

Table des matières

1.	PREAMBULE	3
2.	Modèle d'affaires	3
2.1.	Activité et modèle d'affaires	3
2.2.	Clients et marché	3
2.3.	MAD	4
2.4.	PSAD	5
2.4.1.	L'Assistance Respiratoire.....	5
2.4.2.	La Nutrition Perfusion Diabète.....	6
2.5.	Création de valeur	7
2.6.	Tendances et perspectives	7
3.	Démarche de matérialité	8
3.1.	Identification des enjeux RSE	8
3.2.	Approche par les risques et attentes des parties prenantes.....	9
3.2.1.	Attentes des agences de notation :.....	10
3.2.2.	Attentes des investisseurs :.....	11
3.2.3.	Comparables et pairs :	12
3.3.	Classement	12
3.3.1.	Attentes critiques	13
3.3.2.	Attentes significatives	13
3.3.3.	Attentes notables.....	13
4.	Politiques mise en oeuvre	15
4.1.	Vision et Gouvernance	15
4.2.	Ethique des affaires	16
4.2.1.	Charte d'éthique	16
4.3.	Ressources humaines	17
4.3.1.	Politique Ressources Humaines	17
4.3.2.	Diversité	18
4.3.3.	Politique d'inclusion salariale.....	19
4.3.4.	Attractivité et rétention des talents	19
4.3.5.	Formation	20
4.3.6.	Santé et sécurité au travail.....	21
4.4.	Environnement	22
4.4.1.	Empreinte carbone du groupe	22
4.4.2.	Consommation d'énergie.....	23
4.5.	Chaine de valeur	24

4.5.1. Politique d'achat responsable	25
4.5.2. Certification qualité.....	26
4.6. Relation sociale.....	28
5. Synthèse des ENJEUX IDENTIFIES ET DES POLITIQUES ASSOCIEES	29
6. SYNTHESE DES INDICATEURS RETENUS	30

1. PREAMBULE

La déclaration de performance extra-financière consolidée du Groupe BASTIDE LE CONFORT MEDICAL présente la manière dont la Société et les entreprises incluses dans son périmètre de consolidation prennent en compte les conséquences sociales et environnementales de leurs activités ainsi que les effets de ces activités au regard du respect des droits de l'homme et de la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale.

Le périmètre de la présente Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) est circonscrit aux activités de la société BASTIDE LE CONFORT MEDICAL et de certaines de ses filiales, exercées en France métropolitaine et dans les départements d'outremer. Le périmètre est variable selon la nature de l'information et précisé au cas par cas. Par ailleurs, il convient de souligner que tous les indicateurs clés mentionnés sont calculés et suivis sur l'exercice fiscal du groupe, à savoir du 1er juillet 2020 au 30 juin 2021.

2. MODELE D'AFFAIRES

2.1. ACTIVITE ET MODELE D'AFFAIRES

Le Groupe Bastide intervient sur les domaines du maintien à domicile (ci-dessous « MAD ») et en tant que prestataire de santé à domicile (ci-dessous « PSAD »). Le projet d'entreprise consiste à être acteur reconnu dans le parcours médical du patient et délivrer un service personnel médicalisé, tout comme les établissements de santé le font pour la chirurgie ou les établissements d'accueil pour personne âgées.

Notre groupe offre ainsi ses services médicalisés aux particuliers en péri-ambulatoire lors du retour à domicile ou bien dans la prise en charge de pathologies chroniques ou aiguës pour les patients suivant un parcours de médecine de ville.

2.2. CLIENTS ET MARCHÉ

Maintien à Domicile

Description : Vente de consommables / Location de dispositifs médicaux

- **Clients :** Patients (particuliers) ou Etablissements de Santé
- **Marché :** Dépendance / Handicap / Silver-économie
- **Mission :** Pallier la dépendance ou le handicap
- **Chiffre d'affaire :** 189 M d'€
- **Part dans le Chiffre d'Affaire Global :** 49%
-

Nutrition Perfusion Diabète

- **Description :** Service de prise en charge des maladies chroniques (ex : diabète, parkinson) ou aiguës (ex : cancer)
- **Clients :** Patients (particuliers)
- **Marché :** Santé (Prestation de Santé A Domicile « PSAD »)
- **Mission :** Prendre en charge les pathologies chroniques ou aiguës
- **Chiffre d'affaire :** 96 M d'€

- **Part dans le Chiffre d’Affaire Global** : 25%

Assistance Respiratoire

- **Description** : Service de prise en charge des maladies chroniques (ex : apnée du sommeil) ou aiguës (ex : insuffisance respiratoire)
- **Clients** : Patients (particuliers)
- **Marché** : Santé (Prestation de Santé A Domicile « PSAD »)
- **Mission** : Prendre en charge les pathologies chroniques ou aiguës
- **Chiffre d’affaire** : 100 M d’€
- **Part dans le Chiffre d’Affaire Global** : 26%

2.3. MAD

L’accompagnement de nos aînés et des personnes en perte d’autonomie constitue un enjeu majeur pour les économies matures. Les établissements et acteurs de santé accueillant ces personnes au sein de structure adaptée ou à domicile se doivent d’être accompagnés par des prestataires de qualité contribuant à un système de santé plus efficace.

En tant que partenaire de plus de 16000 collectivités de santé et établissements sanitaires et sociaux, le Groupe Bastide se positionne comme l’un des leaders français des services d’approvisionnement de fournitures médicales ou de location de matériel.

En plus de 40 années, le groupe est devenu un acteur majeur en France en couvrant de nombreuses parts de marché mais également en se développant sur des marchés Européens en Belgique, Suisse et en Italie. Sa croissance se poursuit notamment en renforçant une offre de services associés à la fourniture d’équipements médicalisés.

Le réseau de 150 points de vente (agences et franchisés) complète cette activité « MAD » en ayant une prise directe auprès de personnes en perte d’autonomie mais poursuivant leurs soins à leur domicile.

CHIFFRES CLES :

- Revenu de l’unité organisationnelle : **189 M€**
- Croissance organique annuelle (vs. 2019) : **+ 22 %**
- Poids dans le Groupe Bastide : **49 %**
- Activités : **Ventes à 67 % / Services à 33 %**
- Canaux de distribution : **Magasins à 50 % / Web à 14 % / Pôles à 37 %**
- Fidélisation : **33 %**

VENTES :

- **Produits d’aides à la mobilité** : Large gamme de fauteuils roulants conçus pour les patients à mobilité réduite.
- **Anti-escarres** : Gamme complète de produits et supports pour prévenir les escarres (coussins, matelas, supports à air dynamique, produits de positionnement, etc...). Installés en fonction du niveau de risque pour le patient, bandages spéciaux (hydrocolloïdes et hydrocellulaires), et nutrition riche en protéines.
- **Produits pour l’incontinence** : Distribution de deux marques exclusives de distributeur (1Co et Prémia) développées en interne ainsi que des produits de marques TENA et Hartmann.

