



LIFE FROM INSIDE

# RAPPORT ENVIRONNEMENTAL

Bracco Imaging France  
2023





# L'engagement RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de Bracco

## En quelques chiffres



**-2,4 %**  
d'électricité  
consommée  
(vs 2021)



**-12%** de déchets  
générés par les sites  
de production Bracco  
(vs 2021)



**67%** des emballages  
proviennent de  
matériaux recyclables



**93%** des solvants sont  
récupérés et retraités



LIFE FROM INSIDE



Nos flacons en verre  
sont constitués à **15%**  
de verre recyclé



**100%** des employés  
de Bracco Imaging  
France sont en CDI  
(2022)



**100%** des employés de  
Bracco Imaging France sont  
formés et adhèrent à la  
politique anti-trust,  
anticorruption du groupe ainsi  
qu'au code déontologique



**Bracco Imaging est un groupe pharmaceutique engagé** au niveau mondial dans la recherche, le développement, la fabrication et la commercialisation d'agents de contraste innovants ainsi que de dispositifs médicaux et de solutions associées.

En tant que filiale française du Groupe international Bracco, **Bracco Imaging France a pour mission d'inscrire sa croissance dans la durabilité.**

Bracco Imaging France s'inscrit, comme le Groupe Bracco, dans une logique d'amélioration continue en apportant des réponses concrètes et personnalisées aux divers enjeux sociaux, environnementaux et éthiques en imagerie médicale.

Les enjeux concernant la santé et le bien-être des patients, comme celle de ses collaborateurs sont clés pour Bracco Imaging France et passent par une consommation et une production toujours plus responsable.

Bracco Imaging France est engagé dans une démarche RSE, visant à mettre en place des actions de durabilité par et pour ses collaborateurs.

Un rapport RSE Bracco Imaging France est rédigé chaque année, respectant ainsi la vision du groupe Bracco, à travers la voix de son PDG :

**« Notre objectif : améliorer la vie des patients en façonnant l'avenir de la prévention médicale à travers l'imagerie de précision. Notre mission : nous engager chaque jour aux côtés des patients, fort de notre histoire riche d'innovations, du talent de nos équipes et de notre approche durable. »**





L'engagement de Bracco Imaging France couvre plusieurs domaines :

• **Une production, une distribution et une utilisation responsables** des médicaments et dispositifs médicaux tout au long de leur cycle de vie (ODD\* n°6, n°8, n°9, n°12, n°13). Bracco Imaging développe l'éco-conception de ses produits et des emballages primaires et secondaires toujours plus durables en termes de ressources : via une diminution de la consommation d'eau, des émissions, une amélioration de la recyclabilité des déchets, le tout orchestrés par un principe d'économie circulaire ; c'est ainsi toute la chaîne d'approvisionnement depuis la production jusqu'aux flux logistiques qui est adaptée.



• **La santé et le bien-être des patients** (ODD\* n°3, n°10, n°17) grâce à des produits / services de qualité dans le domaine de l'imagerie médicale. Le code de déontologie Bracco définit clairement notre conduite vis-à-vis du patient, de l'Assurance Maladie, des entreprises concurrentes et des professionnels de santé rencontrés, et ce, dans le respect de la vie privée et de la protection des données personnelles.



• **La santé et le bien-être des collaborateurs** (ODD\* n°3, n°4, n°5, n°8, n°11, n°16, n°17) via des formations permettant d'accompagner le développement de leurs compétences. La mesure du bien-être et de la satisfaction des salariés est ainsi ancrée dans les pratiques de l'entreprise depuis 2013 : tous les 2 ans, chaque salarié est invité à s'exprimer, de manière anonyme, sur sa qualité de vie au travail. Ce baromètre social s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la créativité de l'entreprise, de son engagement et de la motivation de ses collaborateurs, avec comme objectifs, la réduction des effets destructeurs et pathogènes du stress au travail.



Les éléments détaillés ci-dessous sont issus de la charte RSE 2022 du groupe Bracco, également disponible sur le site : \*ODD : Objectifs de Développement Durable des Nations Unies





### L'ensemble de ces engagements présente comme objectifs de :

- Etablir le **diagnostic annuel** des impacts propres
- Economiser les sources **d'énergie** (électricité, carburant) et les **ressources naturelles**
- **Continuer de sensibiliser** les collaborateurs à une démarche de protection de l'environnement
- Renforcer la maîtrise et la recyclabilité de nos **déchets**
- Accroître les principes **d'éco-conception** au niveau de la distribution de nos produits
- En tant que prérequis, satisfaire les **exigences réglementaires** applicables en matière de Vigilance, d'Environnement, d'Hygiène, Santé et Sécurité des parties

La Direction de Bracco Imaging France s'engage à mettre à disposition les ressources pour lui permettre d'atteindre ces objectifs.



