impliqués dans la recherche, porteurs de projets thérapeutiques ou de publications novatrices, seront les moteurs de la santé de demain. Notre ambition est de contribuer aux

- Innovation,
- Synergie interprofessionnelle.

C'est notamment dans ce cadre que la Polyclinique a construit en 2024 son Agenda RSE 2030, véritable feuille de route pour les années à venir.

Dernier exemple concret : notre soutien à une entreprise spécialisée dans la remise en état de matériel médical à partir de pièces détachées récupérées, illustrant notre engagement en faveur de l'économie circulaire.

### Contribution à la recherche

La recherche clinique est dirigée par le Dr. Dohollou et le Pr. Le Huec, avec une équipe de plus de six équivalents temps plein. Leurs travaux, principalement centrés sur l'oncologie et l'orthopédie, participent activement à l'innovation médicale.

Le Bureau d'Étude Clinique (BEC) structure cette activité autour de trois collèges spécialisés :

- Chirurgie
- Médecine
- Imagerie

Chaque projet de recherche est soumis à l'avis de son collège, puis, si nécessaire, au Comité des Bonnes Pratiques de Recherche Clinique, garantissant rigueur et éthique scientifique.

### Indicateurs

#### Montant alloué aux dons et mécénats

en 2022 : 23 260€  
en 2023 : 19 964€  
en 2024 : 15 723€  
Evolution : -21,24%  
Objectif 2025 : 15 000€

#### Budget alloué à la recherche clinique

en 2022 : 500 000€  
en 2023 : 500 000€  
en 2024 : 500 000€  
Evolution : =  
Objectif 2025 : 500 000€

#### Nombre d'études promotionnelles

en 2022 : 3  
en 2023 : 2  
en 2024 : 2  
Evolution : =  
Objectif 2025 : 2

#### Nombre de publications en rachis / ortho

en 2022 : 15  
en 2023 : 11  
en 2024 : 9  
Evolution : -2  
Objectif 2025 : 10

#### Nombre de présentations en congrès

en 2022 : 6  
en 2023 : 4  
en 2024 : 2  
Evolution : -2  
Objectif 2025 : 2

#### Etudes cliniques en tant que centre investigateur Oncologie

en 2022 : 83  
en 2023 : 83  
en 2024 : 92  
Evolution : +9  
Objectif 2025 : 95

#### Etudes cliniques en tant que centre investigateur Rachis / Ortho

en 2022 : 2  
en 2023 : 6  
en 2024 : 9  
Evolution : +3  
Objectif 2025 : 10

## Politique

Le secteur de la santé est particulièrement critique. Les attaques informatiques qui le ciblent peuvent avoir des conséquences majeures sur la disponibilité, la confidentialité et la traçabilité des données hébergées, allant jusqu'à mettre en danger la vie humaine. Il constitue donc une cible privilégiée pour les cybercriminels, souvent motivés par des gains financiers.

La part des incidents et signalements concernant ce secteur, traités par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), est en augmentation constante : de 2,87 % en 2020 à 11,4 % en 2023.

Le groupe GBNA Santé a pleinement conscience de cet enjeu. Un pôle dédié à la sécurité des systèmes d'information a été mis en place, et un niveau de protection élevé est intégré dans tous les processus de décision pouvant impacter la sécurité.

## Enjeu 10 :

Protéger les parties prenantes du risque de divulgation de leurs données personnelles, sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque

### Risques extra-financiers

Un incident pourrait porter atteinte à la vie privée des collaborateurs et des patients, notamment par la diffusion de données sensibles.

Dans un environnement de soins fortement numérisé, une cyberattaque pourrait perturber l'usage des outils informatiques, avec des répercussions multiples sur la qualité et la sécurité des soins, ainsi qu'un impact négatif sur l'image publique de l'établissement.

### Actions concrètes

#### Cybersécurité

De nombreuses mesures sont en place depuis plusieurs années.

Tous les flux étrangers sont coupés par défaut.