- **Produits d'hygiène et de confort** : Vaste gamme de produits confort et handicap : fauteuils releveurs, aides à la mobilité et à la toilette.

SERVICE

Le groupe assure l'installation, la configuration et la maintenance à domicile de :

- Lits médicalisés
- Déambulateurs
- Fauteuils roulants
- Soulève-malades

2.4. PSAD

Dans le cadre de l'orientation des politiques de santé destinée à accompagner le vieillissement de la population et l'accroissement de la prévalence des maladies chroniques, les PSAD mettent en œuvre les prestations et les technologies nécessaires aux traitements au domicile du patient, tout en assurant l'interface avec les autres acteurs de santé.

Véritable pierre angulaire d'un système de soin moderne, le prestataire de santé à domicile intègre tout au long de la prise en charge un ensemble de prestations et de services à destination du patient et de son entourage (notamment la formation et l'éducation) mais également un lien permanent avec les autres acteurs de santé, médicaux ou paramédicaux (médecins prescripteurs, médecin traitant, infirmier libéral, pharmacien).

Les activités PSAD réalisées par le groupe couvrent la prise en charge à leur domicile de patients atteints de pathologies chroniques ou aiguës portant sur l'assistance « Respiratoire » ainsi que l'assistance aux personnes diabétiques insulino-dépendant (« Nutrition & Perfusion ») ou stomisés (« Stomathérapie »).

2.4.1. L'ASSISTANCE RESPIRATOIRE

Le Groupe BASTIDE LE CONFORT MEDICAL traite différentes pathologies qui vont du traitement d'une insuffisance respiratoire chronique ou aiguë (Oxygénothérapie) à la prise en charge de patients souffrant d'apnée obstructive du sommeil.

Les activités respiratoires du groupe se sont portées depuis peu sur l'international avec une forte présence au Royaume Uni et en Espagne.

CHIFFRES CLES :

- Revenu de l'unité organisationnelle : **100 M€**
- Croissance organique annuelle (vs. 2019) : **+ 11 %**
- Poids dans le Groupe Bastide : **26 %**
- Activités : **Ventes à 7 % / Services à 93 %**
- Canaux de distribution : **Pôles à 100 %**
- Fidélisation : **100 %**

SERVICES :

- **Oxygénothérapie** :

- Installations de dispositifs fixes d'oxygénothérapie utilisant des concentrateurs à oxygène pour le traitement de patients en phase aiguë et de solutions d'oxygénation permettant les traitements ambulatoires pour de patients présentant des problèmes respiratoires chroniques.
 - Les pharmaciens participent avec les techniciens respiratoires et les représentants à l'installation sur mesure des patients.
- **Ventilation Non-Invasive :**
 - Ventilation non-invasive pour les patients avec des difficultés respiratoires.
 - Mise à disposition aux patients sous ventilation de dispositifs aux designs compacts, à faibles émissions sonores et à haute fiabilité.
 - Les dispositifs peuvent fonctionner sur de très longues périodes avec une maintenance réduite.
 - **Ventilation Non-Invasive :**
 - Dispositifs à Pression Positive Continue pour les patients présentant un syndrome d'apnée du sommeil.
 - Cette pathologie concerne 6 à 7 % de la population française (plus de 4 millions de personnes) et implique un risque de morbidité qui est mitigé par ce dispositif et le suivi régulier du patient.

2.4.2 LA NUTRITION PERFUSION DIABETE

Le groupe BASTIDE LE CONFORT MEDICAL prend en charge à domicile des patients diabétiques insulino-dépendant ou atteint de maladies dégénératives nécessitant des traitements par perfusion. Ces prestations sont assurées par un ensemble de collaborateurs comprenant notamment des pharmaciens, des infirmiers, des diététiciens.

CHIFFRES CLES :

- Revenu de l'unité organisationnelle : **96 M€**
- Croissance organique annuelle (vs. 2019) : **+ 11 %**
- Poids dans le Groupe Bastide : **25 %**
- Activités : **Ventes à 46 % / Services à 54 %**
- Canaux de distribution : **Pôles à 100 %**
- Fidélisation : **100 %**

SERVICES :

- **Nutrition & Perfusion**, solutions dispensées à domicile pour les patients souffrant de :
 - Diabètes et qui sont équipés de pompes à insuline
 - Cancers traités à domicile par chimiothérapie
 - Fibrose kystique
 - Maladies nosocomiales (infections contractées en hôpital)
 - Douleurs chroniques
 - Pathologies nécessitant une nutrition entérale et parentérale
- **Stomathérapie et Urologie** : Solutions (incluant formation et approvisionnement du patient) dispensées à domicile aux personnes nécessitant une stomie (déviation chirurgicale du circuit intestinal ou urinaire lorsque ces derniers ne peuvent plus accomplir leur rôle à la suite d'une maladie ou un traitement). Les patients ont accès aux infirmiers et diététiciens 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

- **Soins** : Nouvelle activité pour le Groupe, qui offre un service dédié au traitement à domicile de blessures chroniques et graves
- **Suivi nutritionnel** : Equipe de diététiciens qui visitent les patients à domicile pour évaluer les besoins

Le groupe délivre ses prestations de santé sur l'intégralité du territoire français grâce à une présence équilibrée entre les pôles de prestation Bastide Le Confort Médical et de ses filiales spécialisées.

Le rayonnement géographique du groupe permet une prise en charge de tous et sur tout territoire et en maintenant un standard de qualitatif qu'apporte un groupe structuré.

2.5. CREATION DE VALEUR

Dans chacune de ses activités, le groupe profite de sa pluridisciplinarité et de ses marques pour développer des compétences solides et reconnues. La résilience du modèle d'affaires et les avantages concurrentiels qu'il induit sont présentés ci-dessous :

- **Multi-spécialiste** : 6 domaines thérapeutiques en plus du Maintien à Domicile. Diversifie le risque réglementaire des baisses tarifaires imposées par les gouvernements pour les activités prises en charge et qui font la promotion des opportunités de synergies entre domaines d'activités et l'élargissement du scope de cibles en croissance externe.
- **Multi-marques** : 78 filiales avec une marque propre et un savoir-faire spécifique dans l'une des activités du Groupe. Propose aux patients et prescripteurs des alternatives dans la prise en charge personnalisée des patients et de leur traitement.
- **Multi-canal** : Vente ou location via des magasins, des centres spécialisés, un réseau de franchisés ou internet. Accroît la taille du marché adressable.
- **Multi-pays** : une présence dans 4 pays d'Europe en plus de la France pour une part d'environ 16% du C.A. (est. FY 06-2021). Diversifie le risque réglementaire des baisses tarifaires locales. Donne accès à de nouveaux marchés avec des perspectives de dynamique de croissance organique et de consolidation (M&A).