# Gouvernance



## I. Gouvernance et engagement de la Direction

La distribution de dispositifs médicaux, de produits pharmaceutiques et la relation de confiance avec les utilisateurs constituent le savoir-faire de Bracco Imaging France.

Au sein de la chaîne de valeurs, dans laquelle Bracco Imaging France s'inscrit, la production de médicaments et dispositifs médicaux, leur transport et leur commercialisation sur le marché sont les premiers générateurs d'impact.

Engagé depuis toujours dans le développement durable, Bracco a lancé son « Sustainability Plan 2022-2030 ». Ce plan porte sur 3 principaux piliers et couvre 11 des 17 Objectifs de Développement Durable des Nations Unis :

- **Les gens** : promouvoir au sein de l'entreprise le bien-être des employés, la diversité et l'égalité femme / homme, avec une ambition, **compter au moins 45% de femmes à des postes de direction exécutifs de Bracco d'ici 2030**. Pour accompagner cette évolution, des formations et comités de pilotages sont mis en place au niveau international.
- **L'Innovation** : investir toujours plus pour le développement de produits innovants au service des patients pour de l'imagerie de précision et de prévention, avec une ambition, **impliquer pas moins de 65 000 radiologues, internes etc. dans des projets de réflexion/ formation en imagerie en incluant la jeune génération (40% de moins de 35 ans) d'ici 2030**.
- **La planète** : développer les principes de l'économie circulaire et de la chimie propre.  
Deux ambitions pour Bracco :
  1. Réduire d'au moins 51% les émissions de Scope 1 et 2 BEGES d'ici 2030
  2. **Devenir neutre en carbone d'ici 2030**.Comment ? En conduisant la transformation vers des énergies renouvelables autoproduites, en réduisant les émissions de CO2 et de déchets générés par notre activité.





## Droits de l'Homme et Conditions de travail



## II. Droits de l'Homme, Relations et conditions de travail

### a. Devoir de vigilance et droits humains

Conformément au Code éthique du groupe, Bracco Imaging France partage les principes de la Déclaration universelle des droits de l'homme et de la convention fondamentale de l'Organisation internationale du Travail (OIT). Toute relation de quelque nature que ce soit, directe ou indirecte, avec des personnes (physiques ou morales) connues ou suspectées d'être impliquées dans des pratiques d'emploi ne respectant pas ces dispositions est donc proscrite. Aucune forme de travail illégal ou d'exploitation n'est tolérée.

Tous les partenaires de Bracco Imaging sont tenus de respecter le Code éthique du groupe, la violation du Code pouvant conduire à une action correctrice allant jusqu'à la résiliation du contrat.



### b. Discrimination et groupes vulnérables

Le processus d'embauche, mené conformément aux principes du Code éthique Bracco et sans aucune discrimination, est fondé sur le recrutement des personnes les plus qualifiées pour les postes vacants, en excluant tout favoritisme et toute concession de quelque nature que ce soit. Bracco Imaging France encourage la diversité dans ses recrutements, et ce, dans le respect de la personne et de la Règlementation Générale sur la Protection des Données Personnelles.

Par ailleurs, alors que cela n'est pas obligatoire eu égard à son effectif, Bracco Imaging France communique chaque année à son CSE, les résultats de l'index égalité professionnelle Homme Femmes (méthode de calcul fournie par le Ministère du Travail). A titre d'information, le nombre de points obtenus est supérieur à



95/100, les dix plus hautes rémunérations concernent cinq femmes et cinq hommes ; sont présents au Comité de Direction plus de femmes que d'hommes.

### c. Emploi, conditions de travail, santé et sécurité au travail



Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, Bracco a été nommé Top Employer 2023 en Italie (Top Employer Institute), confirmant ainsi l'implication du groupe dans des domaines variés des Ressources humaines.

Le système de rémunération, à tous les niveaux, est déterminé uniquement sur la base du rôle de l'individu employé, de sa formation, de ses compétences particulières, de son expérience, du mérite qu'il a démontré et de la réalisation d'objectifs ciblés.

L'ensemble des salariés sont en CDI, la Société ne sollicite des CDD qu'à titre exceptionnel. Afin d'accompagner les jeunes à évoluer dans le monde professionnel, Bracco Imaging France a recours au contrat d'apprentissage. En 2022, un apprenti a été recruté au sein du service marketing Bracco Imaging France.

