



Lancement du label Responsabilité & Santé

Première démarche de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) adaptée aux prestataires de santé à domicile

Dossier réalisé avec la participation de :

Pierre Coulot, Directeur général de l'Alp et l'Apard
Professeur Dominique Robert, Past président du SNADOM
Emeric Pivadori, Président du SNADOM
Alan Fustec, Directeur général du Label Lucie
Michel Puech, philosophe, Université de Paris-Sorbonne

Contact Institutionnel :

• SNADOM • Jonathan Martinez, Délégué général, tél. 06.18.55.00.76, jonathan.martinez@snadom.org

Contacts Médias :

• PUBLIK-S • Delphine Eriau, tél. 06 63.85.74.43, delphine@publik-s.com - Alice Léger, tél. 06.66.67.65.68, alice@publik-s.com



Sommaire

I • Privilégier les valeurs d'intérêt général dans l'univers de la santé à domicile

- Faire face, dans une approche qualitative, à l'augmentation croissante du nombre de personnes atteintes de maladies chroniques et de personnes âgées et/ou en situation de fragilité
- Promouvoir un modèle de santé social et solidaire au bénéfice de tous
- Engager une démarche créatrice de valeurs éthiques et économiques dans une logique de développement durable

Pages 3 à 6

II • Le label R&S, seul mouvement RSE dédié au secteur des soins et du maintien à domicile

- Le label R&S, une déclinaison de la norme ISO 26000 adaptée au secteur de la santé à domicile
- La santé à domicile, un secteur prédisposé à la démarche RSE
- Les sept engagements R&S commentés par Pierre Coulot et le Pr. Dominique Robert

Pages 7 à 12

III • Une démarche de labellisation souple et non contraignante

- Une démarche initiée par le SNADOM, le syndicat national des associations d'assistance médico-technique à domicile
- Une démarche progressive sur trois ans
- Des entreprises associatives déjà engagées dans le processus de labellisation

Pages 13 à 19

I - Privilégier les valeurs d'intérêt général dans l'univers de la santé à domicile



Faire face à l'augmentation croissante du nombre de personnes atteintes de maladies chroniques et de personnes âgées et/ou en situation de fragilité

Le nombre croissant de personnes atteintes de maladies chroniques et de personnes âgées et/ou en situation de fragilité place la prise en charge des patients à leur domicile au cœur des enjeux de santé et de société.

La santé et l'aide à domicile concernent notamment les patients atteints de maladies chroniques, tels que les patients insuffisants respiratoires ou les patients diabétiques, les personnes âgées et les personnes handicapées, dans un souci de préservation de leur qualité de vie, de leur autonomie et du maintien de leurs activités quotidiennes et sociales,

Les prestataires de santé à domicile assurent notamment la mise à disposition et le suivi au domicile des dispositifs médicaux nécessaires aux traitements des patients. Cette activité se décompose en plusieurs familles de prestations, consistant notamment en la prise en charge à domicile de :

- patients insuffisants respiratoires chroniques sous ventilation artificielle,
- patients insuffisants respiratoires chroniques sous oxygénothérapie ,
- patients nécessitant un traitement par aérosol,
- patients souffrant du syndrome d'apnées du sommeil équipés d'appareil de Pression Positive Continue (PPC),
- patients diabétiques insulino-dépendants équipés d'une pompe à insuline,
- patients nécessitant une nutrition artificielle (entérale ou parentérale),
- patients nécessitant un traitement par perfusion (antibiothérapie, chimiothérapie, etc.),
- patients nécessitant un dispositif médical à domicile : lit médicalisé, soulève-malade, fauteuil, etc.

Dans la quasi-totalité des cas, ces prestations sont délivrées au patient sur prescription médicale et font l'objet d'un remboursement par l'assurance maladie sur la base des tarifs définis par la Liste des produits et prestations remboursables (LPPR).

Promouvoir un modèle de santé social et solidaire au bénéfice de tous

Le secteur des soins et du maintien à domicile concerne chaque année 1 200 000 patients. Ce chiffre ne fera que croître compte tenu de l'évolution démographique, des avancées technologiques (y compris des outils de diagnostic), de la formation des professionnels de santé, de l'information du public (y compris la prévention), et du nombre croissant de Français souhaitant être pris en charge chez eux.