2.6. TENDANCES ET PERSPECTIVES

Le marché sur lequel le groupe opère offre une visibilité et une résilience importante. La stratégie du groupe consiste à consolider ses positions en France et à l'étranger en augmentant sa présence géographique et e-commerce tout en améliorant la qualité des services rendus.

Faire croître l'activité de prestation de santé à domicile

- Continuer à développer nos franchises avec un objectif fixé de 120/150 franchises au total
- Faire croître les ventes e-commerce en capitalisant sur l'image des marques
- Elargir la base d'EHPAD clients en France et augmenter la part de portefeuille

Améliorer la couverture et la qualité de nos services médicaux

- Développer les services pour pathologies aiguës et chroniques (e.g. perfusion)
- Proposer plus d'offres de soins pour capturer une plus grande part du marché
- Poursuivre les acquisitions pour consolider la part de marché dans les domaines thérapeutiques prioritaires

Augmenter notre présence à l'international

- Initier l'offre de services médicaux en Belgique, Espagne et Suisse
- Etendre notre présence géographique au Royaume-Uni
- Elargir la base d'EHPAD clients en Belgique et en Suisse et augmenter la part de portefeuille

3. DEMARCHE DE MATERIALITE

3.1. IDENTIFICATION DES ENJEUX RSE

Bastide s'est engagé dans le cadre d'une démarche ESG à rationaliser l'ensemble des mesures prises en faveur de ses enjeux RSE.

En s'appuyant sur les quatre piliers de son approche du patient et du service, les enjeux déclinent l'ensemble des politiques gouvernant l'intégration des facteurs humains, sociaux, sociétaux et environnementaux. Pour la direction du Groupe, et les engagements pris par le Conseil d'Administration, ces enjeux servent une stratégie durable et résiliente permettant au groupe d'atteindre ses objectifs de développement et le caractère « responsable » de son modèle.

1. « Humaniser le traitement médical »

Bastide a placé la satisfaction des patients au centre de sa stratégie

Le groupe Bastide met à profit sa certification ISO 9001, l'accompagnement à la recherche médicale et le développement de nouveaux procédés thérapeutiques dans le seul but de satisfaire ses patients.

Les équipes du Groupe Bastide s'investissent chaque jour pour satisfaire au mieux les attentes des patients et des prescripteurs. Pour cela, ils sont formés et accompagnés sur le terrain au travers de programmes de formations et d'intégration permettant d'aller au-delà d'une simple livraison de matériel médical.

Nos agents, techniciens et professionnels de santé réalisent des installations de dispositifs médicaux en établissements de santé et au domicile des patients tout en accompagnant cette démarche par des conseils apportés aux patients, aux prescripteurs mais aussi aux aidants.

La satisfaction patient et prescripteur est un objectif permanent pour la Groupe Bastide.

2. « Avoir un impact local positif »

Bastide s'engage à impacter positivement toutes ses parties prenantes, prioritairement au niveau local

Le groupe participe activement à l'intégration sociale de personnes handicapées par sa politique RH et encourage l'épanouissement humain par des actions ciblées (partenariat avec la fédération handisport de basketball).

3. « Faire grandir nos collaborateurs »

Bastide s'est engagé à constituer un environnement de travail où ses employés peuvent grandir et s'épanouir dans la diversité

Le groupe Bastide s'est engagé par la signature d'accords d'entreprise l'adoption d'une politique RH et l'implication auprès d'ONG en faveur de la diversité, du handicap et du respect des règles sociales.

4. « Préserver notre environnement »

Le Groupe Bastide a identifié ses principaux enjeux environnement et a engagé les mesures visant à réduire son impact.

Bastide a déployé une logique ambitieuse d'économie circulaire afin de réduire l'empreinte globale du core-business impactant le plus l'environnement (« Second Life Program »).

3.2. APPROCHE PAR LES RISQUES ET ATTENTES DES PARTIES PRENANTES

Afin de procéder à une évaluation des attentes par les parties prenantes, le Groupe a procédé à une évaluation fondée sur les six thèmes fondateurs de toute démarche RSE en effectuant un benchmark des attentes des parties prenantes identifiées dans la Revue de Direction 2020 du groupe Bastide.

Les six thématiques évaluées afin de prendre en compte la dimension RSE sont les suivantes :

a. Lien sociétal

Mise en œuvre d'actions sociétales cohérentes avec l'identité du groupe

b. Chaîne de valeur

Se différencier à travers une offre de produits et services responsables sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

c. Environnement

Agir de façon responsable dans ses opérations et réduire son impact environnemental sur l'ensemble de son périmètre.

d. Ressources humaines

Créer de la valeur en veillant à un développement des employés cohérent avec les valeurs du groupe.

e. Ethique des affaires

Garantir une gestion de l'éthique des affaires transparente et exempte de risques de corruption.

f. Vision et Gouvernance

Définir l'identité du groupe, ses valeurs et les structures de gouvernance mises en place pour atteindre les objectifs stratégiques.

Parmi ceux-ci, les domaines non-applicables ou ceux ayant le moins d'impact ont été écartés afin de ne conserver que les thématiques les plus impactantes pour le groupe.

A l'issue de cette auto-évaluation, le Groupe Bastide a identifié pour chaque thématique les enjeux suivants :

a. Lien sociétal

- Droits de l'Homme

b. Chaîne de valeur

- Prise en compte des besoins clients

c. Environnement

- Réduction des émissions de gaz à effet de serre
- Prévention des risques environnementaux et pollutions (économie circulaire)
- Préservation et gestion durable des ressources et de la fin de vie des produits
- Gestion des déchets et emballages

d. Ressources Humaines

- Développement des compétences et des salariés
- Préservation de la santé et de la sécurité des salariés
- Qualité de vie et bien-être des salariés (conservation des talents)
- Actions solidaires / Handicap / Discrimination

e. Ethique des Affaires

- Engagement sur l'éthique et la lutte contre la corruption

La démarche a consisté à établir, sur la base d'informations publiques, d'enquêtes, d'analyses internes et externe, une liste des attentes les plus importantes pour chacune des parties prenantes.