Depuis 2021, un accord de télétravail est en vigueur. Sur un modèle de 2 jours de télétravail par semaine, il instaure également 1 journée de présence obligatoire pour l'ensemble du personnel du siège de la filiale, afin de faciliter les échanges entre les collaborateurs.

Pour permettre les échanges et créer une véritable cohésion d'équipe au sein de la filiale, deux séminaires par an sont organisés, l'un avec l'ensemble du personnel, et le second uniquement avec la force de vente. Enfin, une fois par mois se tient une réunion en visioconférence, réunissant l'ensemble du personnel. Cette réunion est animée à tour de rôle par un des collaborateurs. Durant cette réunion, différents thèmes sont abordés par des collaborateurs de différents services du siège ou du terrain, une présentation générale est faite par le Directeur Général et l'ensemble du personnel est invité à s'exprimer.

### c. Développement du capital humain

Désireuse d'accompagner les collaborateurs tant dans l'intégration que dans le développement de leurs compétences, Bracco Imaging France investit environ 500 heures par an à la formation, qui selon le sujet sont dispensées en interne ou à l'aide de prestataires extérieurs, soit en distanciel, soit en présentiel.

### d. Amélioration continue

Le bien-être et la satisfaction des salariés sont mesurés depuis 2013, tous les deux ans. Initialement axée sur l'identification des risques psychosociaux et la compréhension des facteurs de risques inhérents aux spécificités de Bracco Imaging France et de ses collaborateurs, l'enquête s'est élargie pour permettre à