Les prestataires de santé à domicile associatifs (et assimilés) ont donc un rôle majeur à jouer dans un marché en pleine croissance attirant de plus en plus d'acteurs.

Dans ce contexte concurrentiel, le SNADOM, qui regroupe les associations à but non lucratif régionales d'assistance médico-technique à domicile, souhaite faire entendre la voix de l'intérêt général, de la juste utilisation des ressources de l'assurance maladie, et de l'intérêt du patient.



« Le développement économique de ce secteur ne peut s'envisager sans une considération sociétale et environnementale. »

Emeric Pivodori, Président du SNADOM

« Plus que jamais, les acteurs de santé à domicile doivent former une communauté responsable et engagée autour de la qualité des soins et du maintien du patient à domicile. Le développement économique de ce secteur ne peut s'envisager sans une considération sociétale et environnementale. Des normes claires et compréhensibles par tous sont nécessaires pour garantir la crédibilité des engagements des prestataires de santé à domicile. Aujourd'hui, la reconnaissance de leurs valeurs et de leurs pratiques se traduit par le lancement du premier mouvement RSE dans le domaine des soins à domicile : le label Responsabilité & Santé. »

Engager une démarche créatrice de valeurs éthiques et économiques dans une logique de développement durable



« La valeur de l'autonomie est centrale dans notre système de valeurs humaniste et démocratique »

Michel Puech, Philosophe, Université de Paris-Sorbonne

« Les technologies contemporaines modifient notre existence dans tous ses détails, d'une manière si puissante et si rapide que nous avons peine à en prendre conscience. Avec le recul que donne la réflexion philosophique sur les technologies et leur éthique, on peut orienter cette prise de conscience de manière constructive en se centrant sur la notion de soin et en y appliquant, au-delà des savoir-faire techniques, la valeur de l'autonomie, qui est centrale dans notre système de valeurs humaniste et démocratique.

Dans cette perspective, le soin commence par le soin de soi et il suppose ensuite une prise en responsabilité collective des infrastructures de soin et des environnements du soin, au sens le plus large. Clarifier les bases de ces valeurs aide à les assumer personnellement et collectivement, y compris dans leurs aspects les plus matériels. »

La démarche RSE est créatrice de valeurs, aussi bien en interne qu'en externe. Au sein d'une organisation, une démarche RSE donne plus de sens au travail des collaborateurs, ajoute à leur motivation et permet de les attirer puis de les fidéliser.

En externe, la valeur ajoutée est importante. Identifiée comme acteur responsable et solidaire, l'entité est valorisée par rapport à ses concurrents. Le label lui permet de conforter les patients et professionnels de santé dans leur choix et d'en convaincre de nouveaux grâce à une image forte. Il est également une marque de confiance vis-à-vis des partenaires, des fournisseurs, des acteurs locaux, etc.

In fine, le label apporte une véritable valeur ajoutée économique, environnementale, territoriale et sociétale en améliorant l'organisation dans l'ensemble de ses dimensions.



« Si la démarche RSE a un coût, elle a surtout des avantages qui peuvent être chiffrés. »

Alan Fustec, Directeur Général du Label Lucie, le label RSE de référence en France

« D'après une étude de France Stratégie, institut dépendant des services économiques du Premier Ministre, les entreprises ayant adopté une démarche RSE – ISO 26000 sont en moyenne 13 % plus rentables que les autres.

En effet, depuis l'instauration de cette certification, les résultats sont très positifs, ce qui permet d'affirmer que si la démarche a un coût, elle a surtout des avantages qui peuvent être chiffrés. Qu'il s'agisse de la diminution des accidents de travail, de la réduction des consommations intermédiaires (pouvant aller jusqu'à 50 % !) ou l'utilisation des énergies renouvelables... Sans compter l'impact positif sur l'environnement notamment avec l'utilisation des produits verts. »



II - Le label R&S, seul mouvement RSE dédié au secteur des soins et de la prestation de santé à domicile

Le SNADOM et ses associations membres (et assimilées) se sont engagés depuis 2016 dans une démarche RSE. L'objectif est de fédérer et d'entraîner le plus grand nombre d'acteurs de la santé à domicile dans une démarche de responsabilité sociétale, de reconnaissance et d'amélioration des bonnes pratiques professionnelles.

