



## Déclaration de performance extra-financière 2019 CERP Rhin Rhône Méditerranée - PHARMAT - CADUCIEL

### Modèle d'affaires

Confraternelle d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique Rhin Rhône Méditerranée (CERP RRM) est une société anonyme à Conseil d'Administration constitué essentiellement de pharmaciens. Son capital est constitué de 11 644 500 actions détenues en majorité par des pharmaciens. La direction générale de la société est assumée par le Président du Conseil d'Administration.

En raison de son activité soumise aux dispositions du Code de la Santé Publique, la fonction de pharmacien responsable de CERP Rhin Rhône Méditerranée est assurée par un mandataire social de l'entreprise, désigné par son Conseil d'Administration. Ayant rang de directeur général délégué, il dispose de l'autorité nécessaire pour représenter l'entreprise à l'égard de tiers pour toute activité pharmaceutique. Ses missions correspondent notamment à celles définies aux articles R.5124-35 et R.5124-36 du Code de la Santé Publique.

CERP Rhin Rhône Méditerranée a pour objet de distribuer aux pharmacies d'officine, aux pharmacies des établissements de santé publics ou privés ainsi qu'aux autres ayants droit autorisés par le Code de la Santé Publique selon leur exercice, les médicaments destinés à l'usage de la médecine humaine, les médicaments vétérinaires, les produits, objets ou articles, les services, les équipements et matériels nécessaires à leur activité, de faciliter la diffusion, l'approvisionnement et la gestion de ces produits, le tout tant pour son compte que pour le compte d'ayants droit précédemment cités, notamment sous forme de centrale d'achat. Elle peut faire toutes opérations commerciales, industrielles, financières, mobilières ou immobilières, pouvant se rapporter directement ou indirectement à l'objet précité ou susceptible d'en faciliter la réalisation.

Au titre de sa culture d'organisation, CERP Rhin Rhône Méditerranée a décliné et installé depuis de nombreuses années les principes suivants :

- identification des rôles respectifs du siège et des établissements dans la définition et l'application des procédures et l'anticipation des évolutions de la profession et leur mise en forme interne,
- uniformité de fonctionnement de ses établissements,
- autonomie de fonctionnement au quotidien de ses établissements,
- formalisation de ses fonctionnements,

- comparaison à des référentiels d'organisation reconnus par l'ensemble des entreprises (qualité).

Le siège social de CERP Rhin Rhône Méditerranée est installé à Belfort. CERP Rhin Rhône Méditerranée possède 24 établissements en activité et qui exercent chacun leur activité de distribution sur un secteur géographique défini. Le rôle du siège social consiste à définir la politique de l'entreprise mise en œuvre par le siège social et les établissements, contrôler son application et induire son amélioration permanente. Le siège social est structuré en six directions fonctionnelles dont les directeurs constituent le Comité de Direction aux côtés de la direction générale. Chaque direction fonctionnelle a pour mission de proposer et de faire valider par le Comité de Direction et la direction générale les politiques et stratégies dans son domaine de compétence. Les directeurs d'établissements participent à l'élaboration de ces politiques et stratégies qui sont ensuite déclinées en plans d'actions.

CERP Rhin Rhône Méditerranée s'appuie sur une organisation décentralisée en établissement. Le directeur d'établissement anime ses clients, dirige son établissement et ses collaborateurs en appliquant la politique qualité et les politiques définies par les directions fonctionnelles du siège social. Il s'appuie pour cela sur un pharmacien délégué, un chef d'exploitation et des attachés commerciaux. Chaque établissement pharmaceutique de CERP Rhin Rhône Méditerranée exerce une activité de grossiste répartiteur. A ce titre, il est soumis à une autorisation préalable délivrée par les autorités de santé (Agence Nationale de Sécurité du Médicament). La répartition pharmaceutique occupe une position stratégique au cœur du circuit de la distribution du médicament puisqu'elle est l'interface incontournable entre les laboratoires pharmaceutiques et les pharmacies d'officine. L'activité des grossistes répartiteurs est soumise aux dispositions du Code de la Santé Publique (CSP).

Dans ce cadre, CERP Rhin Rhône Méditerranée est tenue aux obligations de service public (art. R.5124-59 du CSP) suivantes :

- l'entreprise doit disposer d'un assortiment de médicaments comportant les 9/10<sup>ème</sup> des présentations effectivement exploitées en France,
- chaque établissement doit être en mesure de satisfaire à tout moment la consommation de sa clientèle habituelle durant au moins 2 semaines,

- chaque établissement doit livrer dans les 24 heures suivant la réception toute commande de médicament faisant partie de son assortiment,
- chaque établissement doit livrer tout médicament à toute officine de son territoire déclaré qui lui en fait la demande,
- chaque établissement doit participer à un service d'astreintes inter-entreprises permettant la mise à disposition de médicaments le samedi à partir de 14h00, le dimanche et les jours fériés afin de répondre aux urgences sanitaires, à la demande du préfet.

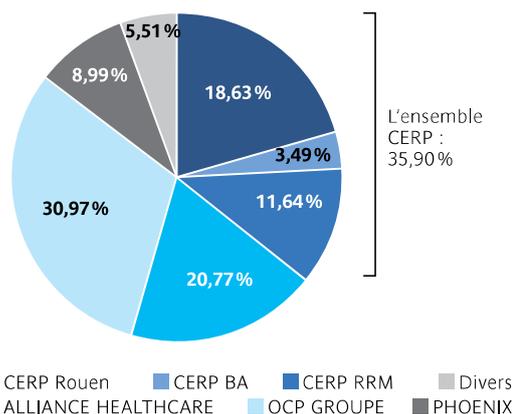
Ces dispositions sont complétées de Bonnes Pratiques de Distribution en gros (BPD). Pour se conformer à l'ensemble de leurs dispositions, CERP Rhin Rhône Méditerranée :

- dispose des moyens adéquats en personnel, locaux, matériel, équipement et de moyens de transports appropriés,
- dispose de procédures et instructions,
- dispense au personnel une formation adaptée,
- dispose d'un système de documentation permettant notamment le suivi de la distribution,
- dispose d'un plan d'urgence pour assurer le rappel ou le retrait des lots,
- enregistre et traite les retours de produits et les réclamations portant sur leur qualité.

Dans un contexte réglementaire en constante évolution, CERP Rhin Rhône Méditerranée veille à s'adapter aux nouvelles obligations, met en œuvre et contrôle les procédures pharmaceutiques spécifiques afin de garantir la satisfaction de ses clients tout en respectant les contraintes spécifiques de la profession.

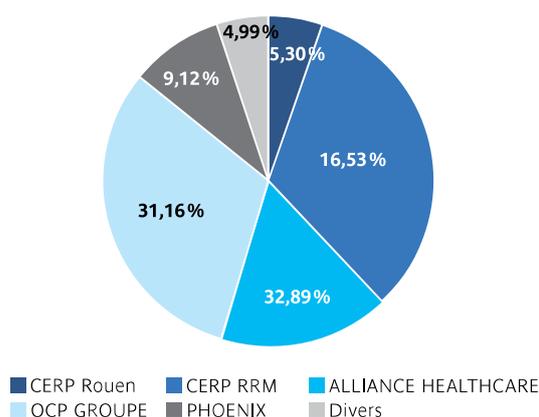
La branche d'activité s'est fortement concentrée. À ce jour, elle comprend 7 centres de décision pour près de soixante il y a environ trente ans. CERP Rhin Rhône Méditerranée est la quatrième société de répartition pharmaceutique française. CERP Rhin Rhône Méditerranée constitue avec deux autres sociétés (CERP Rouen et CERP Bretagne Atlantique) une entité reconnue sous le vocable "CERP" par les pharmaciens d'officine, les laboratoires et les autres grossistes répartiteurs. Les trois sociétés (CERP Rhin Rhône Méditerranée, société anonyme de droit commun et les deux autres, sociétés anonymes coopératives) ont une couverture française multirégionale et de multiples établissements.

**Parts de marché de la répartition fin 2019**



Le territoire de répartition de CERP Rhin Rhône Méditerranée s'étend sur 5 régions métropolitaines en partie Est de la France : régions Grand-Est, Bourgogne-Franche-Comté, Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie. Sur son territoire de répartition, CERP Rhin Rhône Méditerranée est le premier grossiste-répartiteur.

**Parts de marché sur le territoire de répartition de CERP Rhin Rhône Méditerranée fin 2019**



La proximité géographique et relationnelle de CERP Rhin Rhône Méditerranée lui permet d'approvisionner quotidiennement environ 4 000 officines implantées sur son territoire de répartition. Environ 20% des officines du territoire national sont périodiquement livrées par les établissements de CERP Rhin Rhône Méditerranée.

## Les filiales

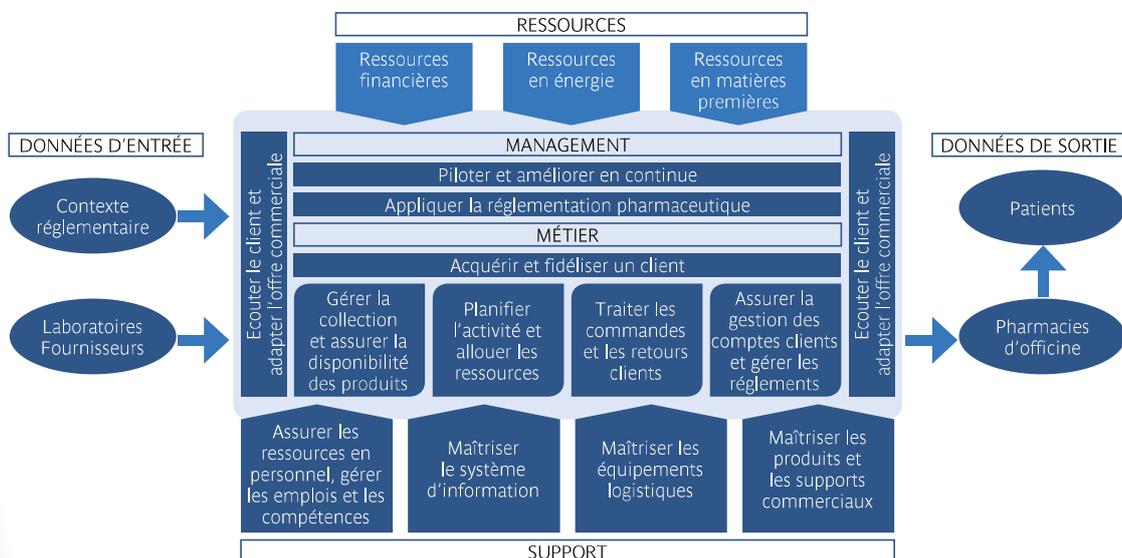
**PHARMAT** a pour objet la mise à disposition de dispositifs médicaux et de matériels pour l'activité de maintien à domicile (MAD) et d'hospitalisation à domicile (HAD). Dans chaque établissement de l'entreprise, CERP Rhin Rhône Méditerranée met à disposition de PHARMAT des locaux indépendants, nécessaires au stockage et à la réalisation des activités de PHARMAT. L'offre de service PHARMAT s'inscrit dans l'offre globale de service CERP Rhin Rhône Méditerranée. L'offre MAD/HAD intégrée à chaque établissement, à la disposition exclusive des pharmaciens d'officine, donne accès aux clients de CERP Rhin Rhône Méditerranée à un très grand nombre de références d'accessoires et de matériels. Les équipes commerciales assurent la promotion des pharmaciens auprès des prescripteurs et des structures HAD. PHARMAT dispose d'une équipe de techniciens spécialistes du maintien à domicile. Grâce à leurs connaissances techniques et leur savoir-faire, les collaborateurs de PHARMAT accompagnent les pharmaciens d'officine chez leurs patients pour l'installation et assurent des prestations de service après-vente.

**CADUCIEL INFORMATIQUE** a pour objet la conception, le développement et la commercialisation de systèmes et de logiciels d'informatisation. La société CADUCIEL est un éditeur de logiciels spécialisé dans le développement de logiciels informatiques de gestion d'officine. Constituée d'une

équipe d'une cinquantaine de personnes situées sur trois sites (Besançon, Tours et Avignon), l'entreprise a en charge la conception, le développement d'applications sous Windows, la commercialisation, l'installation, la formation et la maintenance de son parc clients. Par un contrat clair et transparent, établi dans l'esprit confraternel qui caractérise le groupe, CADUCIEL maintient à ses clients, les pharmaciens d'officine, l'entière propriété de leurs données et leur permet de conserver leur complète autonomie dans la gestion de leurs flux de données.