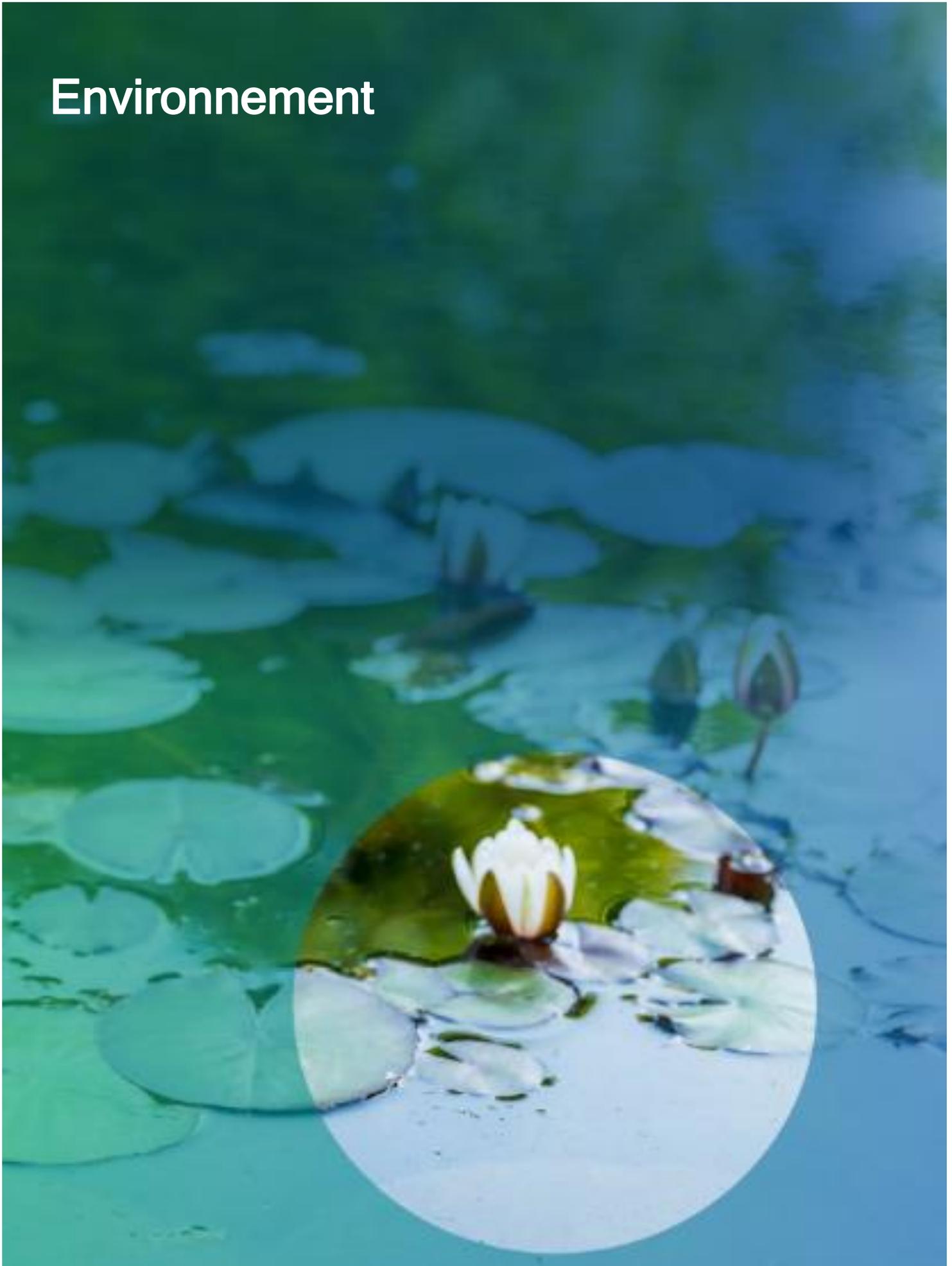


l'ensemble des collaborateurs de s'exprimer en totale confidentialité, et donner un ressenti clair de la situation, du climat social, et des potentiels écarts de perception, sur un même sujet, entre la Direction et l'ensemble des collaborateurs, qu'ils soient responsables ou non.

Ce baromètre social s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail avec comme enjeux : le développement de l'attractivité de l'entreprise, l'amélioration de la créativité, de l'engagement, la motivation professionnelle et la fidélisation des salariés.



# Environnement





## III. Environnement

Au sein de la chaîne de valeurs dans laquelle Bracco Imaging France s'inscrit, la production de médicaments et de dispositifs médicaux, et leur transport sont les premiers générateurs d'impact.

### 1. Ecoconception des produits et des emballages primaires et secondaires

Les conditionnements primaires et secondaires de nos médicaments sont systématiquement conçus pour être adaptés au contenu, pour limiter leurs impacts environnementaux et maintenir la qualité des produits. C'est ainsi que le ratio « poids moyen de l'ensemble des emballages de nos produits / poids moyen de l'ensemble de nos produits » est calculé à 0,11 (moyenne des produits de contraste Bracco, tous dosages et tous volumes confondus).

Le verre de type I était jusqu'à présent majoritairement utilisé en tant que conditionnement primaire pour nos produits injectables : celui-ci répond à des contraintes qualités bien précises, définies par la Pharmacopée européenne. Le verre étant inerte, il limite les risques de relargage et d'interaction contenant/contenu, préservant ainsi la qualité du médicament.

Depuis 2022, le conditionnement primaire, en verre de type I, passe progressivement à un verre de type II, de fait, plus facile à recycler. 15% du verre utilisé pour le packaging de nos produits est issu de verre recyclé.

A noter que Bracco Imaging France a pris part à une étude test pour la valorisation du verre médicamenteux à l'initiative de la CAHPP (Centrale d'Achat de l'Hospitalisation Publique et Privée). En effet, une phase test de collecte du verre médicamenteux au sens large doit être organisée au niveau de plusieurs structures hospitalières du Sud Est de la France et valorisée comme matière première pour la fabrication de ciment. Suivant le résultat de cette première tentative et si de nouvelles actions similaires étaient mises en place au niveau national, Bracco Imaging France y prendrait toute sa part.

Les conditionnements secondaires de nos produits sont constitués de 67% de carton recyclé, toute matière plastique ou matières autres que le carton a été évitée afin d'optimiser la valorisation de ces déchets.

L'impact environnemental des matériaux employés dans la conception de nos produits compte, c'est pourquoi nos seringues préremplies de certains de nos produits ne contiennent pas de silicone.

**Nos dispositifs médicaux contribuent à la réduction des déchets générés par patient.** L'injection de produit de contraste étant réalisée directement à partir des flacons primaires, sans seringues, pour l'un





d'entre eux, minimise la quantité de déchets à chaque injection. Enfin, la possibilité de réaliser après chaque injection un rinçage avec du sérum physiologique optimise le volume de produit de contraste utilisé.

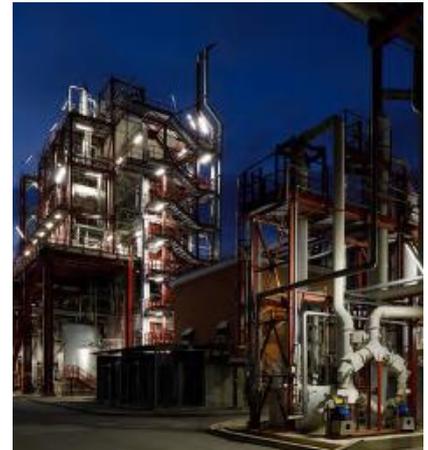
Les consommables de notre injecteur comme l'adaptateur bouteille ou encore le set journalier sont désormais produits **sans phtalate**. Le set patient est le dernier consommable dont la production doit être améliorée afin de supprimer le phtalate de sa composition.