Il s'agit du premier mouvement dédié au secteur des soins et de la prestation de santé à domicile. Il s'adresse à tous les organismes intervenant à domicile et permettra, au-delà, de développer une coopération active avec les autres parties prenantes : patients, professionnels de santé, fournisseurs, associations et pouvoirs publics, écoles et universités, etc.

Ce projet commun repose sur une démarche RSE « clé en main » adaptée au secteur des soins et de la prestation de santé à domicile en prenant en compte ses enjeux particuliers.



« La responsabilité sociétale sert l'intérêt général, celui de toutes les parties prenantes. »

Emeric Pivadori, Président du SNADOM

« Si les enjeux stratégiques et éthiques sont tournés avant tout vers le patient et les professionnels de santé, ils prennent également en compte l'ensemble de l'écosystème dans lequel évolue l'organisation. Par définition, la responsabilité sociétale sert l'intérêt général, celui de toutes les parties prenantes, des salariés aux acteurs de la vie locale, en passant par les fournisseurs, sans jamais oublier les questions environnementales. »



Le label R&S, une déclinaison de la norme ISO 26000 adaptée au secteur des soins et de la prestation de santé à domicile

La création du label R&S est une adaptation sectorielle de la norme internationale ISO 26000, réalisée en partenariat avec le Label Lucie, label RSE de Référence en France.

La norme ISO 26 000 définit la responsabilité sociétale des organisations. Inspirée du Pacte mondial lancé en 2000 par Kofi Annan, alors Secrétaire général des Nations unies, la norme ISO 26000 a été créée en novembre 2010 avec pour objectif d'aider les organismes à fixer des orientations stratégiques prenant en compte la notion de responsabilité sociétale.



« Désormais, l'économie doit être au service de l'homme et non l'inverse »

Alan Fustec, Directeur Général du Label Lucie, le label RSE de référence en France

« Depuis une quinzaine d'années, on assiste à une prise de conscience généralisée : il ne peut y avoir de développement économique sans considérations environnementale et sociétale. La démarche RSE – ISO 26000 pose en préalable ces considérations. Désormais, l'économie doit être au service de l'homme et non l'inverse. Toute organisation productive doit comprendre que son activité est inscrite au cœur de la société et de l'environnement. La démarche RSE – ISO 26000, donne des lignes directrices à chaque entreprise pour agir de manière socialement responsable afin de contribuer au bien-être de la société. »



La santé à domicile, un secteur prédisposé à la démarche RSE

Par définition, par leur modèle économique à but non lucratif, par leur implantation territoriale historique, par leurs activités au service des patients, le SNADOM et les associations prestataires de santé à domicile portent des valeurs associatives en corrélation étroite avec l'économie sociale et solidaire et œuvrent naturellement selon les principes et l'esprit de la RSE.

Le label R&S permet ainsi aux acteurs d'entériner et de renforcer leurs bonnes pratiques en matière de responsabilité sociétale, d'avoir un contrôle tangible qui atteste de leur engagement. Tous les acteurs du domaine sont concernés par le label R&S, quels que soient leur taille, leur profil, leur statut : prestataires de santé à domicile, établissement d'hospitalisation à domicile (HAD), services de soins infirmiers à domicile (SSIAD), centres de santé, organismes d'aide à domicile, établissements médico-sociaux.... Indépendamment de leur statut, toutes les structures intervenant dans la santé à domicile qui le souhaitent peuvent être labellisées R&S, dès lors qu'elles se retrouvent dans les valeurs portées par la démarche R&S.



« Tous les acteurs de la santé à domicile qui le souhaitent peuvent être labellisés R&S. »

***Professeur Dominique Robert, Past président du SNADOM,
à l'origine de l'initiative R&S***

« Le SNADOM et le secteur associatif, plus largement les acteurs de la santé à domicile qui se reconnaissent dans ces valeurs ne pouvaient rester étrangers à une telle démarche et à ses engagements. En effet, les considérations que l'on retrouve dans la responsabilité sociétale sont en grande partie dans l'ADN des associations de soins et de maintien à domicile. »



Les sept engagements R&S

Les sept engagements thématiques correspondant aux sept questions centrales de la norme ISO 26 000 ont été adaptés au secteur de la santé à domicile. Ils sont déclinés en 22 principes d'action correspondant à l'activité, eux-mêmes déclinés en quelques 300 questions.