Par défaut, les flux réseau en provenance de l'étranger sont bloqués, car les cyberattaques émanent généralement de l'extérieur. Des ouvertures ponctuelles peuvent être autorisées après validation du service informatique.

- Un EDR (Endpoint Detection and Response) surveille en temps réel les terminaux (ordinateurs, serveurs, etc.) pour détecter, analyser et neutraliser les menaces.



- Un SOC (Security Operations Center) supervise en continu l'ensemble du réseau, détecte les anomalies et alerte nos équipes en cas d'événement suspect.
- Une solution de filtrage des spams permet de réduire les risques liés à ce canal vulnérable.
- Un dispositif d'alerte permet à chaque collaborateur de signaler immédiatement un e-mail malveillant.

Au-delà de ces dispositifs techniques, des campagnes régulières sensibilisent les utilisateurs au risque de phishing, une méthode de fraude par laquelle des pirates usurpent une identité de confiance pour soutirer des informations confidentielles.

Les résultats montrent une meilleure maturité des usagers : le taux de clics sur les e-mails de test est passé de 11 % en 2022 à 4 % en 2023, soit une baisse de 64 %.

Les directions d'établissement sont sensibilisées chaque année par le Responsable Sécurité des Systèmes d'Information. Une newsletter mensuelle rappelle également les bonnes pratiques à adopter en matière de cybersécurité et de protection des données.

Depuis 2023, l'architecture réseau a été entièrement repensée afin de segmenter les accès des soignants salariés et non-salariés, réduisant ainsi le risque de fuite de données et de propagation des menaces. La double authentification a également été généralisée pour sécuriser les accès externes aux messageries professionnelles.

Des audits externes annuels, basés sur des standards de référence, permettent d'évaluer et d'améliorer continuellement notre système d'information.

L'efficacité de cette stratégie est confirmée par les évaluations trimestrielles réalisées par notre SOC, qui

attribue la note «Excellent» pour les quatre évaluations de l'année 2024, dans un domaine reconnu pour son exigence.

#### Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le RGPD, en vigueur depuis 2018, s'applique à toute l'Union Européenne ainsi qu'aux citoyens européens résidant à l'étranger.

La  
Polyclinique  
Bordeaux  
Nord Aquitaine  
attache  
une grande  
importance à  
la protection  
des données  
personnelles,  
en particulier  
les données de  
santé.

En tant que responsable de traitement, l'établissement s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité des informations de ses collaborateurs et patients.

Une politique de confidentialité informe sur la manière dont ces données sont protégées dans le cadre de la prise en charge des patients et de la gestion du personnel.

Un Data Protection Officer (DPO) est en poste depuis 2018. Il tient à jour un registre des traitements par établissement, réalise des analyses de risques

et met en œuvre des procédures pour assurer la sécurité des données. Il intervient également dans les formations des nouveaux arrivants et conçoit des programmes de sensibilisation pour les établissements récemment intégrés au groupe.

En 2024, une cyberattaque ayant ciblé un partenaire externe a pu entraîner une perte de maîtrise sur certaines données de patients. Fidèle à ses valeurs de transparence, notre clinique a informé les personnes potentiellement concernées.

#### Indicateurs

##### Nombre d'incidents RGPD

en 2022 : 0  
en 2023 : 1

en 2024 : 1

Evolution 2023-2024 : +1  
Objectif 2025 : 0

##### Nombre d'incidents cybersécurité

en 2022 : 0  
en 2023 : 1

en 2024 : 0

Evolution 2023-2024 : -1  
Objectif 2025 : 0

##### Evaluation globale de la sécurité de notre Système d'Information par le Security Operation Center (SOC)

en 2022 : Insuffisant (2/5)  
en 2023 : Perfectible (4/5)  
en 2024 :

Excellent (5/5)