## 2. Production

Les sites de développement et de production du groupe Bracco (Bracco Imaging, Colleretto Giacosa – Italie et Bracco Suisse – Genève) réalisent chacun un bilan environnemental annuel.

La consommation de matières premières, solvants et autres auxiliaires de production, les émissions de CO<sub>2</sub> et autres gaz à effets de serre, la consommation d'énergie globale, la production de déchets (et leur taux de recyclage), la consommation spécifique d'eau sont ainsi analysées et reportées année après année.

Chaque année, Bracco consacre 10% de son chiffre d'affaires à des projets R&D, dont une partie porte aujourd'hui sur une **conception et une fabrication plus durable de nos médicaments**.



C'est ainsi qu'en 2021, au niveau des sites de production :



**-2.4% d'électricité** consommée pour la production de nos médicaments (versus 2021)



**La quantité de déchets a été réduite de 12%** (versus 2021)



**93% des solvants utilisés ont été** récupérés et retraités

D'autre part, les sites de production disposent de plusieurs certifications :

- Ceriano Laghetto (Italie - Fabrication d'actifs pharmaceutiques iopamidol, gadoteridol et gadobenate) **certifié ISO 14 001**
- Colleretto (Italie - Fabrication d'actifs pharmaceutiques finis) **certifié ISO 14 001 / 50 001**
- Torviscosa (Italie - Fabrication d'actifs pharmaceutiques iomeprol) **certifié ISO 50 001**
- Genève (Suisse - Fabrication de produits de contraste échographique) **certifié ISO 14 001**
- Singen (Allemagne - Fabrication de produits pharmaceutiques finis) **certifié ISO 14 001**



- Shanghai (Chine - reconditionnement les produits Bracco destinés à être vendus sur le marché asiatique) en cours de certification ISO 14 001

### a. Utilisation durable des ressources

Des projets de grande ampleur sont régulièrement entrepris sur ces différents sites : amélioration du rendement des générateurs de vapeur, remplacement de chaudières, suppression des gaz fluorés sur les systèmes de climatisation et réfrigération, mise en place de systèmes d'éclairage intelligents, utilisation de sources d'énergies renouvelables, optimisation des quantités nécessaires à la fabrication d'un lot de produit de contraste iodé etc...

### b. Biodiversité et habitats naturels

La stratégie industrielle de production de médicaments et de dispositifs médicaux par Bracco privilégie l'utilisation de sites historiquement dédiés à la chimie. La revitalisation de sites de fabrication historiques par la réhabilitation d'anciennes structures, permet à la fois la redynamisation et le soutien auprès de territoires dans lesquels Bracco est historiquement implanté, et la conservation de la biodiversité des terrains non artificialisés.

## 3. Emballages et transport

Bracco Imaging France fait appel à Kuehne + Nagel, logisticien, chargé de réceptionner, stocker et expédier les produits Bracco.

Le logisticien de Bracco Imaging France est un hub européen situé à Geel en Belgique. Son implantation est un atout majeur et permet de rayonner sur l'ensemble de l'Europe pour la livraison des produits Bracco.

**Notre logisticien** est investi dans une démarche de développement durable. Le site de Geel est d'ailleurs certifié **ISO 9001, 14 001 et 45 001**.

En plus du respect de la réglementation applicable et afin de réduire les émissions de CO2 générées par le transport et la livraison de nos produits, des logiciels d'optimisation de flux logistiques sont utilisés avec comme objectif un chargement optimum des camions et remorques, et la continuité de l'approvisionnement en produits de santé.

La diversification de la flotte de véhicules de transports à faible émission de **CO2**, a contribué à une **réduction des émissions de 26% versus 2021**.



La gestion des déchets est maîtrisée et participe à un cercle vertueux puisque **83% ont été recyclés en 2021**. Enfin, **78%** de l'énergie contribuant chaque année à la logistique de nos produits sont issus **d'énergies renouvelables**, participant ainsi à réduire l'impact environnemental des produits Bracco Imaging France.

#### 4) Mise sur le marché, activités commerciales et gestion des commandes

Bracco Imaging France est engagé dans une politique d'incitation au regroupement des commandes, et en permettant un approvisionnement continu des professionnels de santé et des patients.

Bracco Imaging France a mis en place un système de dématérialisation des commandes : transmission des commandes par EDI, Hospitalis pour les commandes hospitalières, ainsi que la plateforme ChorusPro pour le dépôt des factures hospitalières.