Commentaires du Professeur Dominique Robert, Past président du SNADOM et de Pierre Coulot, directeur général de l'Alp et l'Apard



Engagement n°1

Mettre en place une gouvernance responsable

« Les valeurs d'une entreprise, indépendamment de son statut, doivent avant toute chose se décliner dans les modalités de sa gouvernance. La juste représentation des parties prenantes dans les instances, l'équilibre dans l'affectation des résultats entre l'entreprise, ses salariés et des actions sont autant de pré-requis essentiels à une démarche RSE. »



Engagement n°2

Respecter les droits des personnes

« Respecter les droits des personnes signifie respecter le patient dans sa dignité, dans son intimité mais aussi protéger ses données personnelles, le secret professionnel, et respecter sa liberté de choix ; ces principes devant être également appliqués à son entourage. Au sein de la structure, respecter le droit des personnes revient à prévenir toute forme de discrimination et à promouvoir l'égalité des chances. »



Engagement n°3

Développer des relations et des conditions de travail responsables

« L'équilibre dans le modèle social : là est sans doute un des principaux objectifs de la démarche RSE. Entre l'exploitation aveugle et le dogme social à outrance, il y a un juste milieu permettant de mettre les collaborateurs dans les meilleures conditions de travail, sans pénaliser l'entreprise. La clarté du cadre de référence, l'amélioration des conditions de travail, l'ergonomie, la convivialité, les possibilités de progression professionnelle et l'exemplarité des dirigeants sont autant de sujets permettant d'aboutir à cet équilibre et à la confiance réciproque. »



Engagement n°4

Préserver l'environnement

« Il ne peut y avoir de responsabilité sociétale sans respect de l'environnement. Chaque geste peut et doit y contribuer. Dans le cadre de la santé à domicile, une attention particulière est portée aux déplacements : choix de véhicules propres, planification des rendez-vous afin d'optimiser les parcours journaliers, ... D'autres mesures, du tri sélectif des déchets à la gestion du parc automobile, en passant par les choix des matériaux et des énergies participent de cet engagement. »



Engagement n°5

Développer l'éthique dans les relations d'affaires

« Les bonnes relations avec les fournisseurs et l'ensemble des prestataires de service participent à la pérennité de l'organisation tout en renforçant l'esprit général de responsabilité sociétale de son environnement économique et social. Garantir la transparence, respecter les engagements, les délais de paiements, mais également rester vigilant sur le comportement éthique des fournisseurs sont autant d'enjeux de la démarche. »



Engagement n°6

Respecter les intérêts des usagers et des bénéficiaires

« La qualité des soins à domicile nécessite un réel savoir-faire mais aussi la prise en compte d'une dimension psycho-affective entre le patient et le soignant afin d'instaurer la confiance. La qualité des produits, la bonne utilisation des équipements techniques sont incontournables dans un contexte de santé. De nombreux soins à domicile nécessitent un équipement spécifique. Le patient doit pouvoir bénéficier d'un matériel amenant le meilleur confort possible (ergonomie, silence, encombrement), il doit l'accepter, se l'approprier, l'intégrer dans son environnement. »



Engagement n°7

Viser le développement local et l'intérêt général

« L'utilisation des ressources, si elle doit légitimement concerner les investisseurs et les salariés, ne peut se limiter à cela. Des actions d'intérêt général, comme le financement d'activités de recherche clinique, l'accompagnement de jeunes entreprises régionales innovantes, le soutien d'associations locales, sont autant d'initiatives à déployer. »

III – Une démarche de labellisation souple et non contraignante

En partenariat avec le label de référence Lucie, le SNADOM a créé la démarche R&S « clé en main » comportant le référentiel sectoriel des soins et de la prestation de santé à domicile.

Un kit complet de mise en œuvre de la démarche R&S a été élaboré pour simplifier la démarche des organisations volontaires.