Cette même démarche a été effectuée auprès d'agences de notation, d'investisseurs, de pairs et comparables en appliquant la codification d'évaluation suivante :

- **Enjeux notables** : identification entre 1% et 33% des acteurs
- **Enjeux significatifs** : identification entre 33% et 66% des acteurs
- **Enjeux critiques** : identification par plus de 66% des acteurs

3.2.1. ATTENTES DES AGENCES DE NOTATION :

- **Chaîne de valeur**
 - **Critique** : Qualité et sécurité des produits / satisfaction des clients
 - **Notable** : Accès aux soins
- **Environnement**
 - **Significatif** : Réduction des émissions de gaz à effet de serre
 - **Notable** : Impact des produits / offre verte
- **Ressources Humaines**

- **Notable** : Politique RH
- **Ethique des Affaires**
 - **Significatif** : Ethique des affaires / Lutte contre la corruption et le blanchiment
 - **Notable** : Protection des données
- **Vision et Gouvernance**
 - **Notable** : Gouvernance & organes de contrôle

3.2.2. ATTENTES DES INVESTISSEURS :

- **Relations sociétales**
 - **Significatif** : Communautés locales / Droits de l'Homme
- **Chaîne de valeur**
 - **Critique** : Qualité et sécurité des produits / satisfaction des clients
 - **Critique** : Relations fournisseurs
 - **Significatif** : Achats responsables
 - **Notable** : Accès aux soins
- **Environnement**
 - **Critique** : Emissions de GES & risque climatique
 - **Critique** : Consommations d'énergie / système de management environnemental
 - **Critique** : Pollution et déchets
 - **Significatif** : Eau
 - **Significatif** : Biodiversité
 - **Significatif** : Impact des produits / Offre verte
 - **Notable** : Gestion des risques environnementaux
- **Ressources Humaines**
 - **Critique** : Politique RH
 - **Critique** : Attraction et rétention des collaborateurs
 - **Critique** : Santé et sécurité
 - **Critique** : Gestion des carrières
 - **Significatif** : Formation
 - **Significatif** : Diversité et non-discrimination
- **Ethique des Affaires**
 - **Critique** : Ethique des affaires / Lutte contre la corruption et le blanchiment
 - **Notable** : Protection des données
 - **Notable** : Cybersécurité et transition digitale
- **Vision et Gouvernance**
 - **Critique** : Vision / Stratégie ESG / RSE
 - **Critique** : Gouvernance & Organes de contrôles
 - **Critique** : Droit des actionnaires minoritaires
 - **Significatif** : Rémunération des dirigeants

- **Significatif** : Diversité au sein du Board
- **Significatif** : Indépendance du Board
- **Significatif** : Séparation des fonctions / contre-pouvoirs

3.2.3 COMPARABLES ET PAIRS :

- **Relations sociétales**
 - **Notable** : Communautés locales / Droits de l'Homme
 - **Notable** : Signature du Global Compact
- **Chaîne de valeur**
 - **Critique** : Qualité et sécurité des produits / satisfaction des clients
 - **Significatif** : Achats responsables
- **Environnement**
 - **Significatif** : Emission des Gas à Effets de Serres / Changements climatique
 - **Notable** : Pollution et déchets
 - **Notable** : Impact des produits / offre verte
 - **Notable** : Consommations d'énergie / Système de Management Environnemental
- **Ressources Humaines**
 - **Significatif** : Formation
 - **Significatif** : Attraction et rétention des collaborateurs
 - **Significatif** : Diversité et non-discrimination
 - **Significatif** : Politique RH
 - **Notable** : Santé et sécurité
- **Ethique des Affaires**
 - **Significatif** : Ethique des affaires / Lutte contre la corruption et le blanchiment
 - **Significatif** : Protection des données
 - **Significatif** : Cybersécurité et transition digitale
- **Vision et Gouvernance**
 - **Notable** : Vision / Stratégie ESG / RSE
 - **Notable** : Gouvernance & Organes de contrôles

3.3. CLASSEMENT

Le Groupe a finalement retenu dans son classement les enjeux clés suivants et les a déclinés dans les actions entreprises / ou en cours de mise en œuvre afin d'identifier les écarts d'attente par rapport à celles des parties prenantes.

3.3.1. ATTENTES CRITIQUES

- **Gestion Leadership :**
 - Qualité / Sécurité des Produits

- **Gestion Systématique :**
 - Gouvernance d'entreprise

- **Gestion Ad Hoc :**
 - Ethique des Affaires
 - Politique RH
 - Emissions de Gas à Effets de Serre

3.3.2. ATTENTES SIGNIFICATIVES

- **Gestion Systématique :**
 - Rémunération des dirigeants
 - Economie circulaire
 - Attraction & rétention RH
 - Gestion des carrières
 - Santé et sécurité
 - Diversité RH
 - Formation
 - Achats responsables

- **Gestion Ad Hoc :**
 - Stratégie RSE
 - Protection des données
 - Consommation d'eau
 - Consommation d'énergie
 - Impact des produits
 - Impact local

- **Non traité :**
 - Biodiversité
 - Global Compact

3.3.3. ATTENTES NOTABLES

- **Gestion Leadership :**
 - Séparation des pouvoirs

- **Gestion Systématique :**
 - Indépendance Board
 - Diversité Board
 - Droit des actionnaires

- **Gestion Ad Hoc :**
 - Accès aux soins
 - Gestion des risques environnementaux

4. POLITIQUES MISE EN OEUVRE

Pour chacun des six thèmes ESG, le groupe a identifié des enjeux et des risques associés nécessitant la définition d'une politique de couverture de ces risques et des engagements à tenir. Le paragraphe suivant décrit pour chaque thème et enjeux identifiés les risques, objectifs, plan d'actions et indicateurs clés associés.

4.1. VISION ET GOUVERNANCE

STRATEGIE

Bastide a une approche opérationnelle et pragmatique de sa stratégie ESG

Cette approche est basée sur les lignes de la norme ISO 26000 - Responsabilité Sociétale des Entreprises, qui permet au Groupe de mieux gérer et organiser ses initiatives et son impact en termes d'ESG.

En outre, Bastide a formalisé sa vision dans une lettre d'engagement ESG signée par M. Guy Bastide (Président Fondateur) et présentant les valeurs & principes de l'approche ESG de la société.

Enfin, souhaitant poursuivre ses efforts, le Groupe ambitionne d'officiallement d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies.

GOUVERNANCE

A Bastide, la gouvernance de l'entreprise est basée sur les compétences, le respect de tous, les actionnaires et l'intérêt social.

L'entreprise se réfère aux recommandations du Code de Gouvernance d'Entreprise Middlednext et démontre sa conformité aux principales provisions présentées à cet égard. Les rémunérations des dirigeants de l'entreprise (PDG et membres du comité de direction) sont pleinement transparentes (cf. Liste complète des indicateurs).