**MASTERPHARM** a pour objet la conception, le développement et la réalisation de programmes et d'outils de formation, en présentiel ou à distance et plus particulièrement à destination des pharmaciens d'officine et de leurs équipes, notamment dans le cadre de leurs obligations légales de formation. Les premières opérations de formations inscrites à son catalogue et à destination des équipes officinales sont progressivement déployées. Dans le cadre de la loi "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" du 05/09/2018 et de ses décrets d'application, tous les organismes et prestataires d'actions concourant au développement des compétences doivent se soumettre à des obligations de certification à compter du 01/01/2021 pour accéder aux fonds publics ou mutualisés. MASTERPHARM étudie les conditions de sa certification selon Le Référentiel National Qualité en vigueur afin de répondre à ses obligations avant l'échéance légale.

### Représentation de notre modèle d'affaires



Notre secteur d'activité est particulièrement touché par la pression des pouvoirs publics destinée à limiter les dépenses de remboursement des médicaments et des dispositifs médicaux. Cette pression se traduit par des baisses de prix ciblées de ces produits, d'une ampleur reconduite d'année en année. Le secteur de la répartition pharmaceutique traverse en conséquence depuis plusieurs années une crise économique sans précédent, avec des pertes d'exploitation qui sont passées de 23 millions d'euros en 2017 à près de 50 millions d'euros en 2018 et près de 66 millions d'euros en 2019. Nous avons toutefois la conviction que le maintien d'une activité de grossiste-répartiteur est une nécessité pour une activité pérenne de l'officine et que notre modèle stratégique doit rester adossé à notre ligne de conduite afin de poursuivre et renforcer notre relation spécifique avec les pharmaciens d'officine :

- **Proximité géographique et relationnelle :** Pour le pharmacien, l'assurance d'un partenariat solidaire, en toute transparence.
- **Actionnariat et indépendance :** CERP Rhin Rhône Méditerranée n'est pas une société cotée en bourse. Son action n'est pas spéculative et de fait, ne subit pas les aléas du marché boursier. La valeur de l'action repose exclusivement sur la santé financière de la société.
- **Culture de la performance :** La performance de CERP Rhin Rhône Méditerranée est le reflet de son expérience opérationnelle et témoigne de la confiance renouvelée des pharmaciens de notre territoire. Plus d'une officine sur deux a fait le choix de CERP Rhin Rhône Méditerranée.
- **Éthique :** Les bonnes pratiques de distribution en gros (BPD) font partie intégrante du management de la qualité de CERP Rhin Rhône Méditerranée.
- **Gestion en centre de profit :** Des établissements autonomes, des interlocuteurs identifiés décisionnaires.
- **Les hommes et les femmes au cœur de l'entreprise au service de ses clients les pharmaciens d'officine :** Par leur esprit d'initiative et en autonomie, ils assurent le maintien au meilleur niveau de services de répartition pharmaceutique ainsi que des services qui permettent aux clients de répondre à leurs obligations à l'égard de leurs patients.

L'ambition de CERP Rhin Rhône Méditerranée s'inscrit dans 5 axes stratégiques qui doivent lui permettre d'assurer la pérennité de l'entreprise à ses clients, à ses collaborateurs, à ses fournisseurs et à ses actionnaires par ses résultats en poursuivant l'amélioration continue de son modèle de gouvernance et en affirmant sa volonté d'être une entreprise citoyenne :

- CERP Rhin Rhône Méditerranée société d'assise officinale, indépendante et de proximité,
- CERP Rhin Rhône Méditerranée société Grossiste-répartiteur de référence et performant,
- CERP Rhin Rhône Méditerranée société en développement,
- CERP Rhin Rhône Méditerranée société acteur du commerce associé,
- CERP Rhin Rhône Méditerranée société responsable.

CERP Rhin Rhône Méditerranée développe sa stratégie et relève les défis qui se présentent également dans la poursuite de ses valeurs :

- **Combat :** nécessaire pour continuer à être le grossiste-répartiteur de référence et performant,
- **Audace :** indispensable pour continuer à être agile et réactif,
- **Loyauté :** structurante pour toutes les relations.
- **Travail :** fondateur de la société, il permet chaque jour de l'améliorer,
- **Résultat :** essentiel tant pour les collaborateurs que pour les clients, les partenaires, les fournisseurs et les actionnaires.

#### **Périmètre**

*L'activité de répartition pharmaceutique exercée par CERP Rhin Rhône Méditerranée représente plus de 90% de l'activité du Groupe en chiffre d'affaires et concerne plus de 80% des effectifs. Compte tenu du poids de l'activité de la répartition pharmaceutique dans les activités du Groupe, la présente déclaration concerne des données principalement liées à cette activité. Les indicateurs présentés comprennent essentiellement des données concernant CERP Rhin Rhône Méditerranée. Des données consolidées ou issues des autres sociétés du Groupe sont présentées lorsque cela s'avère pertinent.*

## Présentation des risques extra-financiers

### Introduction

L'approche par les risques s'inscrit dans les nouvelles tendances qui guident et structurent les organisations. Elle a également déjà intégré aussi bien des référentiels qualité comme ISO 9001v2015 que les Bonnes pratiques de distribution en gros (BPD) qui développent de nouvelles exigences relatives à la gestion des risques. La version en vigueur des BPD précise que les distributeurs en gros doivent maintenir un système qualité établissant les responsabilités, les processus et les mesures de gestion du risque en ce qui concerne leurs activités.

L'Ordre des pharmaciens a appelé les distributeurs en gros à s'engager dans une nouvelle méthode en matière de qualité des pratiques professionnelles assise sur une approche par les risques. Déjà particulièrement attentive aux risques induits par ses activités (chaîne du froid, transport, péremption des produits, contrefaçon et trafic de produits), CERP Rhin Rhône Méditerranée s'est engagée dans la démarche systémique proposée.

Dans ce cadre, l'approche par les risques est devenue l'une des composantes du système de management de la qualité. Inspirée des référentiels en vigueur, sa mise en œuvre a permis d'établir une méthodologie robuste et adaptée aux fonctionnements de la société. Cette méthodologie reprend les principes généraux de la méthode AMDEC (Analyse des modes de défaillance, de leurs effets

et de leur criticité) et réunit à la fois des analyses qualitatives par l'observation du domaine et de la relation cause à effet, et d'autre part des analyses quantitatives, qui permettent d'évaluer et de hiérarchiser les risques par une cotation de leur criticité.

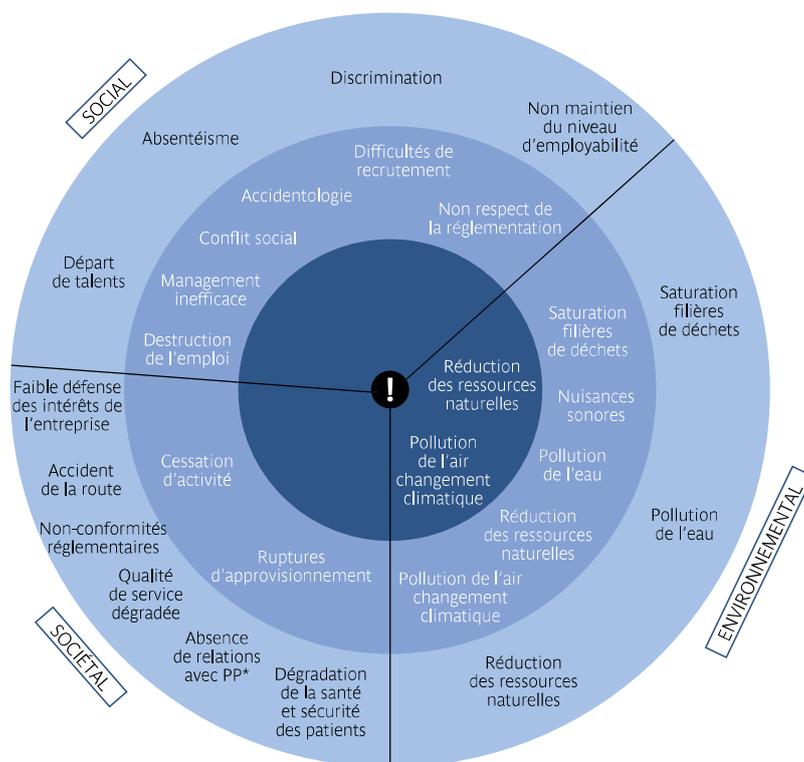
CERP Rhin Rhône Méditerranée a choisi d'orienter sa stratégie d'analyse des risques sur le respect de la réglementation qui exige à satisfaire, en permanence, ses différentes parties prenantes. Les orientations de cette stratégie consistent à garantir la : "qualité du produit", "disponibilité du produit", "fiabilité des informations" et "fiabilité du système qualité". Dans le cadre de la présente déclaration de performance extra-financière, CERP Rhin Rhône Méditerranée a également retenu de réaliser une analyse des risques tenant compte des conséquences environnementales, sociales et sociétales de ses activités.

La méthode d'analyse des risques et ses principes retenus par CERP Rhin Rhône Méditerranée conduisent à considérer les risques majeurs et pertinents des activités de la société dans les dimensions environnementale, sociale et sociétale. La méthodologie appliquée a également permis d'identifier des risques moins pertinents ou non significatifs. Lorsque cela s'avère approprié, des informations relatives à ces risques sont également présentées conformément aux exigences de l'article R.225-105 du Code de Commerce.

### Cartographie des risques<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - L'analyse des risques n'a pas permis d'identifier de conséquence des activités de CERP RRM et de ses filiales sur le respect du bien-être animal, l'utilisation des sols, le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire et une alimentation responsable, équitable et durable. Dans ce cadre, aucune action ou programme spécifique n'a été engagé en 2019.

\* Parties prenantes pertinentes.



## Informations environnementales

### Risques et éléments de politique

#### Approche par les risques

Les premières démarches d'évaluation environnementale engagées par l'entreprise s'inscrivent dans le cadre des bilans des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) et de l'audit énergétique réglementaire prévu au Code de l'Énergie. La réalisation d'un bilan annuel des émissions de gaz à effet de serre s'inscrit désormais dans les pratiques de l'entreprise. CERP Rhin Rhône Méditerranée a choisi d'utiliser une méthode d'analyse environnementale pour effectuer l'évaluation des risques environnementaux. Cette méthode consiste à prendre connaissance des effets réels ou potentiels de ses activités sur l'environnement. La méthode d'analyse environnementale appliquée a permis de mettre en évidence les risques environnementaux pertinents.

Les principaux risques environnementaux identifiés et liés aux activités de CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales concernent principalement la pollution de l'air, le changement climatique et la réduction des ressources naturelles.

#### Politique environnementale

Limitier l'impact environnemental des activités, prévenir les pollutions, adopter une approche responsable en faveur de la réduction des gaz à effet de serre et maintenir une gestion durable des ressources naturelles et des déchets constituent les thématiques essentielles et prioritaires que CERP Rhin Rhône Méditerranée s'attache à faire progresser.

Compte tenu des activités de distribution, les actions essentielles et pertinentes se portent prioritairement sur la réduction des émissions des gaz à effet de serre et la réduction de la consommation de carburant dans le cadre des activités de livraison et de déplacements professionnels.

L'entreprise poursuit par ailleurs sa politique constante de contrôles périodiques et de maintenance des véhicules de livraison et de ses infrastructures.

#### Éléments d'appréciation

Pour les principales données présentées ci-après,

l'optimisation constante du système des indicateurs et l'extension progressive des limites du système, liée principalement à la croissance de l'entreprise (nouveaux établissements) peuvent restreindre la comparaison des données d'une année sur l'autre.

### Pollution atmosphérique et changement climatique

#### Actions en faveur de la réduction des rejets atmosphériques

#### Répartition de la flotte<sup>2</sup> de véhicules utilitaires selon les dernières normes européennes d'émission

Afin de limiter l'impact des véhicules de livraison sur l'environnement, CERP Rhin Rhône Méditerranée conduit une politique constante de renouvellement de son parc par l'acquisition de véhicules neufs conformes aux normes européennes d'émissions en vigueur.