Evolution 2023-2024 : + 1/5  
Objectif 2025 : ≥



Volets et sous-volets	2023	2024	Évolution	Objectif 2024
Gouvernance				
Chiffre d'affaires (€)	116 442 873	120 803 143	+3,74%	N/A
Capitaux propres (€)	11 996 842	5 776 527	-51,85%	N/A
Montant de l'investissement (€)	9 660 740	4 373 649	-54,73%	N/A
Nombre de séjours	36 664	38 972	+6,30%	N/A
Nombre d'accouchements	2 568	2 377	-7,44%	N/A
Nombre de passages aux urgences	31 454	32 228	+2,46%	N/A
Nombre de lits	632	632	=	N/A
<b>Nombre de réunions du COPIL RSE depuis sa création</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>+3</b>	
Nombre d'alertes anti-corruption reçues	0	0	=	0
<b>Niveau estimé de couverture totale des risques de pratiques déloyales (%)</b>	<b>47,4%</b>	<b>62,5%</b>	<b>+31,94%</b>	<b>&gt;70%</b>
Nombre de thématiques Loi Sapin II auditées (sur 19)	19	19	=	19/19
Social				
<b>Effectif en CDI</b>	<b>880</b>	<b>876</b>	<b>-0,45%</b>	<b>N/A</b>
<b>Effectif en CDD</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>-8,82%</b>	<b>N/A</b>
Effectif en apprentissage	25	19	-24,00%	N/A
<b>Effectif en stage</b>	<b>389</b>	<b>304</b>	<b>-21,85%</b>	<b>N/A</b>
<b>Effectif intérim (en ETP)</b>	<b>18,83</b>	<b>12,85</b>	<b>-31,78%</b>	<b>N/A</b>
Nombre d'embauches en CDI	185	170	+8,11%	N/A
Masse salariale (€)	33 382 495	33 525 376	+0,43%	N/A
Âge moyen (ans)	38	38,5	+0,5 an	N/A
Nombre d'accidents avec arrêt	41	37	-9,76%	<
Nombre de jours perdus suite à accident de travail et trajet	/	4 426	N/A	N/A
<b>Taux d'absentéisme (%)</b>	<b>8,66%</b>	<b>8,16%</b>	<b>-5,80%</b>	<b>8,15%</b>
<b>Taux de turnover (%)</b>	<b>17,25%</b>	<b>16,95%</b>	<b>-1,72%</b>	<b>16,9%</b>
<b>Taux de travailleurs en situation de handicap (%)</b>	<b>3,80%</b>	<b>4,68%</b>	<b>+23,24%</b>	<b>5%</b>
Part de femmes (%)	84,30%	84,93%	+0,87%	N/A
Part de femmes cadres (%)	63,00%	67,82%	+7,65%	70%
Part de femmes dans le CODIR (%)	40,00%	38,46%	-3,85%	40%
Nombre d'heures de formation	15 359	12 900	-16,01%	13 000
Nombre de parcours individuels validés	7	23	+228,57%	15
Nombre d'apprentis en cours sur l'année	25	19	-24,00%	18
Part de femmes dans les 50 plus hautes rémunérations (%)	50,00%	76,00%	+52,00%	N/A
Nombre de collaborateurs ayant reçu au moins une formation en 2023	356	453	+27,25%	420
Taux de collaborateurs formés (%)	35,89%	47,34%	+11,44%	40%
<b>Part de la masse salariale dédiée à la formation (%)</b>	<b>2,38%</b>	<b>2,44%</b>	<b>+2,52%</b>	<b>2,40%</b>
<b>Taux de fréquence des AT avec arrêt (%)</b>	<b>26,10</b>	<b>22,98</b>	<b>-11,95%</b>	<b>22</b>
Taux d'AT sans arrêt (%)	40,50%	45,19%	+11,44%	N/A

Volets et sous-volets	2022	2023	Évolution	Objectif 2024
Social				
Index EGAPro (/100)	99/100	99/100	=	99/100