Un engagement volontaire qui ne bouleverse en rien l'activité de l'entreprise

Alan Fustec, Directeur Général du Label Lucie, le label RSE de référence en France

« Contrairement à d'autres certifications ISO, la norme ISO 26000 est non contraignante. C'est un engagement volontaire. On le fait différemment, on modifie ses pratiques, on s'habitue à de nouveaux comportements, qu'il s'agisse de gouvernance, de respect de l'environnement, de relations avec les consommateurs, les fournisseurs ou les salariés... L'organisation, les procédures, les méthodes d'autoévaluation sont très simples à mettre en place. Le contrôle des bonnes pratiques reste souple et se fait a posteriori. »



Une démarche progressive sur trois ans

Une démarche de labellisation débute par un engagement de premier niveau avec la signature d'une charte en dix points suivie d'un processus de labellisation R&S 26000 by Lucie sur une période de trente six mois.



LA CHARTE

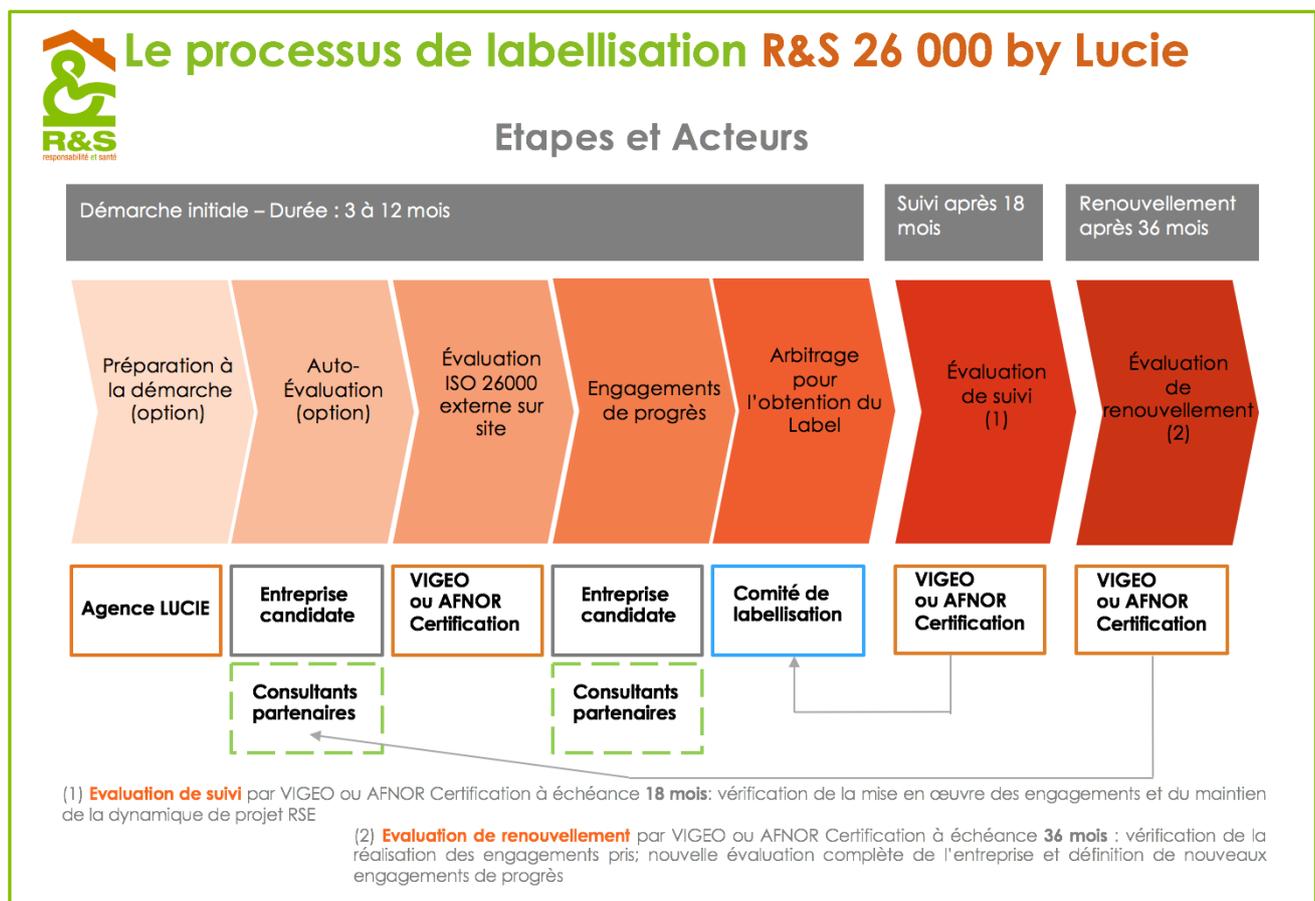
L'organisation s'engage à mettre en œuvre et à maintenir les 10 points suivants pendant les deux premières années :