#### Nombre total de véhicules utilitaires CERP Rhin Rhône Méditerranée : 240 dont 2 véhicules électriques

##### Flotte CERP Rhin Rhône Méditerranée

au 31 décembre	2017	2018	2019
Norme Euro 5	59%	26%	11%
Norme Euro 6	41%	73%	88%
Véhicule électrique	0%	1%	1%

#### Nombre total de véhicules utilitaires PHARMAT : 56

##### Flotte PHARMAT

au 31 décembre	2017	2018	2019
Norme Euro 5	75%	53%	36%
Norme Euro 6	25%	47%	64%

Chaque véhicule de livraison fait l'objet d'un plan de contrôles et d'entretiens conformément aux recommandations du fabricant. Réglages moteurs et contrôles de pollution (contrôles techniques obligatoires) contribuent à maintenir un parc de véhicules conforme aux exigences légales.

2 - Comprend la flotte VUL de CERP Rhin Rhône Méditerranée et de PHARMAT. CADUCIEL ne dispose pas de VUL.



**Répartition de la flotte<sup>3</sup> de véhicules de fonction et de service par émission de CO<sub>2</sub> (g/km) selon le référentiel en vigueur NEDC - New European Driving Cycle**

Afin de réduire les rejets atmosphériques lors des déplacements professionnels, les véhicules de fonction et de service mis à disposition des collaborateurs concernés ont une émission qui a été réduite à 120g CO<sub>2</sub>/km. Des véhicules hybrides sont également proposés.

**Nombre de véhicules de fonction CERP Rhin Rhône Méditerranée : 78**

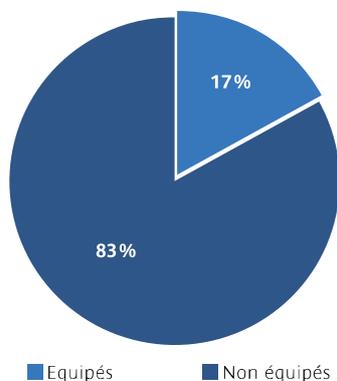
CERP Rhin Rhône Méditerranée	≥ 120	< 120
au 31 décembre 2018	3%	97%
au 31 décembre 2019	4%	96%

**Nombre de véhicules de fonction PHARMAT : 58**

PHARMAT	≥ 120	< 120
au 31 décembre 2018	0%	100%
au 31 décembre 2019	0%	100%

Afin de favoriser l'emploi de véhicules hybrides et électriques, plusieurs projets d'équipement de bornes ou de prises de rechargement extérieures en établissement ont été engagés. Quatre établissements en sont désormais équipés.

**% d'établissements équipés de bornes ou de prises de recharge**



*3 - La flotte considérée correspond aux véhicules des sociétés CERP Rhin Rhône Méditerranée et PHARMAT. La flotte CADUCIEL représentant moins de 10% de la flotte globale n'a pas été prise en compte.*

Des actions d'optimisation des tournées de livraison sont périodiquement conduites pour assurer un meilleur service aux clients en limitant les distances parcourues et optimisant le chargement des véhicules. Elles contribuent également à limiter les émissions de CO<sub>2</sub>.

CERP Rhin Rhône Méditerranée est le dernier grossiste-répartiteur à proposer de manière systématique trois tours de livraison à ses clients proches de ses établissements. Dans le contexte du retrait continu et alarmant du résultat d'exploitation des grossistes-répartiteurs, et face au constat de l'aggravation des conditions de circulation dans les centres-villes en fin d'après-midi, un projet a été engagé par les équipes de CERP Rhin Rhône Méditerranée pour définir une organisation permettant d'économiser une partie significative des charges associées au troisième tour de livraison. Ce projet, dont le déploiement sera conduit au courant de l'exercice suivant, devrait permettre de limiter les rejets atmosphériques des véhicules de livraison par diminution des distances parcourues.

**Bilan des émissions de gaz à effet de serre**

CERP Rhin Rhône Méditerranée a défini et inscrit dans son système documentaire qualité une méthodologie de réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre.

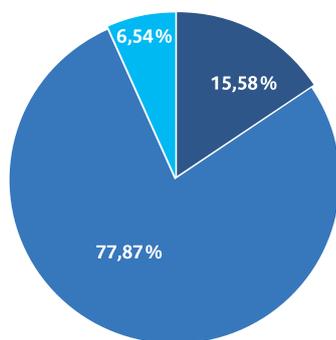
L'analyse des émissions de gaz à effet de serre prend en compte différents types d'émissions (classés par ordre décroissant d'émissions) appelés postes significatifs :

- les émissions directes des sources mobiles correspondant aux émissions du parc de véhicules de l'entreprise,
- les émissions directes des sources fixes de combustion provenant des émissions correspondant au gaz utilisé pour le chauffage,
- les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité.

Conformément aux dispositions du Code de l'Environnement (art. L 229-25), ce bilan doit être mis à jour au moins tous les quatre ans. La méthodologie de réalisation du bilan établie par CERP Rhin Rhône Méditerranée permet une évaluation annuelle des émissions de gaz à effet de serre. Les bilans réalisés par l'entreprise sont consultables en ligne [www.bilans-ges-ademe.fr](http://www.bilans-ges-ademe.fr) (rubrique Bilans en ligne ; nom de l'organisme : CERP RRM).

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre a été établi pour l'année 2019.

#### Répartition des gaz à effet de serre<sup>4</sup> CERP Rhin Rhône Méditerranée (2019)



- Emissions directes des sources fixes de combustion
- Emissions directes des sources mobiles à moteur thermique
- Emissions indirectes des GES associés à l'énergie

*4 - Les émissions directes fugitives ne sont pas présentées ci-dessus pour des raisons de difficultés de collecte. Pour la réalisation de ce bilan, la majorité des rapports correspondant aux contrôles effectués n'était pas disponible.*

#### Plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre

Depuis la réalisation des premiers plans de réduction des émissions de gaz à effet de serre, plusieurs actions de réduction ont été engagées :

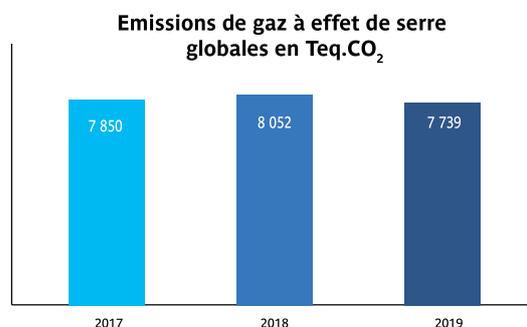
- Un audit énergétique réalisé en octobre 2019 a permis d'identifier des axes d'amélioration pour limiter la consommation de carburant par les VUL et les véhicules de fonction.
- Le projet SPHERE étant déployé, la sensibilisation des livreurs à l'écoconduite sera renforcée lors de l'exercice suivant.
- La rationalisation des déplacements en privilégiant la pratique de la vidéo ou de télé-conférence.
- Le déploiement de panneaux photovoltaïques en autoconsommation dans deux établissements. Un troisième est en cours et sera finalisé en 2020.
- Le déploiement de premiers véhicules de livraison électriques (établissement de Strasbourg).
- L'évolution favorable du panel de véhicules de fonction avec un niveau de rejet de CO<sub>2</sub> inférieur à 120g/km.

En parallèle, afin également de limiter les rejets des gaz à effet de serre, l'entreprise poursuit sa politique constante de contrôles périodiques et de maintenance des infrastructures concernant

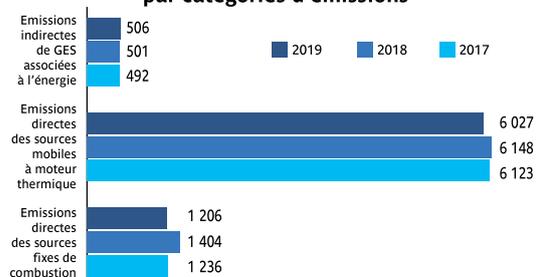
notamment :

- les installations de chauffage et de climatisation,
- les groupes froids des installations de stockage des produits thermosensibles,
- les armoires électriques par réalisation de thermographies infrarouge pour déceler les échauffements anormaux et anticiper leurs conséquences.

#### Résultats



#### Émissions de gaz à effet de serre globales en Teq.CO<sub>2</sub> par catégories d'émissions



#### Informations relatives à des risques non significatifs

##### Risque incendie

Le risque incendie constitue un risque de pollution majeure prévenu par le déploiement de moyens d'extinction adaptés et périodiquement contrôlés. Une vérification annuelle permet de s'assurer du respect des règles d'installation vis-à-vis des dangers d'incendie ou d'explosion d'origine électrique dans tous les établissements.

#### Synthèse des indicateurs clés 2019

- Aucun incident environnemental en 2019.
- 88% des véhicules VUL de CERP Rhin Rhône Méditerranée sont des Euro 6 + 2 VUL électriques.
- 64% de véhicules VUL de PHARMAT sont des Euro 6.

- 96% des véhicules de fonctions de la flotte CERP Rhin Rhône Méditerranée rejettent moins de 120g CO<sub>2</sub>/km.
- 100% des véhicules de fonctions de la flotte PHARMAT rejettent moins de 120g CO<sub>2</sub>/km.
- Une réduction d'environ 5% des émissions annuelles globales des GES.

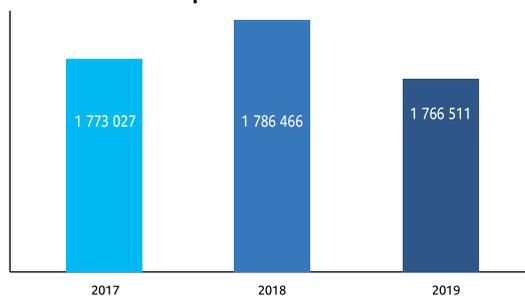
## Réduction des ressources naturelles

### Consommation de carburant

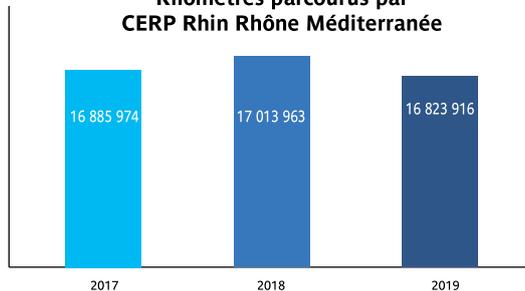
#### Flotte VUL<sup>5</sup>

CERP Rhin Rhône Méditerranée assure la livraison de ses clients à l'aide d'un parc de véhicules utilitaires diesel. Un établissement est également équipé de deux véhicules électriques.

Consommation de gazole en litres/an pour la flotte VUL



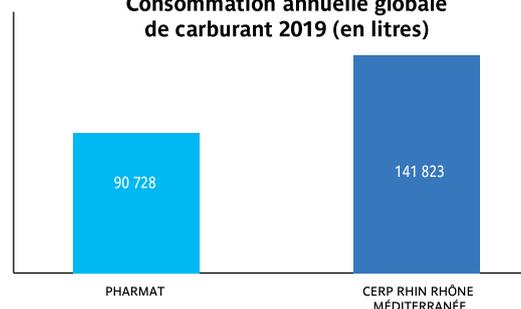
Kilomètres parcourus par CERP Rhin Rhône Méditerranée



5- La flotte considérée correspond aux VUL CERP Rhin Rhône Méditerranée. La consommation de gazole est déterminée à partir du relevé précis des km parcourus par l'ensemble du parc de véhicules et de la consommation moyenne retenue pour les véhicules (10,5 l/100 km). Cette consommation moyenne a été déterminée sur la base de relevés de consommation effectués précédemment. Des vérifications sont ponctuellement effectuées pour certains établissements, elles permettent de vérifier la consommation moyenne retenue. Aucun recensement des consommations pour les VUL de PHARMAT n'est réalisé.