INITIATIVES CLES DU GROUPE

ESG

- Approche ISO 26000 – Responsabilité Sociétale des Entreprises
- La lettre d'engagement ESG du Groupe
- Adhérence au Pacte Mondial des Nations Unies

Gouvernance

- Code de Gouvernance d'Entreprise Middlednext

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Pourcentage de femmes au sein des organes de gouvernance (conseil d'administration et des comités associés)
- Pourcentage d'administrateurs indépendants au sein des organes de gouvernance (conseil d'administration et des comités associés)

4.2. ETHIQUE DES AFFAIRES

STRATEGIE

Bastide a déployé plusieurs initiatives pour prévenir les risques de corruption et de pratiques anti-concurrentielle et promouvoir la protection des données. Ces mesures sont toutes formalisées dans la Charte d'Ethique.

Les risques sont surveillés via un plan de contrôle interne pour éviter les erreurs ou la fraude. Le but du plan est de raisonnablement vérifier que l'encadrement, les opérations et le comportement des salariés est en accord avec les principes et règlements auxquels Bastide se réfère.

En accord avec la loi Sapin II, une procédure de lanceur l'alerte a été mise en place.

GOVERNANCE

Un Directeur Juridique est notamment chargé de gérer l'éthique en entreprise.

Les responsabilités de surveillance couvrent :

- Relations commerciales avec les parties prenantes
- Risques de corruption et pratiques anti-concurrentielles
- Protection des données personnelles et respect de la réglementation RGPD

INITIATIVES CLES DU GROUPE :

Ethique : Charte d'Ethique du Groupe Bastide

4.2.1. CHARTE D'ETHIQUE

DESCRIPTION

Le code d'Ethique rassemble tous les engagements essentiels et les procédures en rapport avec nos principes d'éthiques.

Les principales problématiques ciblées sont les suivantes :

- Respect et protection des personnes
- Respect et protection de l'environnement
- Corruption et pratique illicites
- Conflits d'intérêt
- Protection de l'image du Groupe
- Protection des données sensibles et confidentielles
- Prévention des délits d'initiés

LES INDICATEURS CLES SONT LES SUIVANTS :

Nombre d'actions intentées concernant des comportements anti-concurrentiels et de situation de monopole.

4.3. RESSOURCES HUMAINES

Les salariés sont au cœur du modèle d'entreprise de Bastide. En conséquence, le déploiement de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines est un élément clé pour le succès et le développement du Groupe.

STRATEGIE

Bastide a déployé plusieurs initiatives promouvant les bonnes conditions de travail, la diversité et le développement de ses salariés.

Le Groupe a signé plusieurs accords avec les représentants des salariés avec en tête la formalisation de toutes les avancées faites sur la gestion des ressources humaines.

Ces accords concernent en particulier : la diversité, le respect des heures de travail, le télétravail, les primes de participation et de résultats.

GOVERNANCE

Les sujets de ressources humaines sont gérés par une équipe de cinq personnes :

- Les Directeur RH
- Responsable Administratif RH
- Responsable Formation
- Responsable Recrutement
- Responsable Paye

INITIATIVES CLES DU GROUPE

Ressources Humaines

- Politique RH
- Diversité des genres
- Environnement de travail compatible avec le handicap
- Qualité et attractivité des conditions de travail
- Formations
- Santé et Sécurité

4.3.1. POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

Le Département des Ressources Humaines est un élément clé pour la croissance réussie du Groupe et le bien être des salariés et est une des principales priorités du Groupe. Le Groupe a formalisé une politique RH pour présenter and publier les différentes initiatives, notamment en rapport avec la gestion de carrière, l'attractivité, la diversité, l'inclusion et la santé et sécurité. Le Groupe distribue également un livret d'accueil à tous les nouveaux salariés.

DESCRIPTION

Bastide a formalisé une politique RH au niveau Groupe qui inclut tous ses engagements auprès des employés et les initiatives déployées sur les sujets suivants :

- **Ethique et responsabilités**
 - Dialogue social
 - Santé et sécurité
 - Philanthropie
- **Capital humain**
 - Promotion
 - Communication
 - Animation
- **Développement personnel des salariés**
 - Recrutement
 - Formation
 - Transparence

De plus, le Livret d'Accueil rassemble les valeurs du Groupe, ses missions ainsi que les informations importantes pour les salariés, notamment celles en rapport avec la compensation salariale, les congés payés, le temps de travail, les avantages etc...

4.3.2. DIVERSITE

Bastide s'est engagé à créer un environnement de travail où tous les salariés, indépendamment de leur genre, ethnicité, religion ou tout autre facteur, puissent se développer et s'épanouir. Le Groupe fait la promotion de la diversité et de l'inclusion et a mis en place des moyens pour assurer le caractère non discriminatoire de ses activités.

DESCRIPTION

Bastide a déployé plusieurs pratiques pour la diversité et l'inclusion qui s'appliquent au recrutement, au travail et aux promotions dans la société et qui assure des pratiques non-discriminatoires au sein du Groupe.

Des campagnes de sensibilisation à la diversité sont menées par le Groupe selon les articles 225-1 à 225-4 du code pénal français (campagne d'affichage dans tous les établissements du groupes et diffusion par courriel - voir "illustrations").

Un index d'égalité des genres est calculé et publié par le Groupe.

Des accords sont formalisés au niveau Groupe sur la diversité des genres pour s'assurer que ces principes sont communiqués et respectés par tous les salariés.

Des partenariats ont été établis avec Pole Emploi pour faire appel à des méthodes de recrutement basées sur des simulations qui permettent le recrutement de candidats indépendamment de leur niveau d'études, expériences et CV (biais inhérent). Cette sélection est actuellement déployée par le Groupe pour deux postes : techniciens et agents polyvalents.

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Salaire homme / femme : écart

4.3.3. POLITIQUE D'INCLUSION SALARIALE

Bastide s'engage à créer un environnement de travail inclusif. Plusieurs initiatives ont été déployées par le Groupe pour rendre l'espace de travail accessible aux personnes présentant un handicap.

DESCRIPTION

Bastide a bâti un espace de travail inclusif au fil des ans et a déployé des mesures pour s'assurer que tous les salariés se sentent bienvenus, écoutés et soutenus.

Le Groupe a adapté les infrastructures et a spécifiquement travaillé sur l'agencement des stations de travail pour les salariés présentant un handicap.

Bastide dispense des formations pour les salariés et organise régulièrement des campagnes de sensibilisation sur le handicap, les problèmes de discrimination et le comportement inclusif (au travers de différents canaux comme les posters, les campagnes courriels et newsletter).