Environnement				
Consommation électricité (kWh)	9 155 169	9 291 192	+18.53%	< +2%
Consommation gaz (kWh)	6 345 610	4 756 570	+15.04%	-15%
Consommation d'eau (m³)	56 692	54 335	+0.84%	-3%
<b>Émissions indirectes de GES liées à la consommation d'énergie (tCO2e)</b>	<b>457</b>	<b>358</b>	<b>-7.28%</b>	<b>&lt; +2%</b>
Nombre de filières d'élimination des déchets	11	13	=	≥
<b>Quantité de DMA (ex-DAOM) (T)</b>	<b>741</b>	<b>776</b>	<b>+24.12%</b>	<b>&lt;</b>
Quantité de DASRI (T)	132	144	-26.67%	<
Quantité de biodéchets (T)	33	33	+17.90%	<
Quantité de biberons collectés et valorisés (kg)	172	165	-4.1%	>
Taux de valorisation énergétique des DASRI (%)	100%	100%	=	=

Sociétal				
Certification HAS	A	A	=	A
Satisfaction globale MCO (/100)	75.48	76.20	+0.95%	>76
Satisfaction globale CA (/100)	77.04	79.3	+2.93%	>79
Nombre de réclamations écrites	103	103	=	<100
Nombre de remerciements reçus par le service des relations usagers	42	54	+28.57%	+15%
Délai moyen de traitement des dossiers (jours)	22	14	-36.36%	<15
Nombre d'événements indésirables (EI) déclarés	800	1030	+28.75%	+15%
<b>Montant alloué aux dons et mécénats (€)</b>	<b>19 964</b>	<b>15 723</b>	<b>-21.24%</b>	<b>15 000</b>
Budget alloué à la recherche clinique (€)	500 000	500 000	=	500 000
Nombre de présentations en congrès	4	2	-2	2
Nombre de publications sur l'année	15	11	-4	10
Nombre d'études promotionnelles	3	2	-1	2
Nombre d'études en tant que centre investigateur / Pôle Oncologie	83	92	+9	95
Nombre d'études en tant que centre investigateur / Pôle Rachis & Orthopédie	6	9	+3	10
Nombre d'incidents en matière de cybersécurité	1	0	-1	0
Nombre d'incidents en matière de protection des données personnelles	0	1	+1	0
<b>Evaluation globale de la sécurité de notre Système d'Information par le Security Operation Center (SOC)</b>	<b>Perfectible (4/5)</b>	<b>Excellent (5/5)</b>	<b>+ 1/5</b>	<b>≥</b>





## Note

méthodologique

La présente note méthodologique précise les méthodes de collecte et de calcul des indicateurs clés de performance présents dans la DPEF.

### **\_ Périmètre du reporting**

Les indicateurs sont publiés sur le périmètre de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, qui adhère aux enjeux RSE du groupe GBNA Santé.

### **\_ Période du reporting**

Les indicateurs sont calculés sur l'année civile, du 1er janvier au 31 décembre 2024, avec des données arrêtées au 31 décembre 2024. Certains indicateurs font exception à cette règle pour des raisons de disponibilité de données. Cette particularité est indiquée dans les définitions des indicateurs concernés, au sein de cette note méthodologique.

### **\_ Nombre de réunions du COPIL RSE organisées depuis la création du comité**

Nombre de réunions du COPIL RSE de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine entre sa création en 2019 et le 31 décembre 2024.

### **\_ Niveau estimé de couverture totale des risques de pratiques déloyales**

Nombre de points de contrôle lors de l'audit Sapin II avec un risque de niveau 1 / nombre total de points de contrôle \* 100

Nota : Le périmètre d'audit a été sensiblement élargi, passant de 2 thématiques sur 19 en 2022 à 19 thématiques (sur un total de 19) dès 2023.

### **\_ Effectifs CDI / CDD / Apprentis et alternants**

Dénombrement des individus par type de contrat en fin de période fiscale.

### **\_ Effectif intérim ETP**

Nombre d'heures d'intérim achetées sur l'exercice / Nombre d'heures annuelles ETP.