Les factures sont désormais 100% dématérialisées.

Enfin, concernant les appels d'offre, des spécimens ne sont remis que sur demande expresse ; lorsque le règlement de consultation le permet, Bracco Imaging France privilégie l'envoi d'une photothèque constituée de documents en version PDF en lieu et place des échantillons.

#### 5) Elimination, Récupération, Valorisation

Bracco Imaging France a mis en place un système d'aide au tri, directement implanté au sein de certains services de radiologie par la livraison "**Ecobox by Bracco**" pour carton et verre. Les Ecobox sont des boîtes de 50L cartonnées renforcées, permettant de trier les verres liés à l'injection de produits de contraste BRACCO au sein du service d'imagerie.

##### a. Médicaments

Nos sites de production sont aujourd'hui équipés de système de récupération de l'iode non complexée au moment de la synthèse de nos produits de contraste iodés. Ainsi 90% de l'iode non complexée est récupérée, et donc non rejetée dans les eaux usées.

Bracco Imaging France adhère également à Cyclamed, pour la récupération et la valorisation des médicaments non utilisés.

Depuis mars 2024 et l'autorisation de l'ANSM de l'injection multipatient, Bracco Imaging France distribue et commercialise des flacons de produits de contraste iodés de 500 mL. Cela permet d'optimiser les quantités injectées par flacons réduisant ainsi les volumes résiduels non injectés jetés : proche de 0mL avec le système d'injection Bracco.



Enfin, **depuis 2023, Bracco Imaging France est un partenaire majeur du projet MEGADORE** visant à recycler les résidus de produit de contraste gadolinés, non injectés lors d'un examen d'IRM.

### b. Dispositifs médicaux

La maintenance préventive, le recyclage des pièces détachées, le dépannage plutôt que le remplacement, et l'élimination des dispositifs conformément à la réglementation des équipements électriques et électroniques (DEEE) en vigueur, sont une priorité pour Bracco Imaging France.

C'est pourquoi Bracco Imaging France fait confiance à la société française S-INTER, spécialisée dans la maintenance des équipements électroniques et médicaux pour assurer un suivi technique adéquat aux produits de la marque.

Certifié **ISO 9001 / V2015, ISO 13485 / V2016 et Ecovadis 2022 Silver**, membre du SIDIV, CIFL et SNITEM, et engagé dans une démarche relative au développement durable via une Politique de traitement des déchets et une gestion active de la mobilité des collaborateurs, S-INTER est un partenaire répondant aux valeurs de Bracco Imaging France.

A la fin de leur cycle de vie, nos dispositifs médicaux sont pris en charge par Ecosystem, éco-organisme agréé par les pouvoirs publics, via notre prestataire S INTER afin d'être démantelés :

- Séparation des composants électroniques : affichage LCD, piles, composants à proprement dits et circuits imprimés ;
- Séparation des matières plastiques ;
- Séparation des parties métalliques.



Les fiches techniques des dispositifs médicaux incluent en effet la liste des matériaux constitutifs de l'appareil, leur recyclabilité. A noter que nos matériaux ne contiennent pas de substances toxiques (au sens de la directive REACH) et qu'ils sont conformes à la réglementation RoHS (WEEE).

L'organisme Ecosystem, veille ensuite au recyclage / à l'élimination contrôlée des différents composants de nos dispositifs médicaux, dont la traçabilité est assurée par Bracco Imaging France (ex : via des bordereaux de suivi de déchets).



## c. Activités siège et terrain de Bracco Imaging France

Soucieuse de limiter son empreinte sur l'environnement, Bracco Imaging France s'engage par des actions concrètes.

Ainsi, en 2020 la filiale a déménagé à Massy dans des **locaux certifiés conception Haute Qualité Environnementale (HQE) et BREEAM**.

Les luminaires des bureaux sont à **100% des LED** et une programmation horaire quotidienne et centralisée avec des détecteurs de luminosité et détecteurs de présence assure un éclairage adapté et uniquement lorsque les locaux sont occupés.

Le site se situe à une dizaine de minutes à pied de la gare RER de Massy-Palaiseau, facilitant ainsi le déplacement des collaborateurs en transports en commun et en train. Le site est également bien desservi en pistes cyclables.



D'autre part, les déplacements des collaborateurs sont régis par une Politique de voyages axant la priorité sur les opportunités offertes par les moyens de transport publics.

De plus, cette politique voyage précise également que pour tout déplacement, lorsque cela est possible, les voyages en train sont préférés aux voyages en avion. Le recours à la visioconférence doit également être proposé afin de limiter un nombre trop important de déplacements « évitables ».