### Flotte<sup>6</sup> véhicules de fonction

Consommation annuelle globale de carburant 2019 (en litres)



6- La flotte considérée correspond aux véhicules de fonction des sociétés CERP Rhin Rhône Méditerranée et PHARMAT. La flotte CADUCIEL, représentant moins de 10% de la flotte globale, n'a pas été prise en compte.

### Informations relatives à des risques non significatifs

#### Consommation et pollution de l'eau

CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales s'approvisionnent uniquement sur les réseaux de distribution publics. Les usages des ressources en eau sont limités aux besoins pour l'hygiène personnelle des collaborateurs, pour le lavage périodique des véhicules dans quelques établissements et pour les activités de désinfection du matériel de PHARMAT. Un relevé des consommations facturées permet de suivre et d'analyser les consommations d'eau du groupe et de détecter d'éventuelles fuites dans les réseaux.

Afin de prévenir les risques de pollution des eaux liées aux activités de désinfection, PHARMAT procède annuellement à la révision et à la maintenance des appareils de désinfection par voie aérienne et des centrales de dilution de chaque établissement.

#### Utilisation de matières premières

CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales réalisent uniquement des activités de services à destination des pharmacies d'officine. Les consommations de matières premières considérées concernent essentiellement les matières nécessaires aux prestations logistiques et aux tâches administratives.

#### Les bacs plastiques

La réutilisation des emballages (bacs plastiques, emballages isothermes) utilisés par CERP Rhin

Rhône Méditerranée et PHARMAT conduit à une moindre consommation de matières plastiques. Un processus de nettoyage et lavage des bacs plastiques est installé et permet chaque année la réutilisation de plus de 60 000 bacs plastiques. Cette pratique installée depuis plusieurs années favorise la réduction du volume des achats de bacs plastiques.

Les bacs plastiques endommagés et retirés du circuit sont confiés à un prestataire spécialisé dans le traitement et la revalorisation des déchets de matières thermoplastiques.

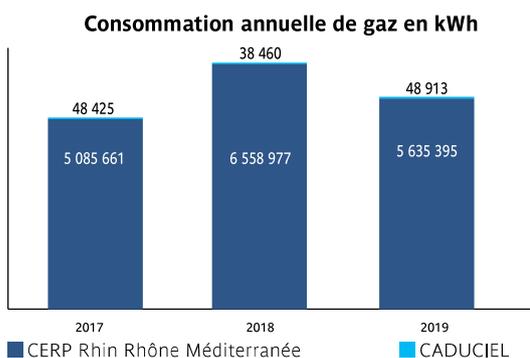
#### Consommation de papier

Afin d'optimiser les traitements et les échanges d'information, les pratiques d'utilisation d'outils numériques sont favorisées. Plusieurs traitements dématérialisés de documents concourent à la réduction des impressions, voire à la suppression des impressions inutiles. La majorité des factures fournisseurs fait l'objet d'un traitement dématérialisé. Les documents qualité sont proposés dans une plateforme web. Cette dématérialisation permet de réduire à la fois les achats de papier et le gisement de déchets correspondant. Le bulletin de paie des collaborateurs de l'entreprise est désormais systématiquement proposé au format dématérialisé.

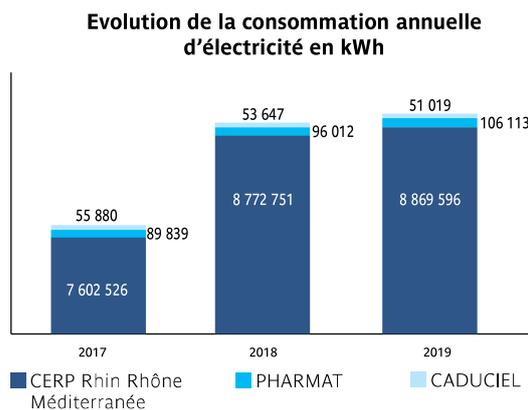
#### Consommation d'énergie

CERP Rhin Rhône Méditerranée a fait le choix d'un seul fournisseur d'énergie pour le gaz et l'électricité. Ce dernier propose un outil de suivi facilitant l'accès aux factures énergétiques par point de comptage et à une meilleure visibilité des consommations.

#### Consommation<sup>7</sup> de gaz



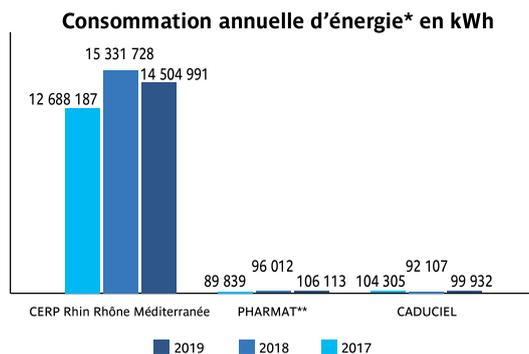
#### Consommation<sup>8</sup> d'électricité



7 - Pour CERP, les valeurs présentées correspondent aux consommations extraites du bilan de consommation RSE proposé par le fournisseur d'énergie (ENGIE) à l'exception des établissements de Strasbourg et de Metz pour lesquels les consommations reprises correspondent aux consommations relevées ou estimées facturées. Les établissements d'Aix en Provence et de Toulon ne sont pas équipés de dispositif de chauffage au gaz. Pour CADUCIEL, les valeurs présentées correspondent aux consommations relevées sur les factures du fournisseur. PHARMAT n'est pas équipé de dispositif de chauffage au gaz. Caduciel Avignon est exclu de part le manque de données de consommation. Les données relatives aux surfaces des locaux ont été retraitées suite à des vérifications effectuées en 2018 dans le cadre de la déclaration des Etats des lieux à l'ANSM.

8 - Pour CERP, pour 2018, les valeurs présentées correspondent aux consommations extraites du site internet du fournisseur d'énergie (EDF) sur une période d'environ 12 mois pour tous les établissements. Pour 2019, le changement de fournisseur d'énergie a permis de disposer d'un reporting annuel plus précis et correspondant exactement à chaque année civile. Pour PHARMAT et CADUCIEL, les valeurs présentées correspondent aux consommations de l'année civile relevées sur les factures du fournisseur. Pour les établissements de Metz et de Strasbourg, le fournisseur d'énergie n'a procédé à aucune facturation pour 2019, une estimation des consommations a été réalisée sur la base des consommations de l'année précédente. Les données relatives aux surfaces des locaux ont été retraitées suite à des vérifications effectuées en 2018 dans le cadre de la déclaration des Etats des lieux à l'ANSM.

## Consommation globale<sup>9</sup>



\* Addition des consommations d'électricité et des consommations de gaz en kWh.

\*\* Concerne le siège social de PHARMAT situé à Montélimar.

<sup>9</sup> - Les établissements de CERP Rhin Rhône Méditerranée accueillent les activités de PHARMAT. Les consommations essentielles de PHARMAT sont incluses dans les consommations de CERP Rhin Rhône Méditerranée.

### Amélioration de l'efficacité énergétique

CERP Rhin Rhône Méditerranée a engagé plusieurs actions qui devraient contribuer à une réduction de la consommation d'énergie primaire des établissements. Les principes de développement durable sont intégrés dès la conception des bâtiments pour les constructions en cours ou en projet.

A l'occasion de travaux de modernisation ou d'agrandissement et en tenant compte des contraintes techniques associées, les établissements bénéficient désormais d'un équipement en éclairage total ou partiel en basse consommation. Dans le cadre de bâtiments neufs, la construction de ces derniers suit la réglementation thermique 2012 (RT 2012) imposant des normes énergétiques plus sobres. La réglementation thermique 2012 a pour objectif de limiter la consommation d'énergie primaire des bâtiments neufs.

Désormais deux établissements sont équipés d'installations de panneaux photovoltaïques. Un troisième projet verra le jour au courant de l'exercice suivant.

Les audits énergétiques réglementaires conduits en 2014 et en 2019 ont permis de constater que les achats en carburant pour le transport constituaient le premier poste de dépenses en achat d'énergie.

Les actions d'économie d'énergie se sont donc essentiellement portées sur la consommation de cette énergie. Les équipes des établissements font l'objet d'une sensibilisation régulière au suivi de l'entretien des véhicules et du contrôle de la pression des pneumatiques. Des premières actions de formation à l'écoconduite ont été réalisées depuis 2002 dans le cadre du plan de prévention et de maîtrise du risque circulation.

Pour les VUL de la flotte de CERP Rhin Rhône Méditerranée, l'optimisation des parcours et la réduction du nombre de livraisons journalières dans certains établissements ont contribué à une diminution des distances parcourues et donc du volume de carburant consommé. Le déploiement du projet intitulé SPHERE associé à l'écoconduite et à la télématique embarquée a été engagé. Les retours d'expérience des premiers établissements équipés sont très positifs et encourageants. Ils ont permis de constater une diminution significative de la consommation de carburant des VUL. La mesure de l'impact de réduction globale de la consommation pourra être réalisée à l'issue de l'exercice suivant.

### Synthèse des indicateurs clés 2019

- Une réduction de 1% du volume de carburant consommé par les VUL CERP Rhin Rhône Méditerranée.
- Une réduction de 11% du volume de carburant consommé par les véhicules de fonction CERP Rhin Rhône Méditerranée.

## Saturation des filières de traitement des déchets

### Informations relatives à des risques non significatifs

#### Prévention et gestion des déchets

Une gestion responsable des déchets par tri sélectif des principaux dépôts de déchets est installée. Les dépôts de déchets correspondant sont pris en charge par des sociétés spécialisées dans la collecte des déchets. Le tri sélectif permet de limiter la quantité de déchets qui partent en incinération (valorisation énergétique). Avec l'aide des prestataires, CERP Rhin Rhône Méditerranée a installé une démarche organisée, durable et

maîtrisée des déchets dans l'ensemble des établissements. Plusieurs gisements de déchets bénéficient désormais d'un dispositif de collecte et de traitement spécifique.

Une communication et une sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise sur les bonnes pratiques à adopter concernant la gestion des déchets produits par les activités a été diffusée dans un numéro de la Newsletter trimestrielle.

#### **Gisements<sup>10</sup> de déchets**

Gisements	Principaux prestataires de collecte
Carton	VEOLIA
Plastique	VEOLIA
Papier	VEOLIA
Plaques eutectiques	CLIKECO
Bac / couvercle plastique	ESAT et BROPLAST
Piles / batteries	SCRELEC
Cartouches d'encre	CONIBI
D3E*	RECYCL'PLUS NEGOCE
Produits pharmaceutiques	CYCLAMED

\* Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques.

*10 - Concerne les gisements de déchets dans les établissements pour les activités de CERP Rhin Rhône Méditerranée et de PHARMAT.*

#### **Médicaments non utilisés**

Les médicaments constituent des déchets dangereux pour l'environnement. Sur le territoire national, la collecte des médicaments non utilisés est assurée par CYCLAMED qui dispose d'un agrément spécifique pour cette opération. Dans le cadre de ses tournées, CERP Rhin Rhône Méditerranée contribue activement au dispositif de collecte CYCLAMED. Ce circuit de collecte des médicaments non utilisés ou périmés issus des ménages permet leur élimination dans des conditions respectueuses de l'environnement et de préserver la santé publique.



## Informations sociales

### Risques et éléments de politique

#### Approche par les risques

L'analyse des risques sociaux des activités de l'entreprise et de ses filiales a été complétée d'une évaluation de la criticité des risques identifiés et de leur hiérarchisation.

En raison d'une activité essentiellement logistique, les principaux risques sociaux identifiés concernent la sécurité des collaborateurs, la préservation de l'emploi, le management, le recrutement et le dialogue social.

#### Politique sociale

Animer le dialogue social, développer la dimension du bien vivre ensemble, accompagner le développement des talents des collaborateurs et de leur autonomie, favoriser le développement de la diversité et lutter contre les discriminations font partie des repères que nous nous attachons à faire progresser.

Nous poursuivons notre démarche de libération des énergies des hommes et des femmes de l'entreprise. Elle s'apprécie par le développement des compétences, par la politique de relations humaines et la poursuite de la déclinaison de nouvelles démarches d'animation des équipes. Elle s'inscrit également dans la mise en œuvre proactive de dispositions d'amélioration continue.

### Action en faveur de la maîtrise des risques sociaux

#### Emploi

Les offres d'emploi à pourvoir sont très majoritairement proposées en priorité au personnel de l'entreprise.