En France, un salarié peut demander et obtenir une reconnaissance de son statut de travailleur handicapé. **Bastide communique sur le sujet et donne toutes les informations nécessaires pour faire les démarches administratives.**

Des partenariats sont conclus entre Bastide et des Etablissements et Services d'Aide par le Travail.

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Nombre de salariés employés
- Répartition homme / femme
- Taux de cadre femme
- Nombre de salariés reconnus travailleurs handicapés

4.3.4. ATTRACTIVITE ET RETENTION DES TALENTS

Bastide s'engage à bâtir et maintenir un environnement de travail attractif pour tous ses employés. En ce sens, le Groupe concentre ses efforts sur les moyens pour attirer et retenir les talents.

DESCRIPTION

Bastide a déployé plusieurs initiatives pour adresser les problèmes d'attraction et de rétention et pour améliorer le bien-être des employés, contribuant notamment à augmenter leur implication et l'évolution de leur carrière.

Image de marque de l'employeur : *"Travailler à Bastide signifie se donner les moyens de progresser, d'innover et d'atteindre son plein potentiel.* - Dominique Lesueur, Directeur RH, sur la page carrières du site internet du Groupe.

Formation et programmes de développement : pour garantir que chaque salarié ait une culture et une connaissance adéquate sur les spécificités de l'emploi.

La politique de rémunération et autres motivations : individualisation de la compensation pour récompenser le mérite et la performance, politique de participation aux résultats et bonus de cooptation.

Avantages pour les salariés : un accord collectif sur la durée et l'organisation des heures de travail (agendas flexibles, possibilité de travail à distance, congés payés, etc...) amélioration du statut social des salariés (meilleure complémentaire santé, projets de services publics etc...)

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Taux de turn-over
- Nombre d'entrées CDI
- Nombre de sorties CDI
- Somme distribuée au titre d'accord collectif (participation, intéressement)

4.3.5. FORMATION

Bastide s'engage à constamment améliorer les connaissances et compétences de ses salariés dans l'optique de garantir une meilleure santé et accompagner aux mieux les patients et les clients.

DESCRIPTION

La qualité de la prestation de santé est principalement déterminée par la qualité de la formation et de la compétence des intervenants. Ainsi, avoir des équipes bien formées est d'une importance critique pour avoir une prise en charge qualitative des patients.

En complément à cela, garantir la formation continue des compétences, répondre aux problématiques des techniques et connaissances qui évoluent et développer la carrière du salarié sont des enjeux de plus en plus critiques pour le secteur de la santé.

En réponse à tout cela, Bastide consacre continuellement des efforts significatifs pour mettre en place un plan de formations adapté aux enjeux :

- **Un programme d'intégration** spécifiquement dédié aux nouveaux managers, pour mieux les soutenir.
- **Des programmes de formation** spécifiques, incluant des modules techniques d'apprentissage en ligne.
- **Des programmes individualisés de professionnalisation** (400 heures / individu, un mix d'encadrement individuel sur le terrain, des groupes de formation en présentiel et des cours sur la plateforme d'apprentissage en ligne).
- **La constitution de SB Formation en 2012**, une entité dédiée au développement de programme de formation pour les salariés de Bastide.

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

Moyenne du nombre d'heures de formation par salarié

4.3.6. SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Les questions de Santé et Sécurité sont pleinement considérées par Bastide. Le Groupe a déployé plusieurs procédures et contrôles pour prévenir les accidents et maladies du travail.

DESCRIPTION

Bastide s'engage à garantir la sécurité à tous ses salariés et des faibles taux d'accidents

Pour y parvenir le Groupe a :

- **Formalisé une procédure de Santé et Sécurité** définissant, évaluant et analysant les risques auxquels les employés sont ou peuvent être exposés à leur poste de travail.
- **Rédigé une charte du Conducteur Responsable**, distribuée à tous les salariés.
- **Dispensé des programmes de formation sur la santé et la sécurité** au travail (par exemple, comment utiliser les équipements de protection individuelle), la gestion et la prévention des risques psychosociaux, la sensibilisation aux risques, la conduite responsable et écologique.
- **Soutenu l'investissement et l'innovation** pour améliorer les conditions de travail et la sécurité et prévenir les accidents : kits de premiers soins, défibrillateurs, fauteuils ergonomiques, etc...
- **Publié des indicateurs clés** sur la Santé et la Sécurité. Par ailleurs une commission dédiée est en charge de contrôler les accidents au travail, leur nombre et nature, analyser les causes pour réduire leur fréquence.

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Taux de gravité des accidents de travail (TG)
- Taux de fréquence des accidents avec arrêt (TF)
- Nombre d'accidents avec arrêt

Ces indicateurs sont calculés en tenant compte des accidents de travail avec et sans arrêt tout type d'accident confondu (y compris les accidents de trajet).

Le calcul est le suivant :

TF : (Nombre d'accidents avec arrêt de travail * 1 000 000) / nombre d'heures travaillées

TG : (Nombre de journées perdues cause AT * 1 000) / nombre d'heures travaillées

4.4. ENVIRONNEMENT

Considérant son périmètre d'activités, l'impact sur le climat causé par Bastide est principalement lié aux émissions de CO2 générées par le transport du matériel médical, ainsi qu'à la consommation énergétique des bâtiments du Groupe.

STRATEGIE

Conscient de ses défis environnementaux, Bastide a implémenté plusieurs initiatives pour chercher à réduire l'impact de ses activités.

Ces initiatives principalement concernent les émissions CO2 liées au transport et à la consommation énergétique, au retraitement des déchets ainsi qu'au développement de programmes liées à l'économie circulaire (Projet Second Life).

De plus, pour mieux maîtriser ses impacts environnementaux, le Groupe a entrepris un audit de son empreinte carbone et énergétique de ses activités, mené par un expert tierce partie en 2021.

GOUVERNANCE

Les sujets environnementaux sont gérés en particulier par le Directeur Qualité du Groupe, Mme Céline CHUREAU, responsables d'une équipe de 7 personnes.

INITIATIVES CLES DU GROUPE

Environnement

- Impacts liés au transport
- Impacts liés à la consommation d'énergie
- Evaluation de l'empreinte carbone
- Impacts liés aux déchets
- Economie circulaire – Programme Second Life

4.4.1. EMPREINTE CARBONE DU GROUPE

Le groupe Bastide a identifié que la consommation de carburant de sa flotte de véhicule représentait la proportion la plus significative de ses émissions de gaz à effet de serre.

DESCRIPTION

La majeure partie des émissions de gaz à effet de serre de Bastide étant émise par sa flotte de véhicule, l'entreprise a pris des mesures concrètes liées au transport pour s'attaquer à ce problème.