1. La mise en place d'une gouvernance équitable, loyale, transparente et participative
2. Un plan d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail
3. Un plan de progrès sur la formation des salariés
4. Un plan d'économie d'énergie et d'optimisation des déplacements professionnels et travail-domicile
5. Un plan de réduction / de valorisation des déchets et des polluants
6. Une relation responsable avec les fournisseurs
7. Un plan de vigilance sur le comportement éthique des fournisseurs
8. Un plan d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prestation
9. Une enquête de satisfaction des bénéficiaires, annuelle ou biennale
10. Un engagement sociétal : aide à l'insertion, engagement pour l'apprentissage, embauche de personnes en situation de handicap...

Un processus de labellisation en trente six mois garant de la légitimité d'un label de qualité

Les entreprises qui souhaitent obtenir le label R&S s'engagent dans un processus qui comporte trois grandes étapes :

- **une démarche sur un an** comportant quatre étapes jusqu'à l'arbitrage **pour l'obtention du label**,
- suivie d'une **phase d'évaluation continue sur dix-huit mois**,
- et enfin d'une **évaluation de renouvellement après trente-six mois** qui permet de valider la certification.





Des entreprises associatives déjà engagées dans le processus de labellisation

En 2016, cinq associations se sont engagées dans un processus de labellisation R&S. Après une phase d'observation, elles devraient toutes être labellisées d'ici l'automne 2017.



Depuis leurs créations dans les années 80, les associations ALAIR et AVD ont toujours agi dans un esprit concordant avec le développement durable. La RSE fait désormais partie intégrante du maillage d'ALAIR & AVD SAS. L'année 2016 marque donc l'officialisation de son engagement à veiller en tout point aux exigences de la norme ISO 26000. Deux exemples d'actions sont représentatives de cet engagement :

- Mise en place de *Facil'ity*, un solution d'accessibilité numérique pour les handinautes et les seniors (engagement « consommateurs »).
- Financement d'une chaire de pneumologie expérimentale et partenariat avec des ESAT pour la prestation de blanchisserie des vêtements de protection (engagement communauté et développement local).



L'Allp présente deux dispositifs qui illustrent l'engagement RSE de l'entreprise associative par leur modèle économique innovant, la réponse aux besoins des patients, les partenariats mis en place et la valorisation des compétences internes :

- des logements de transition pour la personne en situation de handicap qui dispose ainsi d'un habitat de transition adapté, domotisé pour une durée douze à dix-huit mois, afin de lui permettre d'avancer vers un logement autonome.
- un service d'évaluation des situations complexes (SESCO) qui apporte un soutien aux professionnels pour aider à la résolution de situations de personnes dont le parcours de santé et de vie s'avère bloqué dans les dispositifs existants.



L'Apard a, depuis sa création, le statut d'association de patients qui cotisent à hauteur de 10 € par an. Cette somme est intégralement reversée à une commission sociale animée par des patients. Ils sont donc partie prenante de la gouvernance (CA, bureau) à travers un collège électif. Ils animent cette commission sociale qui alloue chaque année 80.000 euros d'aide à des patients en difficulté, identifiés par les assistantes sociales salariées de l'Apard.



L'AVAD, Prestataire de Santé à Domicile (PSAD), permet le retour et/ou le maintien sur leur lieu de vie des patients. Elle présente trois actions qui illustrent son engagement RSE :

- Fonds de dotation sur les maladies chroniques nécessitant une assistance médico-technique (Fondation Bordeaux Université-FGLMR-AVAD) (engagement "conditions de travail"). L'objectif du Fonds est d'assurer la promotion et le développement de l'enseignement, de la formation, de la recherche et de l'évaluation dans le domaine des maladies chroniques nécessitant une assistance médico-technique.
- Parc Santé Le Hillot (engagement "environnement" et "communauté et développement local"). L'ambition du projet est de proposer à ceux qui doivent se reconstruire physiquement, mais aussi psychologiquement et socialement, un nouveau rapport à leur corps, basé sur un nouveau rapport à l'environnement au sens large.