Les managers en charge du recrutement ont été formés à la prévention du risque de discrimination à l'embauche.

Dans le cadre du projet visant à définir une organisation permettant d'économiser une partie significative des charges associées à la livraison, un accord de performance collective a été signé avec les organisations représentatives du personnel le 26/09/2019. Cet accord comprend un prérequis

social important consistant à maintenir l'emploi à durée indéterminée et la durée de travail de chaque salarié.

#### Organisation du travail

Dans notre organisation, le fonctionnement avec des postes-relais est confirmé dans son efficacité. Plusieurs établissements sont déjà inscrits et labellisés dans ce mode d'organisation. Ces établissements "vitrines" participent au déploiement de ce modèle de fonctionnement dans les autres établissements de l'entreprise.

L'accord de performance collective a permis de revoir en profondeur l'organisation du travail tout en s'assurant d'une parfaite conformité avec les règles sociales en vigueur.

#### Dialogue social

Le dialogue social occupe une place importante dans les relations professionnelles, base indispensable de notre système de management. La qualité de ce dialogue social est nécessaire dans la création des règles professionnelles et du vivre ensemble au sein de l'entreprise. Des échanges de bonne qualité entre les collaborateurs et les membres de la direction sont essentiels pour une collaboration fructueuse. Afin de favoriser ce dialogue, l'entreprise propose diverses instances, outils et dispositions. Le management de l'entreprise s'inscrit dans la mise en œuvre de ces dispositions qui contribuent à un dialogue social de qualité.

Nos collaborateurs élisent leurs Instances Représentatives du personnel. La fréquence des élections est conforme à la réglementation en vigueur. Des CSE locaux ont été mis en place dans tous les établissements de CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales. Un Comité Social et Economique Central (CSEC) de l'entreprise CERP Rhin Rhône Méditerranée a été installé en décembre 2019 par un protocole d'accord signé avec la majorité des organisations représentatives du personnel. Chacun des établissements de CERP Rhin Rhône Méditerranée y sera représenté.

Plusieurs accords collectifs ont été signés avec une majorité, voire l'unanimité des syndicats représentatifs. Chaque année se déroule la Négociation

Annuelle Obligatoire (NAO) à l'initiative de la direction. Depuis de très nombreuses années, cette négociation aboutit à un accord de revalorisation des salaires.

Une partie de notre système de management comprend l'écoute des collaborateurs permettant ainsi de faire progresser nos processus, de faire participer nos collaborateurs à l'évolution de ces processus, de les impliquer et les sensibiliser. A ce titre, nous mesurons périodiquement notre climat social au travers d'un baromètre d'écoute du personnel. Ce baromètre permet également de détecter un pourcentage de collaborateurs ressentant un stress au travail. Le baromètre, les postes-relais et les séminaires ont également permis de détecter des besoins d'amélioration de la communication puis des outils et des processus.

La communication interne est à classer au rang des facteurs de succès de l'entreprise. Elle contribue à un effet d'entraînement des forces internes. Pour notre entreprise, communiquer, c'est mettre en commun, c'est-à-dire partager et se retrouver autour de valeurs communes. Les formes de communication internes ont pour but de casser le côté uniquement descendant pour permettre une communication plus interactive et transversale. De nouveaux outils de communication sont désormais installés. La publication trimestrielle d'une revue interne CERPNEWS à destination de tous les collaborateurs permet de partager la vie et l'actualité de l'entreprise et de ses établissements. Dans le cadre d'une plateforme web, un espace documentaire société est accessible pour tous les collaborateurs. Il propose un contenu relatif aux ressources humaines, aux offres d'emploi, l'accès à des articles de presse et des informations concernant la société, la qualité, le développement durable et la réglementation pharmaceutique.

### **Santé et sécurité**

En termes de santé et sécurité au travail, notre entreprise a mis en œuvre des actions permettant de maintenir un degré satisfaisant de bien-être physique et mental des collaborateurs. Il convient de prévenir tout dommage et de placer et maintenir les collaborateurs dans un emploi convenant à ses

capacités physiologiques et psychologiques, soit adapter le travail aux collaborateurs et chaque collaborateur à sa tâche.

Un plan de prévention et de maîtrise du risque circulation est conduit depuis de nombreuses années. Les actions de sensibilisations engagées sont proposées après analyse de l'accidentologie. Ces actions de sensibilisation réalisées avec l'appui et l'animation des managers de proximité contribuent à une diminution significative du nombre d'accidents.

Le projet déployé, associant écoconduite et télématique embarquée contribue à renforcer la sécurité des livreurs et des biens. Pour leur plus grand bénéfice, les collaborateurs de l'entreprise ont été associés aux phases de conception, de gestion et de mise en œuvre du projet correspondant. A l'aide d'outils embarqués (Eco buzzer, bouton antipanique, alertes en cas de malaise conscient ou inconscient), la sécurité des livreurs de l'entreprise est significativement renforcée.

### **Formation**

CERP Rhin Rhône Méditerranée maintient un niveau élevé d'engagement en matière de formation de ses collaborateurs. La formation et le développement des compétences sont nécessaires à la poursuite de nos objectifs d'amélioration continue et de développement de l'entreprise.

Dans le cadre de la politique de management déclinée dans un projet intitulé management et Comportement managérial (mCm), un volet essentiel de ce programme concerne la situation de bien-être au travail. Tous les collaborateurs ont été formés en ce sens lors de modules de formation sur notamment l'assertivité et le "oser-dire". Tous les managers en poste, ainsi que les nouveaux arrivants, sont formés selon 6 modules sur les dimensions de l'assertivité, la co-construction, la responsabilisation, l'autonomie, la conduite d'entretien individuel ou collectif. L'objectif de cette formation étant de libérer l'énergie de tous les collaborateurs et les placer au centre de nos organisations.

Dans le cadre du management des compétences, nous nous attachons à optimiser l'utilisation des



compétences dont disposent nos organisations afin d'améliorer nos performances, quelques fois, elle est remplacée par la notion de gestion des talents. Des outils mis en place sont à considérer comme clés dans cette dimension : la période d'essai, l'apprentissage, l'évaluation, l'entretien professionnel, le plan de formation, les parcours de formation interne. Un parcours d'intégration est également défini et proposé à chaque nouvel arrivant pour faciliter sa prise de poste. En fonction des activités du poste, un tuteur peut être désigné pour accompagner le nouvel arrivant. Les entretiens individuels et professionnels proposés permettent d'apprécier les talents de chacun et de prendre en compte les souhaits de formation et d'évolution professionnelle.

#### **Egalité de traitement**

Convaincu qu'il n'est plus possible de réduire l'entreprise à un acteur dont la seule finalité serait économique, l'enjeu pour notre entreprise est de se questionner sur ses responsabilités sociétales et mettre en place les actions nécessaires.

A ce jour, il a été traité de la qualité de vie au travail (QVT), de la lutte contre les discriminations, les égalités de traitement et la gestion du handicap, du droit à la déconnexion.

Conformément aux dispositions réglementaires, CERP Rhin Rhône Méditerranée a établi pour la deuxième année consécutive ses indicateurs relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Au titre de l'exercice 2019, cet index s'établit à 88 points sur 100, et donc au-delà des 75 points requis.

## Informations sociales CERP Rhin Rhône Méditerranée

### Emploi

#### Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Effectif total France	1 637	1 680	1 692	
Nombre de cadres dans l'effectif total	147	150	152	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	1 490	1 530	1 540	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	697	743	773	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	83	82	85	
Nombre de femmes dans l'effectif total	940	937	919	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	64	68	67	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	293	311	308	
- 25 à 40 ans	566	579	573	
- 40 à 55 ans	581	585	572	
- 55 ans et plus	197	205	239	

#### Embauches et licenciements

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Entrées (dont CDD)	1 146	1 019	855	
Sorties	1 055	1 211	1 144	
- dont nombre de démissions	48	61	41	
- dont nombre de licenciements	31	38	33	

#### Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2017 en euros	2018 en euros	2019 en euros	Commentaires
Salaire annuel brut moyen	30 978	30 957	31 860	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	1 191 156	957 673	811 055	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	0	0	0	



## Organisation du travail

### Organisation du temps de travail

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Cadres	Forfait jours (146 personnes)	Forfait jours (147 personnes)	Forfait jours (152 personnes)	
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35 h (1 534 personnes)	35 h (1 490 personnes)	35 h (1 540 personnes)	

### Absentéisme

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	22 737	24 983	26 238	

## Relations sociales

### Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	217	208	211	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	Tous	Tous	Tous	

### Bilan des accords collectifs : Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Accord de salaires	19/01/2017	22/02/2018	14/02/2019	
Accord d'intéressement			23/05/2019	
Avenant à l'accord relatif au plan d'épargne d'entreprise			23/05/2019	
Accord de performance collective			26/09/2019	
Accord collectif relatif aux établissements distincts et CSSCT		22/02/2018		
Avenant à l'Accord Aménagement et Réduction du Temps de Travail Cadres			26/09/2019	
Avenant à l'Accord Aménagement et Réduction du Temps de Travail Non Cadres			26/09/2019	
Accord collectif relatif au droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation et d'utilisation des outils numériques	31/05/2017			
Accord collectif relatif à la mise en place par l'entreprise du dispositif de vote électronique	5/12/2017			
Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail	5/12/2017			

## Santé et sécurité

### Accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que maladies professionnelles

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	120	110	76	
Nombre de maladies professionnelles	6	6	9	

### Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et sécurité au travail

Indicateur	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise	Pas d'accord spécifique sur le thème de la santé sécurité au travail

## Formation

### Politiques mises en œuvre en matière de formation

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1 %)	444 317 €	464 116 €	468 964 €	
- dont formation en alternance (0,40 %)	177 727 €	185 646 €	187 586 €	
- dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	266 590 €	278 470 €	281 379 €	
1 % CIF - CDD	53 831 €	64 396 €	60 190 €	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	1,02% soit 455 616 €	0,63% soit 292 357 €	0,99% soit 243 423 €	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	554	484	235	
Nombre total d'heures de formation	7 455	5 496	2 776	



## Égalité de traitement

### Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Mesure principale : Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes du 10 décembre 2014

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	627	536	427	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	15	17	15	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	1	4	0	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	5	4	4	

### Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	65	70	71	
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	21	18	12	Plusieurs dossiers d'aide au maintien sur le poste de travailleurs handicapés.
Montant H.T. des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	84 081 €	96 490 €	94 744 €	Certains travaux sont effectués par des structures dédiées (ADAPEI,...)
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	4,30	4,35	4,68	

### Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	654	583	480	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	7	7	2	
Nombre de recrutements des salariés âgés de 50 ans et plus	94	71	70	

## Informations sociales CADUCIEL INFORMATIQUE

### Emploi

#### Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Effectif total France	51	51	46	
Nombre de cadres dans l'effectif total	33	31	28	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	18	20	18	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	39	39	37	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	24	24	23	
Nombre de femmes dans l'effectif total	12	12	9	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	9	7	5	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	2	0	0	
- 25 à 40 ans	21	22	19	
- 40 à 55 ans	28	29	27	
- 55 ans et plus	0	0	0	

#### Embauches et licenciements

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Entrées (dont CDD)	11	6	9	
Sorties	4	6	14	Dont 3 mutations : équipe de Geans a intégré Cerp
- dont nombre de démissions	2	5	8	
- dont nombre de licenciements	2	0	3	(2 licenciements pour inaptitude et 1 période d'essai non concluante)

#### Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2017 en euros	2018 en euros	2019 en euros	Commentaires
Salaire annuel brut moyen	35 453	36 408	38 392	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	0	0	0	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	0	0	0	



## Organisation du travail

### Organisation du temps de travail

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Cadres	35 heures et 38,5 heures	35 heures et 38,5 heures	35 heures et 38,5 heures	38,5 heures pour cadres disposant de RTT
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35 heures et 38,5 heures	35 heures	35 heures	

### Absentéisme

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	319 Jours	661 Jours	356 Jours	En 2019 : - dont 1 personne 63 jours (licenciement pour inaptitude) et 1 personne 87 jours (accident de trajet 2018)