Grâce à ces mesures, Bastide a réussi à baisser les émissions de carbone liés à la consommation de carburant de près de 10% en une année.

- **Formation à l'écoconduite et évaluation** : le Groupe a un module d'apprentissage en ligne pour s'assurer que ses chauffeurs adoptent une approche éco-responsable.
- **Les véhicules sont suivis par l'outil Webfleet** qui mesure la consommation en carburant de chaque chauffeur avec un score et des axes d'amélioration.
- **Déploiement d'une flotte de véhicules hybrides** : le groupe met à la disposition de tous ses managers des véhicules hybrides dans l'optique de réduire les émissions de gaz à effet de serre.
- **Promouvoir la mobilité douce et durable** : le Bus-Tramway de Nîmes s'arrête désormais aux portes du siège social de Bastide. Cette nouvelle mesure cherche à promouvoir l'utilisation d'une mobilité verte pour les trajets routiniers des salariés Bastide.

Webfleet a également développé un module permettant d'optimiser les tournées des collaborateurs et permettant aussi de mieux affecter les clients aux pôles les plus proches.

En moyenne, la flotte de véhicules du Groupe Bastide (Bastide le Confort Médical ainsi que 25 filiales) émet 153.62g de CO2 par km parcouru. Cette indication sera un indicateur de performance pour l'exercice 2021-2022.

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Consommation de carburant de la flotte de véhicules
- Emissions de CO2 liées aux consommations de carburant

4.4.2. CONSOMMATION D'ENERGIE

Le groupe a identifié que la consommation d'énergie issue de ses infrastructures représentait la seconde source de consommation d'énergie. En cohérence avec ses ambitions de réduire son empreinte carbone, le groupe a pris différentes mesures pour réduire son impact.

DESCRIPTION

Le Groupe a entrepris plusieurs initiatives pour réduire sa consommation énergétique :

- Isolation thermique de tous ses bâtiments
- Air-conditionné réversible utilisant des pompes à chaleurs
- Equipement de tous les éclairages par des ampoules à LED
- Installation de détecteurs de présence sur tous les sites
- Prise en compte de la performance énergétique pour les potentielles futures locations.

RESULTAT DE L'AUDIT ENERGETIQUE

L'audit énergétique a démontré que le Groupe délivrait déjà des résultats très satisfaisants, principalement grâce à son modèle d'entreprise : les ressources énergétiques utilisées sont très faibles et principalement causées par le transport.

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Nombre de tonnes de CO2 émises
- Taux de recyclage des déchets
- Poids des déchets générés par les activités du groupe

Avec une émission annuelle de 7,79 tonnes de CO₂, Bastide est l'une des meilleures sociétés dans sa catégorie pour sa consommation énergétique.

Cet indicateur est calculé en tenant compte des scopes d'émissions des GES :

Scope 1 = émissions directes de gaz à effet de serre

Ce sont des émissions de gaz à effet de serre qui ont lieu directement au niveau de l'entreprise :

- les émissions liées à la combustion de carburant des véhicules de services détenus par l'entreprise
- les fuites de gaz frigorigènes d'une climatisation, d'un frigo ou d'une chambre froide

Scope 2 = émissions indirectes liées à l'énergie

Ce sont les émissions indirectes (principalement liées à l'électricité) qui n'émet pas directement sur le lieu de travail mais tout au long de la supply chain.

4.5. CHAINE DE VALEUR

Les patients sont la préoccupation numéro un du groupe Bastide. Pour leur proposer les produits et les services qui répondent à leurs attentes, le Groupe a formalisé d'ambitieuses initiatives en termes d'Achats Responsables et de Système de Gestion de la Qualité.

STRATEGIE

Bastide a formalisé une Politique d'Achats Responsables pour promouvoir notamment les achats locaux, sourcés en France.

En complément, le Groupe demande à ses fournisseurs de respecter certains principes ESG et des Droits de L'Homme, au travers d'une lettre d'engagement ESG pour les fournisseurs.

En outre, le groupe bénéficie de deux certifications externes (ISO 9001 et le label QualiPSAD) reconnaissant les efforts faits en termes de qualité des produits et de satisfaction des clients

GOVERNANCE

Les achats responsables sont gérés par le Directeur des Achats du Groupe, M. Joel HERBAULT, ainsi que les trois responsables achats des divisions opérationnelles du Groupe.

En addition, l'équipe de la Directrice Qualité, Mme Céline CHUREAU, est grandement impliquée dans les sujets d'Achats Responsables et le Système de Gestion de la Qualité.

INITIATIVES CLES DU GROUPE

Achats Responsables

- Politique Achats Responsables
- Lettre d'engagement ESG des Fournisseur

Qualité

- Accessibilité aux soins et traitement des patients
- Certification ISO 9001 – Gestion de la Qualité
- Label Quali'PSAD

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Taux de satisfaction clients

4.5.1. POLITIQUE D'ACHAT RESPONSABLE

Bastide reconnaît que l'engagement du fournisseur est clé pour améliorer la performance de la chaîne de valeur en matière d'ESG. Le Groupe a rédigé une politique d'Achats Responsables formalisant ses engagements et initiatives. Bastide entreprend l'intégration de critères ESG dans l'établissement des contrats avec ses fournisseurs.

DESCRIPTION

Bastide déploie, au travers de la Politique Achats Responsables, l'intégration de critères ESG dans l'évaluation et la sélection des prestataires et fournisseurs.

Le Groupe a formalisé plusieurs engagements, suivis d'un plan d'actions dédié and suivi par des indicateurs clés de performance spécifiques :

- Favoriser les fournisseurs locaux basés en France
- Favoriser les fournisseurs avec une approche environnementale (par exemple certifié ISO 14001)
- Promouvoir la responsabilité sociétale avec les fournisseurs
- Proposer des formations aux salariés du Groupe sur les principes des Achats Responsables.

En parallèle avec ces engagements, Bastide a formalisé une lettre d'engagement pour les fournisseurs, dans le but de s'assurer que ces derniers sont en accords avec les principes de notre politique Achats Responsables.

Lorsqu'ils s'engagent auprès Bastide les fournisseurs doivent respecter 9 principes formalisés dans la lettre d'engagement ESG des fournisseurs.

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- % de fournisseur ayant signé la charte eco responsable
- % de fournisseurs audités sur la base de ISO 14001 et MDR

DESCRIPTION

La Lettre d'Engagement ESG des Fournisseurs regroupe 9 principes couvrant différents principes d'achats responsables et de critères ESG.