Spécialiste dans le retour à domicile de patients nécessitant un appareillage spécifique, A.I.R. Partenaire Santé a mis en place plusieurs actions visant à réduire son empreinte environnementale, notamment liée aux interventions de ses salariés sur toute la région qu'elle couvre, en recourant à des solutions économiquement viables.

- A.I.R. Partenaire Santé s'est attachée à optimiser les tournées de ses intervenants et à développer le télésuivi du traitement des patients qui lui sont confiés. Elle étudie la possibilité de convertir partiellement et progressivement son parc de véhicules vers la propulsion électrique.
- L'association recherche également à diminuer les causes de gaspillage, en réduisant les pratiques de sur-qualité, génératrices de déchets et coûteuses sans pour autant améliorer la qualité de la prestation, en utilisant pour la dispensation d'oxygène liquide des méthodes de réduction des pertes de produit liées à son fractionnement, et en informatisant au maximum la gestion des dossiers des patients et les documents comptables pour limiter les consommations de papier et d'encre d'impression.



Une démarche initiée par le SNADOM, le syndicat national des associations d'assistance médico-technique à domicile



Le SNADOM regroupe des associations loi 1901 ou des sociétés filiales appartenant à plus de 75% à une ou plusieurs associations, ce qui signifie que leurs orientations stratégiques s'inscrivent dans une logique non lucrative.

Véritables pionniers de l'assistance médico-technique à domicile, ces associations ont été créées il y a plus de quarante ans par des médecins et/ou des usagers. Leur but était de permettre à des patients de quitter l'hôpital et ce malgré le recours définitif à un appareillage qui pouvait s'avérer indispensable dans le cadre de leur traitement. Les actions du SNADOM se déclinent selon quatre principaux objectifs :



Assurer un lien de proximité pour privilégier l'intérêt des patients

Avec plus de 1000 salariés qui accompagnent au quotidien près de 100 000 patients, les associations du SNADOM couvrent une large partie du territoire national. Cette organisation en réseau leur permet d'être au plus proche des patients, quel que soit le lieu d'habitation de ces derniers. Face à la profusion de concurrents du secteur marchand depuis une vingtaine d'années, les structures associatives se sont regroupées au sein du SNADOM en 2001 pour défendre leur engagement non lucratif auprès des patients, de leur famille et des professionnels de santé.



Soutenir la recherche permettant l'amélioration de la qualité de vie des patients

A travers des fonds de dotation, les membres du SNADOM financent la recherche médicale dédiée aux pathologies pour lesquelles ils interviennent : BPCO (Broncho-Pneumopathie Chronique Obstructive), pneumonies, asthme, diabète, maladies hormonales, etc. Les actions concernées poursuivent un seul et même objectif : améliorer la qualité de vie des patients. 800 000 € sont ainsi dédiés aux actions sociales et 1 M d'€ investis pour la recherche médicale.



Former, pour faire face à la complexité et aux évolutions technologiques

La formation occupe une place prépondérante au sein des associations du SNADOM. Certaines ont développé de véritables organismes de formation (agrés OGDPC) à l'intention de l'ensemble de la profession. D'autres disposent de cellules internes pour former leur équipes qui forment à leur tour les prescripteurs, les autres acteurs du soin (infirmières, kinésithérapeutes, auxiliaires de vie, etc.) ainsi que les patients et leur entourage.



Réinvestir une partie des bénéfices au profit des malades : la raison d'être essentielle du SNADOM

Dégagées de la recherche prioritaire de la rentabilité mais soucieuses d'une gestion équilibrée, les associations membres du SNADOM non seulement emploient de nombreux professionnels diplômés (IDE par exemple) mais aussi mènent et soutiennent des actions d'intérêt général au sein de leur structure ou via des fonds de dotation. A travers ces derniers, elles financent des actions sociales, de recherche et apportent leur appui à des associations de patients.

Valeur fondamentale et structurante, ce caractère non lucratif se concrétise au quotidien par la place accordée aux malades et à leur entourage.