La mise en place du télétravail à raison de 2 jours par semaine est en place depuis 2021 et permet de réduire les émissions de CO2 générées par le déplacement des collaborateurs du siège.

Du flex office sera également proposé pendant les Jeux Olympiques de Paris à l'été 2024 afin de contribuer au désengorgement des routes/ transports et donc émission de CO2 pendant cette période.

Certains collaborateurs Bracco Imaging France sont équipés de véhicules de fonction récents, conformes aux normes d'émission CO2 de type Euro 6.

La Politique de gestion de la flotte de véhicules a été revue de manière à inclure l'impact environnemental : les véhicules diesel ne sont ainsi plus proposés et des véhicules hybrides sont désormais privilégiés dans le parc : 63 % des véhicules totaux en 2022. La proposition de véhicules électriques pour les petits secteurs est également à l'étude.

100% des collaborateurs ont été formés au moins une fois sur 2 jours à l'écoconduite (prévention, sécurité, impact environnemental). En complément, les collaborateurs terrain bénéficient d'une re-sensibilisation d'une journée, à l'occasion de chaque changement de véhicule.



Un **challenge écoconduite** a également été animé en 2022 auprès de l'ensemble des collaborateurs renforçant la sensibilisation de tous à l'éco-conduite et l'impact qu'elle peut avoir au quotidien.

Les déchets notables se limitent à la bureautique : papier, cartouches d'encre...

Le papier est valorisé par l'intermédiaire d'entreprises spécialisées, de même que les cartouches utilisées qui sont recyclées.

Bracco Imaging France est engagé depuis 10 ans dans une démarche de dématérialisation totale : des formulaires réglementaires aux documents promotionnels en passant par les offres commerciales et les dossiers relatifs à la loi d'encadrement des avantages. Cela a permis une réduction de la consommation de papier.

### Amélioration continue

Dans l'objectif de promouvoir le Développement Durable tout au long de sa chaîne de valeurs, Bracco Imaging France a mis en place en 2022, 4 indicateurs développement durable :

- la dématérialisation (2 indicateurs),
- l'utilisation préférentielle de matériaux recyclés
- l'incrémentation de véhicules à faibles émissions de CO2 dans le parc de la filiale.

Ces indicateurs sont mesurés et objectivés par le comité qualité de la filiale, au même titre que les audits internes ou le traitement des réclamations produit.

Leurs suivis ont permis d'intégrer de nouvelles méthodes de travail. En effet, 3 indicateurs ayant été mesurés à 100% pendant 1 année consécutive :

- L'impression de documents sur papier recyclé
- Les signatures électroniques en interne et en externe
- L'émission de facture dématérialisée

sont désormais automatiques.

Une réflexion est en cours pour implémenter et suivre de nouveaux indicateurs RSE au sein de filiale.



# Sécurité patient et relation client





## IV. Sécurité patient et relation client

### Déontologie

Toute personne réalisant de l'information promotionnelle sur les médicaments de Bracco Imaging France s'engage à respecter des règles de déontologie vis-à-vis du patient, de l'Assurance Maladie, des entreprises concurrentes, des professionnels de santé rencontrés, et ce dans le respect de la vie privée et de la protection des données personnelles (Cf Code Déontologique BRACCO IMAGING France - 2024).

### Formation continue

Bracco Imaging France accompagne ses clients pour optimiser, au mieux, l'utilisation de ses produits et ceci dans le but de mettre en place une véritable relation de partenariat au bénéfice des patients.

En 2022, plus de 98 applications ont été réalisées par Bracco Imaging France pour accompagner les centres d'imagerie dans une démarche d'optimisation des protocoles d'injection de produits de contraste. L'objectif : adapter les volumes injectés aux patients et réduire les quantités de contraste résiduelles, tout en assurant une qualité d'image diagnostique optimale en termes de standardisation et reproductibilité des protocoles.

La formation de ses clients via un programme de formation complet fait partie de l'offre de service de Bracco Imaging France.

En 2022, ces formations ont bénéficié à près de 2 900 clients Bracco Imaging France : soirées radio cliniques animées par des experts en partenariat avec la Société Française de Radiologie, ateliers d'initiation à la prise en charge des patients par l'hypnose, de prise en charge du choc anaphylactique etc....

Les 79 événements organisés en 2022 ont bénéficié d'un taux de satisfaction d'au moins 80%.