Engagements exigés pour les fournisseurs :

- Respecter la réglementation en vigueur localement sur l'environnement, le travail, la santé et la sécurité au travail.
- Respect de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (1948).
- Bannir le travail forcé des enfants sur l'ensemble de la chaîne de valeur.
- Régulièrement conduire des formations sur les enjeux environnementaux et sociaux.
- Déployer un code d'éthique.
- Respecter l'égalité des genres.
- Déployer des mesures spécifiques pour combattre les problèmes liés aux minerais du conflit.
- Eviter les conflits d'intérêt avec les salariés du groupe Bastide.
- Prévenir Bastide de toute déviation aux engagements mentionnés ci-dessus.

4.5.2. CERTIFICATION QUALITE

Bastide a été certifié ISO 9001 : 2015, ce qui démontre l'engagement du Groupe à produire un système de gestion de la qualité rigoureux et déploie les bonnes pratiques pour donner satisfaction aux patients.

DESCRIPTION

La Politique Qualité et du Système de Management de Bastide est basé sur la norme ISO 9001 qui certifie la capacité du groupe à fournir des produits et services répondant à des exigences de haute qualité.

L'ISO 9001 se base sur sept principes de gestion de la qualité :

- Vision centrée sur le patient et le client
- L'engagement de la Direction
- L'implication de tous les salariés
- L'approche par Process de nos activités
- L'amélioration continue
- Les décisions basées sur des éléments mesurables
- La gestion des interactions entre les parties prenantes



Bastide a obtenu le label QualiPSAD en mars 2021, un label dédié pour les prestataires de santé à domicile. C'est un engagement sur la qualité et l'éthique qui garantit que le groupe répond aux exigences de respect et de technique dans la prise en charge du patient et du traitement décidé avec son prescripteur.

DESCRIPTION

Le Label QualiPSAD est une initiative de la Fédération Française des Prestataires de Santé à Domicile. Basé sur un référentiel écrit par les professionnels du secteur, il spécifie les exigences dans le déploiement d'un système qualité pour les prestataires de santé à domicile qui cherche à atteindre l'excellence pour l'ensemble de leurs activités.

Le label propose 8 axes d'engagement avec un total de 54 exigences :

- **Surveillance du système**
- **Preuves de la demande de prise en charge**
- **Gestion du patient**
- **Facturation**
- **Relation avec les partenaires**
- **Gestion des ressources**
- **Evaluation et amélioration continue de la qualité**
- **Engagemnt propres aux dispositifs médicaux**



LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- % de sites concernés par le label ISO 9001 et Quali'PSAD

Pour améliorer notre qualité de service et la mesurer efficacement, le Groupe Bastide a mis en place des outils de mesure et de traçabilité. Notamment, la mesure de la qualité de service en logistique lors des préparations de commandes pour les établissements de santé et les agences délivrant nos produits aux particuliers et aux professionnels de santé.

De plus, une application nommée « ELSA » (Enregistrement des Litiges et Suivi des Actions) a été mise en place pour garantir le suivi des traitements des litiges et autres dysfonctionnements liés à notre activité.

Il est alors possible d'extraire des statistiques pertinentes périodiquement permettant d'améliorer en continu notre qualité de service.

Enfin, le Groupe Bastide a également déployer son management qualité au niveau de la prestation métier (au travers du label QualiPSAD) mais aussi au niveau de sa logistique. C'est pour cela que nous calculons aujourd'hui la qualité de service au travers de deux indicateurs :

- Le taux de service interne (nombre d'erreurs de préparation de commandes / lignes de préparation totales)
- Le taux de service externe (nombre de litiges déclarés par les clients / nombres de commandes totales)

Le but étant d'améliorer la prestation à chaque étape du process afin de satisfaire en priorité nos patients et prescripteurs.

4.6. RELATION SOCIALE

La politique de Bastide en termes de relations sociales est caractérisée par un engagement autour de trois axes and d'un fort attachement territorial dans toutes les actions que mène le Groupe.

STRATEGIE

La politique de Bastide en termes de relations sociales est caractérisée par un engagement autour de trois axes :

- Sponsoring d'équipes sportives et de la recherche centrée autour du sport et de la connaissance sur le sommeil
- Sponsoring culturel
- Une politique de dons et d'aide à l'international

GOUVERNANCE

Les sujets de relations sociales sont directement gérés par la Direction Générale de Bastide au travers des décisions de M. Vincent Bastide, Président Directeur Général.

INITIATIVES CLES DU GROUPE

Sports et recherche médicale

- Sponsoring et partenariats sportifs
- Sponsoring du skipper Kito de Pavant
- Le fond de Bastide pour la recherche médicale

Culture

- Sponsoring culturel

Dons

- Dons et soutiens à l'international

LES INDICATEURS CLES IDENTIFIES SONT LES SUIVANTS :

- Nombre de projets soutenus sur l'exercice
- Montant dépensé en projets sportifs

5. SYNTHÈSE DES ENJEUX IDENTIFIÉS ET DES POLITIQUES ASSOCIÉES

En ne retenant que les enjeux critiques et significatifs, il en ressort logiquement les matrices suivantes :

a. Synthèse des principaux enjeux identifiés par famille de risques :

THEMES ESG	Vision et Gouvernance	Ethique des affaires	Ressources humaines	Environnement	Chaîne de valeur	Relations sociétales
Enjeux ESG spécifiques identifiés		Ethique des affaires	Développement des compétences des salariés	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Prise en compte des besoins clients	Droits de l'Homme (*)
			Préservation de la santé et de la sécurité des salariés	Prévention des risques environnementaux et pollutions (économie circulaire)		
			Qualité de vie et bien-être des salariés (conservation des talents)	Préservation et gestion durable des ressources et de la fin de vie des produits (*)		
			Actions solidaires / handicap / discrimination	Gestion des déchets et emballage (*)		

(*) « dans le cadre de l'identification des enjeux et des risques, le groupe a identifié des éléments demeurant à ce stade en cours d'étude ou de déploiement en interne pour développer des politiques et définir des indicateurs pertinents sur l'exercice 2020/2021 »

b. Synthèse des politiques mises en œuvre par famille de risques :

Vision et Gouvernance	Ethique des affaires	Ressources Humaines	Environnement	Chaîne de valeurs	Relations sociétales
Approche ISO 26000 Responsabilité sociétale	Code Ethique	Accord sur l'égalité des genres	Engagements sur le management environnemental et la valorisation des déchets	Certification ISO 9001 - Management Qualité	partenariats actions sociales et locales
Lettre d'engagement ESG du Groupe		Accord sur le temps de travail	Empreinte carbone du Groupe	Politique achats responsables	
Code de Gouvernance		Accord sur l'intéressement et la participation	Audit énergétique Groupe	Code éthiques Achats	
Signature de l'UN Global Compact		Charte de télétravail		Label QualiPSAD	
		Politique RH			