## Relations sociales

### Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	Non avvenu	Non avvenu	1	Election du CSE le 29/11/2019
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	Non avvenu	Non avvenu	4	2 collèges : cadre et non cadre

### Bilan des accords collectifs

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise	Néant	Néant	Néant	

## Santé et sécurité

### Accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que maladies professionnelles

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	0	1	0	
Nombre de maladies professionnelles	0	0	0	

### Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et sécurité au travail

Indicateur	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise	Néant

## Formation

### Politiques mises en œuvre en matière de formation

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1 %)	15 426 €	17 113 €	18 614 €	
- dont formation en alternance (0,40 %)	6 170 €	6 845 €	7 446 €	
- dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	9 256 €	10 268 €	11 168 €	
1 % CIF - CDD	162 €	103 €	0 €	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	1,06 % 18 208 €	1,24 % 21 172 €	1,71 % 31 964 €	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	11	29	23	
Nombre total d'heures de formation	158	481	683	



## Égalité de traitement

### Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Mesure principale : Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes du 10 décembre 2014

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	3	2	0	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	3	0	0	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	0	0	0	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	0	0	0	

### Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	0,25	0	0	
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	1	1	3	
Montant H.T. des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	646 €	656 €	3 987 €	
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	0,03	0,03	0,20	

### Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	1	0	0	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	0	0	0	
Nombre de recrutements des salariés âgés de 50 ans et plus	0	0	1	

## Informations sociales PHARMAT

### Emploi

#### Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Effectif total France	208	214	210	
Nombre de cadres dans l'effectif total	46	50	47	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	162	164	163	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	167	171	173	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	30	31	30	
Nombre de femmes dans l'effectif total	41	43	37	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	16	19	17	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	18	13	12	
- 25 à 40 ans	100	101	96	
- 40 à 55 ans	74	83	81	
- 55 ans et plus	16	17	21	

#### Embauches et licenciements

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Entrées (dont CDD)	35	38	38	
Sorties	30	33	41	
- dont nombre de démissions	4	9	9	
- dont nombre de licenciements	6	6	1	

#### Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2017 en euros	2018 en euros	2019 en euros	Commentaires
Masse salariale annuelle globale / nombre de salariés total sur l'année	26 354	26 597	26 569	
Masse salariale annuelle globale / nombre de salariés au 31 décembre	30 028	29 953	31 756	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	207 909	260 819	253 816	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	374 930	394 926	430 961	



## Organisation du travail

### Organisation du temps de travail

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Cadres	Forfait jours (46 personnes)	Forfait jours (50 personnes)	Forfait jours (47 personnes)	
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35h (162 personnes)	35h (164 personnes)	35h (163 personnes)	

### Absentéisme

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	1 948 (AT : 360)	1 549 (AT : 176)	1 367 (AT : 156)	

## Relations sociales

### Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	12	12	13	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	1	1	1	

### Bilan des accords collectifs : Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Accord de salaires	20/01/2017	23/01/2018	23/01/2019	
Accord relatif à l'égalité professionnelle femmes/hommes	20/12/2017			
Accord droit à la déconnexion	20/07/2017			
Accord d'intéressement		27/06/2018		
Avenant accord d'intéressement		10/09/2018		
Accord relatif aux périmètres des établissements PHARMAT			5/09/2019	
Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat			30/01/2019	
Elections Professionnelles			CSE 1 <sup>er</sup> tour : 28/11/19 2 <sup>nd</sup> tour : 17/12/2019	

## Santé et sécurité

### Accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que maladies professionnelles

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	32	20	19	
Nombre de maladies professionnelles	0	0	0	

### Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et sécurité au travail

Indicateur	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise	

## Formation

### Politiques mises en œuvre en matière de formation

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1 %)	64 823	66 397	66 708	
- dont formation en alternance (0,40 %)	24 984	25 638	26 683	
- dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	37 475	38 457	40 025	
1 % CIF - CDD	2 364	2 302	3 141	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	1 %	1 %	1 %	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	374	294	273	
Nombre total d'heures de formation	3 308	2 525	2 622	



## Égalité de traitement

### Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	5	9	6	Pas de recrutement de cadre en 2019
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	0	3	0	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	0	1	0	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	4	6	5	

### Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	0	0	0	1 personne mise à disposition par un ESAT
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	2	2	2	
Montant H.T. des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	2 808 €	10 432 €	17 081 €	
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	0,14	0,64	1,02	

### Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2017	2018	2019	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	11	10	10	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	0	1	2	
Nombre de recrutements des salariés âgés de 50 ans et plus	3	4	6	

## Informations sociétales

### Risques et éléments de politique

En s'inscrivant également dans une démarche de société responsable, CERP Rhin Rhône Méditerranée souhaite assurer la pérennité de l'entreprise à ses clients, à ses collaborateurs, à ses fournisseurs et à ses actionnaires par ses résultats en poursuivant l'amélioration continue de son modèle de gouvernance et en affirmant sa volonté d'être une entreprise citoyenne dans le respect des lois en vigueur.

L'analyse des risques sociétaux a consisté à prendre en compte dans une démarche d'évaluation les conséquences potentielles des activités de CERP Rhin Rhône Méditerranée et de ses filiales sur les populations locales et leurs parties prenantes pertinentes.

Les pharmaciens d'officines sont des acteurs qui contribuent au maintien d'un réseau de santé de qualité et de proximité. Ils permettent aux communes de relever un de leurs défis quotidiens qui est de garantir un accès permanent aux soins et aux médicaments à l'ensemble de leurs concitoyens. En tant qu'acteur de santé de premier recours, les pharmaciens d'officine constituent le relai direct auprès des habitants des territoires. Ce relai, ils ne peuvent l'assurer que grâce à d'autres acteurs, tout aussi invisibles qu'indispensables : les grossistes-répartiteurs pharmaceutiques.

Trait d'union nécessaire entre les laboratoires et les pharmacies, les grossistes-répartiteurs desservent quotidiennement les quelques 21 300 pharmacies françaises. Cet engagement fort permet un accès égal au médicament en tout point du territoire national, sans aucune discrimination géographique. Leur service permet d'offrir un maillage territorial adapté aux besoins des patients et assure une véritable mission de service public de proximité.

Au titre de sa culture d'entreprise et commerciale, mais aussi de sa culture d'organisation, CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses collaborateurs sont historiquement ancrés dans la proximité géographique, culturelle et relationnelle de leurs clients les pharmaciens d'officines. Cette proximité s'inscrit naturellement dans la démarche stratégique de CERP Rhin Rhône Méditerranée. Le premier des axes stratégiques de l'entreprise consiste à propo-

ser à ses clients une répartition pharmaceutique d'assise officinale, indépendante et de proximité, respectueuse de sa mission de Santé Publique, performante et répondant à leurs besoins réels afin de leur permettre d'apporter le meilleur service à leurs patients.

La fragilisation de l'économie des grossistes-répartiteurs constitue un des risques majeurs pour la préservation du maillage territorial pharmaceutique. CERP Rhin Rhône Méditerranée est engagée dans la préservation de ce maillage. La poursuite de cette fragilisation conduirait indéniablement à des risques pour l'approvisionnement quotidien des pharmacies et donc pour l'accès des patients aux médicaments sur tout le territoire national. Face à ce risque et afin de maintenir et renforcer son ancrage territorial, CERP Rhin Rhône Méditerranée a intégré dans son organisation et ses relations différentes actions qui contribuent au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la population. Les ruptures d'approvisionnement en produits de santé font depuis quelques années l'objet de fortes et grandissantes préoccupations. Aujourd'hui, aucune pharmacie, aucun grossiste n'y échappe. Elles font désormais partie du quotidien des professionnels de santé et des patients. Pour certains traitements, il est devenu impossible ou très difficile de se les procurer. Plusieurs centaines de médicaments d'intérêt thérapeutique majeur sont régulièrement en difficulté d'approvisionnement. Presque toutes les classes thérapeutiques sont touchées, génériques comme princeps, médicaments chers ou à faible coût. Ce phénomène entraîne un risque fort pour l'approvisionnement des officines et pour la santé des patients.

### Impact territorial

#### Acteur d'un développement durable local

Pour accompagner le développement des activités de ses établissements, CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales emploient des collaborateurs issus du bassin d'emploi local de chaque établissement.

La politique de proximité développée par CERP Rhin Rhône Méditerranée et PHARMAT permet aux



officines locales et clientes de disposer d'approvisionnements pluriquotidiens. Cette organisation permet une plus grande réactivité pour les besoins en médicaments et contribue ainsi à l'amélioration de l'accès aux soins pour la population locale.

CERP Rhin Rhône Méditerranée s'inscrit en faveur d'un développement durable local en favorisant l'accès des médicaments au plus grand nombre d'officines qui lui en font la demande. Sur son territoire de répartition et pour les quantités nécessaires, CERP Rhin Rhône Méditerranée réalise un approvisionnement quotidien des officines clientes.

CERP Rhin Rhône Méditerranée a engagé un projet pour définir une organisation permettant d'économiser une partie significative des charges associées à la troisième livraison. Ce projet a consisté à définir, pour chaque établissement, l'organisation qui apporte le meilleur rapport entre le coût, le bien-être au travail et le service client. C'est dans le cadre d'un accord de performance collective que l'équipe projet a travaillé avec les représentants du personnel pour trouver le meilleur compromis qui permette d'optimiser l'organisation du travail tout en minimisant l'impact social et en respectant l'ensemble des contraintes des ressources humaines, logistiques et économiques. Cette démarche a permis de répondre aux nécessités liées au fonctionnement de l'entreprise, d'accompagner dans le changement les collaborateurs les plus impactés et d'offrir des garanties et avantages qui paraissent légitimes et pertinents en vue de préserver l'emploi. Il a été de la responsabilité de toutes les parties prenantes de trouver des solutions répondant d'une part à l'urgence de la situation économique et d'autre part, responsables et respectueuses des collaborateurs pour leur assurer un avenir au sein de l'entreprise dans laquelle ils s'investissent chaque jour.

L'offre de CERP Rhin Rhône Méditerranée est complétée par les prestations et produits de PHARMAT qui favorisent également la distribution locale d'équipements d'aide à la mobilité en particulier pour les personnes âgées, malades ou en situation de handicap. Grâce à son offre, CERP Rhin Rhône Méditerranée contribue à l'efficacité d'un système santé résolument ancré dans un maillage territorial.

Dans le contexte d'un plan de restriction d'accès des véhicules Diesel au centre-ville de Strasbourg, deux véhicules électriques ont intégré en 2018 la flotte de véhicules de livraison de l'établissement CERP Rhin Rhône Méditerranée de Strasbourg. Par cette action, CERP Rhin Rhône Méditerranée contribue favorablement aux pratiques vertueuses à impacts favorables pour la qualité de l'air qui sont attendus par la population locale et ses élus.

### Ruptures d'approvisionnement

Dans le respect des exigences réglementaires, et en particulier des obligations de service public auxquelles sont soumis les grossistes-répartiteurs, CERP Rhin Rhône Méditerranée est soucieuse d'assurer à ses clients les meilleures conditions d'approvisionnement en produits de santé et notamment afin de pouvoir répondre à la bonne disponibilité des médicaments au profit des patients.

CERP Rhin Rhône Méditerranée est consciente des difficultés d'approvisionnement rencontrées de plus en plus fréquemment sur certains médicaments et de leurs conséquences pour la santé publique. Ces difficultés sont également rencontrées par nos voisins européens (Suisse, Allemagne, Italie). La cause principale des ruptures concerne la fragilité des chaînes logistiques (Supply Chain) des laboratoires. Les causes de ces fragilités sont l'éloignement des centres de production de l'Europe (en Asie), la dépendance à des mono fournisseurs de matières premières, la sous-traitance de la fabrication avec un plus grands nombres d'incidents (lots non libérés ou bloqués) et les capacités de production insuffisantes par rapport à une demande toujours plus importante. Dans ce contexte, les dispositifs de contingentements mis en œuvre par les fournisseurs ne font qu'amplifier le phénomène.

Pour répondre aux inquiétudes légitimes des patients et aux sollicitations des professionnels de santé, le Ministère de la Santé a élaboré une feuille de route afin de promouvoir la transparence et la qualité de l'information et d'agir sur l'ensemble du circuit du médicament pour prévenir plus efficacement les pénuries de médicaments et mieux coordonner les actions, tant au niveau national qu'au niveau européen.