### **\_ Nombre de collaborateurs ayant reçu au moins une**

### **formation**

Dénombrement des individus uniques ayant participé à une ou plusieurs sessions de formation.

### **\_ Part de la masse salariale consacrée à la formation**

(Budget consacré au Plan de Développement des Compétences + Contribution 0,10% OPCO Santé + Contribution légale 1% OPCO Santé) / Masse salariale année N-1.

### **\_ Taux d'absentéisme**

Nombre de jours calendaires d'absence / Nombre de jours calendaires de présence théorique (soit la moyenne des effectifs CDI mensuels inscrits hors congés maternité \* 12 \* 30 jours)

A noter :

- Sont à prendre en compte : maladie dont maladies professionnelles et accidents du travail et de trajet
- Sont à exclure : les congés payés, RTT, congés maternité et paternité, temps partiel thérapeutique ou encore les dispenses de formation (non exhaustif) ..

### **\_ Taux de fréquence des AT**

Nombre d'accidents de travail avec arrêt (hors accidents de trajet) \* 1 000 000 / nombre d'heures travaillées (hors stagiaires)

### **\_ Taux de turnover**

((Nombre d'embauches CDI + Nombre de départs CDI)/2) / Effectif CDD et CDI en fin de période fiscale

### **\_ Nombre d'heures de formation**

Somme des heures de formation réalisée sur l'exercice N. Les heures de formation attribuables aux formations en apprentissage sont exclues du périmètre.

### **\_ Taux de collaborateurs formés**

Nombre de personnes physiques en

CDI, CDD et contrat d'apprentissage ayant bénéficié d'une formation au cours de la période / Nombre de personnes physiques en CDI, CDD et contrat d'apprentissage en fin de période fiscale \* 100

## **\_Taux de travailleurs handicapés**

Effectif moyen annuel des salariés en situation de handicap ETP selon la formule OETH / Effectif moyen assujetti fourni par l'URSSAF

## **\_Part de cadres femmes**

Nombre de femmes Cadres / Nombre de Cadres \* 100.

## **\_Index EGAPro**

Anciennement dénommé « Index Pénicaud » ou « Index de l'égalité professionnelle hommes/femmes », il s'agit d'un indicateur agrégé défini réglementairement et que toutes les entreprises de plus de 50 salariés doivent publier annuellement.

## **\_Tonnage de DMA (ex – DAOM)**

Volume de MA produits en tonnes sur l'exercice, selon reporting du prestataire.  
Estimation selon la formule : Nombre de bacs de DMA collectés sur l'exercice N \* Poids théorique de déchets par bac

## **\_Tonnage de biodéchets**

Nombre de bacs de biodéchets collectés sur l'exercice N \* Poids théorique de déchets par bac

## **\_Tonnage de DASRI**

Poids de DASRI produits en tonnes sur l'exercice, selon reporting du prestataire (pesée réelle)

## **\_Taux de valorisation des DASRI**

Volume de DASRI valorisés / Volume de DASRI produits \* 100

## **\_Consommation d'eau**

Somme des consommations (en m3) sur les 5 compteurs de la Clinique et les 2 compteurs de la dialyse.

## **\_Consommation d'électricité annuelle**

Nombre de kWh d'électricité consommés au cours de la période sur la Référence Acheminement d'Electricité (RAE) n°30001611811436

## **\_Consommation de gaz annuelle**

Nombre de kWh de gaz consommés au cours de la période sur les Points de Comptage et d'Estimation (PCE) suivants :  
- 24033  
- 281144  
- 323544  
- 369176

## **\_Emissions indirectes de Gaz à Effet de Serre (GES) liées à la consommation d'énergie (exercice 2022)**

Nombre de kWh d'électricité, de réseau de chaleur urbain ou réseau de froid consommés sur l'exercice \* facteurs d'émissions CO2e pertinents

## **\_Score e-Satis**

Résultats émis par la HAS, issus des questionnaires renseignés par les patients au cours de la période pertinente

## **\_Montant alloué aux dons et mécénats**

Somme des montants affectés aux dons et opérations de mécénats pour l'exercice N, avec reçu fiscal, conventions de partenariat, factures ou preuves de règlement (sur l'exercice 2024 ou en 2025 au titre de 2024). Les montants retenus sont ceux constatés soit sur la base d'une convention de partenariat avec les dépenses correspondantes à l'exercice pour les contributions récurrentes, soit sur la base de la date de réception de la facture pour les contributions ponctuelles.