### Relation de service

Les dispositifs médicaux commercialisés par Bracco Imaging France sont suivis tout au long de leur vie par notre partenaire, la **société française S-INTER** (société certifiée **ISO 9001** / V2015 et **ISO 13485** / V2016, membre du SIDIV, CIFL et SNITEM), spécialisée dans la maintenance des équipements électroniques et médicaux pour assurer un suivi technique adéquat aux produits de la marque.

La hotline technique de S-INTER dispose de 5 personnes dédiées aux matériels de Bracco Imaging France assurant un délai de prise en charge inférieur à 15 minutes - 20% des situations solutionnées immédiatement et 100% des situations d'urgences résolues dans les 4 à 8 heures suivant le signalement.

L'implantation des techniciens et des centres de dépôt de l'entreprise sur l'ensemble du territoire permet un maillage de proximité, favorisant des délais d'intervention sur site court, assurant ainsi une qualité de service optimale.



### Traçabilité et Impact sanitaire des produits Bracco

Conformément au Code de la Santé publique et aux Bonnes Pratiques de Fabrication en vigueur, la traçabilité des composants de nos médicaments est assurée. Les bonnes pratiques de fabrication s'appliquent et permettent d'assurer cette traçabilité. En ce qui concerne les dispositifs médicaux, la traçabilité est également assurée au niveau des fabricants, en application de la Directive CE 93/42 et du Nouveau Règlement CE 2017-745.



Les matériaux et substances entrant dans la composition du contenu et du contenant des produits sont maîtrisés par Bracco en regard des dossiers réglementaires, via des audits réguliers effectués par notre service qualité ainsi que par les autorités sanitaires de chaque pays, lors de l'octroi des autorisations d'établissements et des inspections régulières.

A noter pour les produits Bracco :

- Aucune substance à l'état nanoparticulaire ;
- La composition qualitative et quantitative en excipients exclut la présence d'excipients à effet notoire, à l'exception du sodium, présent en quantité négligeable (médicaments « essentiellement sans sodium » conformément à l'*European Commission guideline on 'Excipients in the labelling and package leaflet of medicinal products for human use'* (SANTE-2017-11668) EMA/CHMP/302620/2017/FR Rev. 1)

Conformément à la réglementation européenne applicable aux produits de santé, des analyses de migrations contenant/contenu sont réalisées au cours du développement et de l'enregistrement des produits. A noter que les contenants des médicaments Bracco sont en verre de type II permettant un recyclage de ce verre médicamenteux.

Le service d'information médicale (Scientific Information) reste disponible pour répondre aux questions des professionnels de santé, des utilisateurs et des patients ; et le cas échéant, les fiches de données de sécurité (FDS), les mentions légales des médicaments, ou encore la documentation technique éditée par le fabricant des dispositifs médicaux, sont mises à disposition des professionnels de santé.



## Amélioration continue

L'amélioration continue des produits et services est ancrée dans la culture d'entreprise Bracco. Conformément à son système qualité, tout problème utilisateur ou patient fait l'objet d'un reporting interne et d'une évaluation. Le cas échéant, des mesures d'amélioration sont prises, et mesurées.



## Ethique et Loyauté des pratiques



## V. Ethique et Loyauté des pratiques

### Lutte contre la corruption et concurrence

En tant que filiale du groupe Bracco, Bracco Imaging France adhère à la politique « Antitrust Compliance Policy on Contacts with Competitors » du groupe.

Depuis 2018, près de 1 406 employés Bracco ont suivi un programme de formation Anti-Trust.

De plus, en 2022, 4 audits ont été menés : 3 portaient sur le programme anticorruption du groupe, l'une sur le programme anti-trust.

Les principes de conformité légale, d'intégrité, de confidentialité des données, d'éviction des conflits d'intérêt, de propriété intellectuelle, de transparence des affaires, de traçabilité et de lutte contre le crime organisé et le terrorisme, sont détaillés dans le [Code Ethique Bracco Imaging France](#).

### Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur

Conformément au Code éthique, le Groupe Bracco établit et entretient des relations commerciales uniquement avec des fournisseurs et des prestataires de services qui mettent en œuvre les principes d'équité et d'éthique.

Bracco Imaging France a mis en place une procédure de gestion des sous-traitants et un formulaire pour définir les critères de sélection d'un sous-traitant. La criticité en termes de corruption, la localisation géographique ou encore l'existence d'une démarche de certification ISO engagée par la tierce partie sont prises en compte. Les partenariats sont formalisés par des contrats, et des cahiers des charges. Les partenariats établis avec Bracco Imaging France engagent ainsi l'ensemble de la chaîne de valeurs dans des objectifs qualité.



LIFE FROM INSIDE