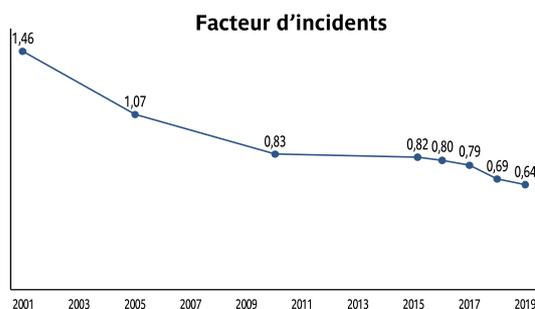
Les grossistes-répartiteurs ont été invités à contri-

buer à ces actions. CERP Rhin Rhône Méditerranée, les autres grossistes répartiteurs et la Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique (CSRP) contribuent depuis fin 2019 aux réflexions engagées par le Ministère de la Santé. Les premières pistes d'améliorations envisagées concernent une évolution des messages de ruptures à l'attention des pharmacies dans le cadre du protocole d'échange de données entre les grossistes et les officines. CERP Rhin Rhône Méditerranée a engagé différentes actions visant à réduire l'impact des ruptures et améliorer la disponibilité des médicaments au profit de ses clients, les pharmacies d'officine et de leurs patients.

### Sécurité des collaborateurs

Prévenir le risque routier est un véritable enjeu économique et social pour CERP Rhin Rhône Méditerranée et les populations locales. Face à cet enjeu, depuis de nombreuses années, CERP Rhin Rhône Méditerranée mène des actions de formation des équipes en coopération avec l'Automobile Club Prévention.

Les actions régulières de sensibilisation et d'animation des équipes concernées sont conduites dans le cadre d'un plan de prévention et de maîtrise du risque circulation. Ce plan résulte d'une véritable démarche "comprendre pour agir" fondée sur une analyse circonstancielle de l'accidentologie. Il aborde l'environnement, les véhicules, l'organisation et la formation des conducteurs. Ces actions engagées et leurs suivis ont conduit en 2018 à une réduction historique de la fréquence d'accidents<sup>11</sup> qui s'est poursuivie en 2019.



*11 - Ces fréquences d'incidents ne concernent que CERP Rhin Rhône Méditerranée. Les données présentées ci-dessus représentent le nombre d'incidents relevés pour 100 véhicules utilitaires.*

## Conformité des pratiques

### Management de la qualité

La démarche qualité conduite par CERP Rhin Rhône Méditerranée et PHARMAT est certifiée selon le récent référentiel ISO 9001v2015. Elle est un outil essentiel qui structure le fonctionnement quotidien de l'entreprise. A l'occasion de l'audit de suivi annuel réalisé en 2019 par AFNOR, la certification a été confirmée.

En poursuivant l'amélioration continue de son modèle de management, CERP Rhin Rhône Méditerranée a engagé la démarche de développement durable inscrite dans le cadre d'un de ses axes stratégiques. Elle doit contribuer à garantir la pérennité de l'entreprise à toutes ses parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs et actionnaires).

Compte tenu de l'importance stratégique de cette démarche, la responsabilité de la qualité confiée au Pharmacien Responsable de l'entreprise est étendue au développement durable de l'entreprise pour assurer le suivi et la coordination des actions conduites dans ce cadre.

Conformément aux principes de l'amélioration continue, CERP Rhin Rhône Méditerranée a pris en compte et traité les observations formulées par l'organisme tiers indépendant dans son avis motivé et relatif à la déclaration de performance extra-financière établi pour l'exercice précédent. Un plan d'action a permis d'apporter à la présente déclaration les informations complémentaires attendues.

### Conformité réglementaire

La distribution en gros des médicaments est un maillon essentiel de la chaîne du médicament. Les circuits d'approvisionnements et de distribution deviennent de plus en plus complexes et impliquent de nombreux intervenants. Les activités des grossistes répartiteurs sont étroitement encadrées par le Code de la Santé Publique afin d'assurer un accès rapide, sécurisé et complet des patients aux médicaments sur l'ensemble du territoire. Conformément aux Bonnes Pratiques de Distribution (BPD), CERP Rhin Rhône Méditerranée maintient un système qualité qui lui permet d'établir les responsabilités,



les processus et les mesures de gestion du risque pour ces activités pharmaceutiques. Les établissements de CERP Rhin Rhône Méditerranée font régulièrement l'objet d'inspections conduites par les Agences Régionales de Santé (ARS) pour l'ensemble de leurs activités pharmaceutiques.

Afin de développer et de renforcer la culture pharmaceutique de ses équipes, CERP Rhin Rhône Méditerranée propose à ses collaborateurs un programme original de formation aux BPD en mode e-learning. Ces dispositions ont permis d'adapter la formation des équipes aux contraintes de fonctionnement des établissements.

Tous les pharmaciens délégués et les chefs d'exploitation des établissements sont réunis simultanément deux fois par an en séminaires métiers avec le pharmacien responsable et les directions logistique et des ressources humaines. Ce temps d'échanges intègre des thématiques réglementaires, des actualités et la gestion de projets qui contribuent à renforcer la maîtrise et la qualité des pratiques professionnelles et à développer les connaissances et la culture pharmaceutique.

Avec le support de la direction des ressources humaines, CERP Rhin Rhône Méditerranée a engagé la mise en conformité des dispositifs de traitement des données personnelles conformément aux dispositions du nouveau règlement européen général pour le traitement des données personnelles (RGPD).

La loi dite "Sapin II" du 9 décembre 2016 permet de développer et de mettre en place un dispositif conforme aux nouvelles obligations relatives à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Cette loi, introduite dans le dispositif légal français, intègre un volet de prévention destiné à maîtriser les risques de corruption. CERP Rhin Rhône Méditerranée a engagé un dispositif de mise en conformité dont les actions sont en voie d'achèvement.

### Sécurité des produits et des patients

L'organisation de CERP Rhin Rhône Méditerranée intègre des dispositions qui concourent à préserver la qualité des produits et la santé des patients.

Parmi les produits de santé distribués par CERP Rhin Rhône Méditerranée et PHARMAT, on retrouve essentiellement des médicaments, des dispositifs médicaux et des articles de parapharmacie constitués principalement de produits cosmétiques et de compléments alimentaires. Pour les médicaments, répondant d'une part aux attentes de ses clients de disposer d'une collection élargie, et d'autre part conformément à ses obligations de service public, CERP Rhin Rhône Méditerranée choisit de référencer toutes les spécialités remboursées, non remboursées et grand public disposant d'une Autorisation de Mise sur le Marché (AMM).

Afin de garantir à ses clients la conformité et la qualité des produits pharmaceutiques proposés à la vente, CERP Rhin Rhône Méditerranée choisit de ne s'approvisionner qu'auprès des laboratoires pharmaceutiques ou de leurs distributeurs autorisés.

Les produits de la chaîne du froid (produits thermosensibles) font l'objet d'une attention particulière et soutenue tout au long de la chaîne de distribution. Dès leur réception chez CERP Rhin Rhône Méditerranée, des contrôles associés à une prise en charge prioritaire permettent de les conserver dans les conditions requises (+2°C - +8°C). Le stockage des produits s'effectue dans des chambres froides monitorées et sous télésurveillance 24 h/24. Les livraisons s'effectuent exclusivement à l'aide de caisses isothermes qualifiées qui permettent de maintenir les conditions de températures requises. Pour un repérage facile et limiter les manipulations, les caisses isothermes sont livrées dans des bacs dédiés et de couleur.

Les grossistes répartiteurs sont également soumis à des obligations de traçabilité des médicaments qu'ils distribuent. Conformément aux exigences en vigueur, CERP Rhin Rhône Méditerranée intègre une traçabilité des médicaments de façon à garantir l'intégrité des produits délivrés à ses clients. Le numéro et la date de péremption des différents lots avec les quantités fournies et reçues par lot sont enregistrés et conservés pendant 5 ans.

Tous les rappels et retraits du marché sont enregistrés et traités avec soin selon des procédures écrites. CERP Rhin Rhône Méditerranée dispose d'un plan d'urgence qui garantit la mise en œuvre effective de tout retrait de lots de médicaments ou autres produits de santé. Pour chaque alerte, CERP Rhin Rhône Méditerranée informe ses clients d'une alerte en cours par un message sur facture. Pour les clients qui le souhaitent, CERP Rhin Rhône Méditerranée propose un service d'envoi de message courriel qui les informe des alertes et du motif de l'alerte et, selon les cas, propose un bordereau de retour pour les produits concernés.

Conformément à ses obligations de service public CERP Rhin Rhône Méditerranée participe à un dispositif d'astreinte organisé pour répondre aux besoins urgents en médicaments en dehors des jours d'ouverture. A la demande du préfet après avis du directeur général de l'Agence Régionale de Santé, le dispositif permet la livraison de médicaments dans un délai maximum de huit heures pour répondre aux situations présentant un caractère d'urgence sanitaire.

Dans le cadre d'échanges périodiques ou de conventions établies avec les autorités sanitaires, CERP Rhin Rhône Méditerranée participe et contribue à différentes opérations nationales ou locales initiées par les autorités de santé (plan iode, épidémie de méningites, plan de prévention des pandémies...).

Pour renforcer la sécurité et la santé des patients, CERP Rhin Rhône Méditerranée s'est engagée en faveur de la protection de la contrefaçon de médicaments en intégrant dans ses processus opérationnels toutes les dispositions du règlement délégué n° 2016/161/UE qui constituent le socle réglementaire de la Directive n° 2011/62/UE intitulée "Directive FMD – Falsified Medicine Directive". CERP Rhin Rhône Méditerranée a développé un outil qui a obtenu la certification de France MVO (l'organe de gouvernance de la sérialisation pour la France) et qui a été déployé à l'ensemble des établissements de l'entreprise.

Depuis février 2019, chaque boîte de médicament soumis à prescription doit comporter

certaines caractéristiques de sécurité : d'une part, un dispositif antieffraction, de fermeture inviolable permettant d'identifier rapidement si l'emballage a déjà été ouvert et d'autre part, un code Datamatrix contenant un numéro de série individuel dont l'authenticité doit être vérifiée par les pharmaciens d'officine au moment de la dispensation au patient. Sur la base d'une approche par les risques, et en particulier dans le cadre des retours de produits, les grossistes-répartiteurs devront procéder à des vérifications en se connectant à la base de données nationale (NMVS : National Medicine Verification System). Ces dispositions doivent permettre de prévenir l'introduction de produits contrefaits.

## Relations entretenues avec les parties prenantes

### Relations professionnelles

CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales ont établi et entretiennent un dialogue permanent et étroit avec les principales parties intéressées externes : Groupements, Syndicats et Associations de pharmaciens, Laboratoires pharmaceutiques fournisseurs, Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens (CNOP), Club Inter-Pharmaceutique (CIP), Association ACL, Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique (CSR), Agence Nationale de Sécurité du Médicament (ANSM), Agences Régionales de Santé (ARS), Union Nationale des Prestataires de Dispositifs Médicaux (UNPDM), Syndicat National de l'Industrie des Technologies de Santé (SNITEM), Comité Economique des Produits de Santé (CEPS), G.I.E. Edipharm, G.I.E. GERS, Fédération des Editeurs d'Informatique Médicale et paramédicale Ambulatoire (FEIMA), France MVO (France Medicines Vérification Organisation qui assure la gouvernance de la sérialisation).

CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales échangent également de façon périodique ou occasionnelle avec les parties prenantes suivantes : Association Française de l'Industrie Pharmaceutique pour une Automédication responsable (AFIPA), Syndicat National des com-

pléments Alimentaires (SYNADIET), Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES), Agence française de la Santé numérique (ASIP santé), Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM). CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales sont également à l'écoute de leur voisinage et de leurs représentants.