## **\_Evaluation globale de la sécurité de notre Système d'Information par le Security Operation Center (SOC)**

Moyenne des notes trimestrielles attribuées par notre prestataire SOC en fin d'exercice selon 5 niveaux (du plus bas au plus haut) :  
Critique / Insuffisant / Moyen / Perfectible / Excellent

## Notre

équipe créatrice

**Rédaction :** Tiphaine COUDRET – Chargé de missions RSE,  
Groupe GBNA Santé  
t.coudret@gbna-sante.fr

**Création graphique et mise en page :** Direction Communication GBNA Santé

**Crédits photos :** Direction Communication GBNA Santé

Nous remercions toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce rapport (par ordre alphabétique) :

**Sylvie ADNET** – Responsable Formation, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Julien ALLIGNON** – Directeur des soins, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Sandra AUBLANC** – Diététicienne, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Pauline ASTIER GARESTIER** – Directrice de la Communication, Groupe GBNA Santé

**Aurore BELLOCQ-GUTIERREZ**, Référente Gestionnaire de paie, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Dr Marie-Bénédicte BOIMOND** – Chirurgien pédiatre, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Thomas BIZOT** – Responsable du contrôle de gestion social, Groupe GBNA Santé

**Jeremy BOURHIS** – Directeur Administratif et Financier, Groupe GBNA Santé

**Ségolène CAMBUZAT** – Directrice Achats, Groupe GBNA Santé

**Julie DE ZUCHOWICZ** – Responsable du contrôle de gestion, Groupe GBNA Santé

**Laurence DOUAT** – Assistante de direction financière, Groupe GBNA Santé

**Sophie DUHOO** – Infirmière Hygiéniste, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Melissa FRACASSI LECARPENTIER** – Directrice des Ressources Humaines, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Dr Pierre GASSIAT** – Pharmacien gérant, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Marie-France GAUCHER** – Directrice des Relations Institutionnelles et de la RSE, Groupe GBNA Santé

**Jérôme GAUTHIER** – Directeur de l'immobilier, Groupe GBNA Santé

**Emmanuel GLAYAU** – Assistant achats, Groupe GBNA Santé

**Elora LAULHERE** – Chargé de communication visuelle, Groupe GBNA Santé

**Antoine LEVILLAIN** – Directeur Administratif et Financier, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Christophe MAGIE** – Directeur LOGHOS

**Anissa NAKKOUBI**, Responsable Paie, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Mathilde PARENT** – Juriste et responsable des relations usagers, Groupe GBNA Santé

**Caroline PETIT** – Assistante de Direction, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Laurent PILLON** – Directeur des Systèmes d'Information, Groupe GBNA Santé

**Cédric PLOTON** – Directeur de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Isabelle POISSONNEAU** – Acheteuse, Groupe GBNA Santé

**Alexandre RATINAUD** – Adjoint de Direction et Référent RSE, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Antoine RICHARD**, Assistant Ressources Humaines, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Florian RIGAUD** – Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information, Groupe GBNA Santé

**Franck SOUSA** – Responsable LOGHOS, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

**Arnaud TENEZE** – Directeur Qualité, Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine





Déclaration de Performance  
Extra-Financière\_  
Polyclinique Bordeaux Nord  
Aquitaine \_ **Exercice 2024**

<https://polycliniquebordeauxnordaquitaine.fr>

gbna  
santé