Dès 2018, face à la situation préoccupante voire alarmante du modèle économique des grossistes-répartiteurs, la Chambre syndicale de la Répartition (CSRP) a engagé un plan de communication à destination des principales parties prenantes, du public et des élus. Un Observatoire de l'accès aux médicaments a été engagé pour alerter les pouvoirs publics sur les difficultés économiques de la branche qui menacent l'accès des patients à leurs traitements sur tout le territoire national en faisant peser un risque sur l'approvisionnement des pharmacies des territoires. À moyen terme, la poursuite de cette situation serait susceptible d'affaiblir considérablement les grossistes-répartiteurs et pourrait engendrer des risques significatifs pour l'approvisionnement des pharmacies d'officine et donc pour leurs patients. Conscient de cette difficulté économique, le Gouvernement s'était engagé à ce que les travaux autour d'un changement de modèle aboutissent au cours du premier trimestre 2019.

Courant 2019, l'Autorité de la Concurrence a reconnu à nouveau les difficultés de la situation économique de la répartition pharmaceutique et l'urgence d'intervenir pour rendre pérenne le secteur. Au-delà de la mise en œuvre de leurs obligations de service public et soucieux d'améliorer les procédures en cours pour faciliter l'accès aux soins des patients, les grossistes-répartiteurs ont proposé au Gouvernement et à l'ANSM deux mesures d'amélioration immédiates et concrètes dont l'objectif est de lutter contre les pénuries de médicaments par des nouvelles actions de prévention et de gestion sur l'ensemble du circuit du médicament.

Malgré un dialogue resté constant avec le ministère et le soutien de nombreux élus lors de l'examen du Projet de Loi de Financement de

la Sécurité Sociale (PLFSS) pour 2020, aucune solution satisfaisante n'a pu être approuvée par les parties.

La mise en place d'un dispositif interministériel qui réunit, outre les entreprises de la répartition pharmaceutique, les services du Ministère de l'Économie et des Finances, du Budget et ceux du Ministère de la Santé est toutefois engagée. Aux côtés de la CSRP, CERP Rhin Rhône Méditerranée souhaite que des solutions puissent être effectivement identifiées rapidement.

#### Actions de partenariat ou de mécénat

Dans le cadre de conventions établies avec plusieurs établissements d'enseignement secondaires ou professionnels, le siège de CERP Rhin Rhône Méditerranée a accueilli plusieurs étudiants leur permettant de réaliser un stage obligatoire ou leur stage de fin d'étude.

Tout ou partie de la taxe d'apprentissage est versée à des organismes d'enseignement et de formation locaux, en conformité avec les exigences réglementaires.

CERP Rhin Rhône Méditerranée a confié les opérations de traitement de ses bacs plastiques à des établissements de service d'aide par le travail (ESAT). Au-delà de répondre favorablement aux obligations légales d'emploi de travailleurs handicapés, ce partenariat permet de contribuer à la lutte contre l'exclusion et la discrimination des personnes en situation de handicap. Par ailleurs, il permet, après un tri et un nettoyage, d'une part de redonner une seconde vie aux emballages poussièreux et d'autre part de réduire les déchets par revalorisation de la matière plastique récupérée.

#### Association CYCLAMED

Dans le cadre de leurs tournées quotidiennes, les établissements de CERP Rhin Rhône Méditerranée assurent la mise à disposition des cartons vides de collecte auprès des pharmacies et la reprise des cartons pleins après collecte. CERP Rhin Rhône Méditerranée assure également le relais de toutes les informations de sécurité relative au tri des produits concernés et diffusées auprès des pharmacies par l'association CYCLAMED.



BUREAU  
VERITAS

BUREAU VERITAS EXPLOITATION  
8, cours du Triangle  
92800 Puteaux

Société par Actions Simplifiées  
RCS Nanterre - 790 184 675

## Rapport de vérification de la déclaration de performance extra-financière

*La déclaration de performance extra-financière revue concerne l'exercice clos le 31 décembre 2019.*

### Demande, Responsabilités et Indépendance

Suite à la demande qui nous a été faite par CERP Rhin Rhône Méditerranée (CERP RRM) et en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de Commerce français, nous avons effectué la vérification de la déclaration de performance extra-financière (DPEF) relative à l'exercice clos le 31/12/2019 publiée dans le rapport de gestion de CERP RRM, en tant qu'organisme tiers indépendant et accrédité par le Cofrac sous le N° 3-1341 (liste des implantations et portée disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

Il appartient à CERP RRM d'établir et publier la DPEF en référence aux articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du Code de Commerce français. La DPEF a été préparée sous la coordination du Directeur des affaires pharmaceutiques - Pharmacien responsable de CERP RRM conformément aux outils de collecte et de consolidation des données sociales et environnementales, ci-après nommés "les procédures de reporting" consultables au siège de CERP RRM. La DPEF sera disponible sur le site internet de la société.

Il nous appartient de conduire les travaux de vérification de la DPEF qui nous permettent de formuler un avis motivé quant à :

- La conformité de la DPEF aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du Code de Commerce ;
- La sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105.

Nous avons conduit les travaux de vérification de la DPEF de manière impartiale et indépendante, en conformité avec les pratiques professionnelles de la tierce partie indépendante et en application du Code Ethique appliqué par l'ensemble des intervenants Bureau Veritas.

### Nature et étendue des travaux

Pour délivrer l'avis motivé sur la conformité de la DPEF et l'avis motivé sur la sincérité des informations fournies, nous avons effectué nos travaux de vérification conformément aux articles A.225-1 à A.225-4 du Code de Commerce et à notre méthodologie interne, pour la vérification de la DPEF, notamment :

- Nous avons pris connaissance du périmètre consolidé devant être considéré pour l'établissement de la DPEF, tel que précisé dans l'article L.233-16 du Code de Commerce. Et nous sommes assurés que la DPEF couvre l'ensemble des sociétés incluses dans le périmètre consolidé précisé dans la DPEF ;
- Nous avons collecté des éléments de compréhension relatifs aux activités de la société, au contexte dans lequel la société évolue, et aux conséquences sociales et environnementales de ses activités ;
- Nous avons pris connaissance du contenu de la DPEF et vérifié qu'elle intègre les éléments de l'article R.225-105 du Code de Commerce :
  - La présentation du modèle d'affaires de la société ;
  - La description des principaux risques liés à l'activité de la société, pour chaque catégorie d'information mentionnée au III de l'article L.225-102-1, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques appliquées par la société, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques identifiés ;
  - Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- Nous avons examiné le dispositif de l'entreprise pour passer en revue les conséquences de ses acti-

- vités telles que listées au III de l'article L.225-102-1, identifier et hiérarchiser les risques afférents ;
- Nous avons identifié les informations manquantes ainsi que les informations omises sans que soient fournies d'explications ;
  - Nous avons vérifié que les informations omises relatives aux risques principaux identifiés font l'objet, dans la DPEF, d'une explication claire et motivée des raisons justifiant cette omission ;
  - Nous nous sommes assurés de la mise en place par la société de processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations mentionnées dans la DPEF. Nous avons examiné les "procédures de reporting" au regard de leur pertinence, fiabilité, caractère compréhensible, exhaustivité et neutralité, et le cas échéant, en tenant compte des bonnes pratiques professionnelles issues d'un référentiel sectoriel ;
  - Nous avons identifié les personnes qui au sein de la société, sont en charge de tout ou partie du processus de reporting et nous avons mené des entretiens auprès de certaines de ces personnes ;
  - Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
  - Nous avons apprécié par échantillonnage la mise en œuvre des "procédures de reporting", notamment les processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle des informations ;
  - Pour les données quantitatives<sup>1</sup> que nous avons considérées comme étant les plus importantes, nous avons :
    - Réalisé une revue analytique des données et vérifié, sur la base de sondages, les calculs et la compilation de ces informations au niveau du siège et des entités vérifiées ;
    - Sélectionné un échantillon d'entités<sup>2</sup> contributrices dans le périmètre de consolidation, en fonction de leur activité, de leur contribution aux données consolidées de la société, de leur implantation et des résultats des travaux effectués lors des précédents exercices ;
    - Réalisé des tests de détails sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des "procédures de reporting", à rapprocher les données des pièces justificatives, à vérifier les calculs et la cohérence des résultats ;

- L'échantillon sélectionné représente un taux de couverture de plus de 60% des effectifs et entre 42% et 100% des valeurs reportées pour les informations environnementales testées ;
- Pour les informations qualitatives que nous avons estimées les plus importantes, nous avons consulté des sources documentaires et, conduit des entretiens avec les personnes en charge de leur rédaction ;
- Nous avons examiné la cohérence des informations mentionnées dans la DPEF ;
- Nos travaux ont été conduits entre le 2 mars et la date de signature de notre rapport sur une durée de plus d'une semaine par une équipe de deux vérificateurs. Nous avons conduit 5 entretiens avec des personnes en charge du reporting lors de cette mission.

**1 Informations sociales :** effectif total, effectif réparti par sexe, effectif réparti par CSP, effectif réparti par âge, nombre d'entrées, nombre de sorties réparti en démissions et licenciements, salaire annuel brut moyen et montant global de l'intéressement, temps de travail par CSP, nombre de jours d'absence pour maladie et longue maladie, nombre de réunions avec les représentants du personnel, part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel, accords signés dans l'année, accords signés dans l'année en santé et sécurité, nombre d'événements mortels liés au travail, nombre d'accident du travail avec arrêt, nombre de maladies professionnelles, nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année, nombre total d'heures de formation, nombre de femmes parmi les recrutements, nombre de femmes parmi les recrutements de cadres, nombre de femmes promues parmi la population des cadres, nombre de femmes parmi les cadres dirigeants, nombre de salariés en situation de handicap, nombre de contrats jeune, nombre de recrutement de personnes de moins de 25 ans ou de plus de 50 ans.

**Informations environnementales :** répartition de la flotte de VUL selon les normes euro, répartition de la flotte de véhicules de fonction et de service/émission CO<sub>2</sub> ; répartition des principaux déchets par nature de gisement, consommation de gaz, consommation d'électricité, consommation de carburant, consommation totale d'énergie, répartition des émissions de GES, émissions des GES par an et émissions des GES par catégorie d'énergie ; et les informations qualitatives relatives à la politique générale, à la pollution atmosphérique, à la pollution de l'eau, à l'économie circulaire, à l'utilisation durable des ressources et au changement climatique.

**Informations sociétales :** relations entretenues avec les parties prenantes - relations professionnelles.

**2** Les tests de détails pour les données environnementales ont porté sur les sites de : Metz, Colmar, siège Belfort, Dijon, Strasbourg et Mulhouse pour le gaz – Dijon, Grenoble, Aubagne, Metz, Strasbourg, Annecy, Mandelieu, Montélimar pour l'électricité - Aix, Annecy, Grenoble et Dijon pour la consommation d'électricité et sur l'ensemble des sites pour les autres indicateurs environnementaux (hors GES qui est calculé).

## Observations sur les procédures de reporting ou le contenu de certaines informations

Sans remettre en cause les conclusions ci-dessous, nous exprimons les observations suivantes :

- La description du modèle d'affaires pourrait être complétée par les principales ressources nécessaires à l'activité (surfaces de stockage et préparation, automates de préparation, nombre de véhicules de livraison CERP et Pharmat) et par la présentation une analyse du marché de Pharmat (comme cela est fait pour CERP RRM) ;
- La méthodologie de reporting pour les indicateurs environnementaux : définition des indicateurs, méthode de collecte et consolidation des données doit être renforcée en précisant notamment l'origine des données et les services responsables associés ; il conviendrait de s'assurer de la diffusion de cette méthodologie à tous les contributeurs participant au reporting ;
- Nous avons identifié que l'indicateur consommation de carburant des véhicules utilitaires de livraison ne prenait pas en compte les consommations de la flotte Pharmat, et que le bilan des GES n'intégrait pas non plus les données liées aux activités de Pharmat.

## Avis motivé

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause la conformité de la déclaration aux dispositions de l'article R.225-105 et la sincérité des informations fournies.

A Puteaux, le 7 avril 2020

Pour Bureau Veritas

Laurent Mallet

Directeur d'agence



### **Amélioration continue**

*L'avis motivé relatif à la déclaration de performance extra-financière et la sincérité de ses informations conclut à leur conformité réglementaire.*

*Les principes du processus de vérification par l'organisme tiers indépendant ne proposent pas de phase contradictoire qui permettrait d'apporter des réponses à l'énoncé des faits exposés dans les observations. Celles-ci seront donc prises en compte et traitées par CERP Rhin Rhône Méditerranée dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.*