

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

CERP RHIN RHÔNE MÉDITERRANÉE – PHARMAT – CADUCIEL - MASTERPHARM

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 RRM 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 R5124-36 et R5124-35 du Code de la Santé Publique.

CERP RRM 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'ayant droits précédemment cité, 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 RRM 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 RRM est installé à Belfort. CERP RRM 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 d'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 RRM 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 RRM 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 RRM 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 9/10ème 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 RRM :

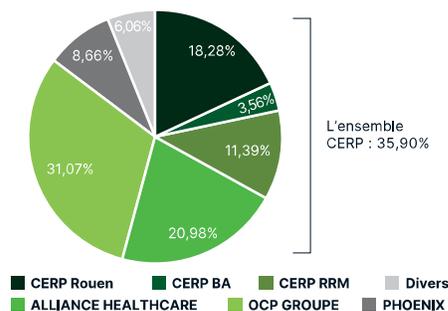
- Dispose des moyens adéquats en personnel, locaux, matériel, équipement et de moyens de transports appropriés.
- Dispose de procédures et instructions.
- Dispense au personnel une formation adaptée.
- Dispose d'un système de documentation permettant notamment le suivi de la distribution.
- Dispose d'un 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.

L'entreprise dispose d'un établissement exerçant également une activité de Dépositaire pour le compte d'un ou plusieurs laboratoires pharmaceutiques exploitants.

Dans un contexte réglementaire en constante évolution, CERP RRM, 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.

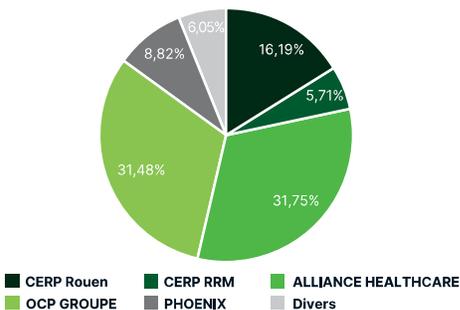
La branche d'activité s'est fortement concentrée. À ce jour, elle comprend 7 centres de décision pour près de soixante il y a environ trente ans. CERP RRM est la quatrième société de répartition pharmaceutique française. CERP RRM constitue avec deux autres sociétés (CERP Rouen et CERP Bretagne Atlantique) une entité reconnue sous le vocable "CERP" par les pharmaciens d'officine, les laboratoires et les autres grossistes répartiteurs. Les trois sociétés (CERP RRM, 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 - CUMUL FIN 2020



Le territoire de répartition de CERP RRM 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 RRM est le premier grossiste-répartiteur.

PARTS DE MARCHÉ SUR LE TERRITOIRE DE RÉPARTITION DE CERP RRM - FIN 2020



La proximité géographique et relationnelle des CERP RRM 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 RRM.

Afin d'optimiser les approvisionnements et les flux logistiques associés, chaque établissement est autonome dans ses approvisionnements. Pour les produits de faible rotation, les établissements de CERP RRM s'appuient sur un établissement « magasin général » de rattachement.

Des flux quotidiens entre le magasin général et les établissements permettent d'optimiser les stocks, de répondre aux obligations de service public et concourent ainsi à une meilleure qualité du service aux officines servies par chaque établissement. Ces flux de transport inter-établissements sont confiés à des professionnels du transport. Ils s'organisent en plusieurs vecteurs navettes de nuit regroupant chacun plusieurs établissements.

CERP RRM a toujours été à l'écoute de ses clients au travers des contacts permanents que ses établissements entretiennent avec eux et a ainsi pu structurer les besoins de ses clients selon les trois axes suivants :

Métier de base : une logistique performante

- Disposer d'une collection de produits adaptés (médicaments autorisés, produits de parapharmacie, etc...).
- Avoir la garantie d'une qualité de service optimale (fiabilité des livraisons et des informations).
- Disposer de conditions commerciales cohérentes avec celles du marché.

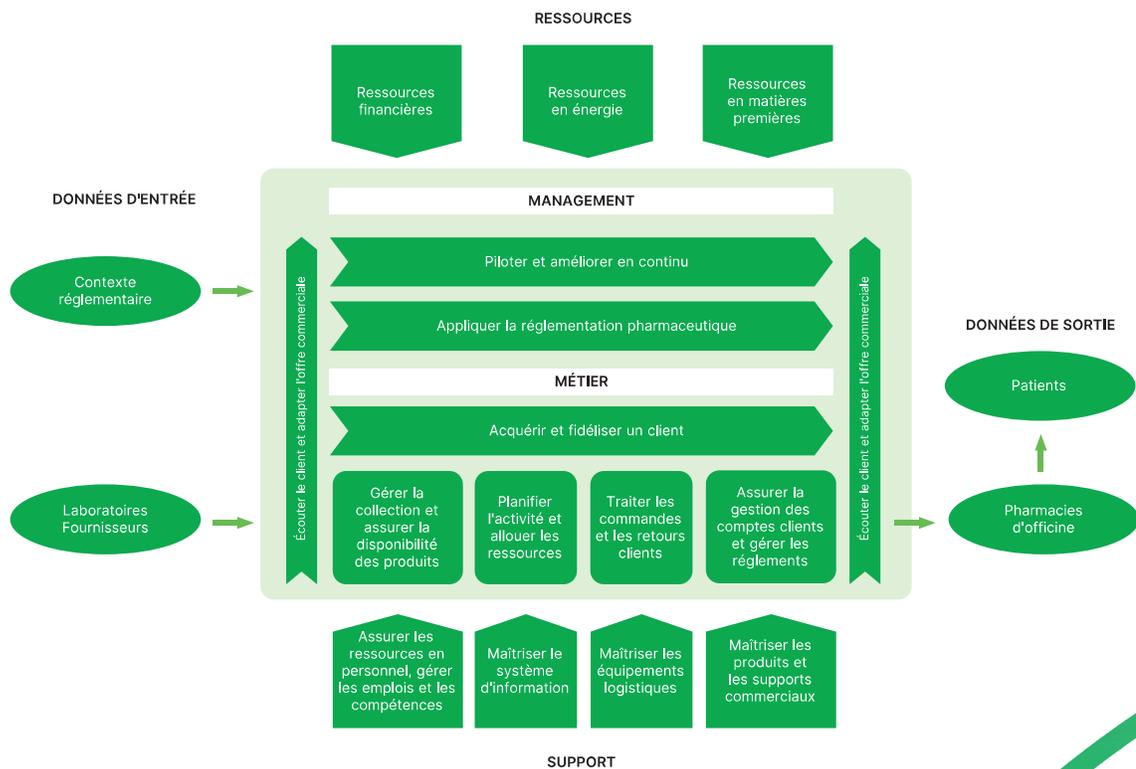
Des offres de services complémentaires

- Disposer d'offres adaptées à leur métier de base et à leur degré d'implication dans leurs services aux patients (MAD, Génériques, gammes Parapharmacie, phytothérapie, produits Vétos...).
- Disposer d'une assistance dans l'amélioration de leur espace commercial et le développement de leurs compétences (merchandising, contact clientèle, conseil, formation...).

Conditions préférentielles d'achats (centrale d'achat)

- Construire et de développer ensemble des outils indispensables pour répondre en proximité et avec efficacité aux besoins évolutifs de la Pharmacie d'officine libérale et indépendante, pour le meilleur service à ses patients.

Représentation de notre modèle d'affaires CERP RRM



CERP RRM - CHIFFRES CLÉS 2020



35 pharmaciens salariés dans l'entreprise.



Environ 4 000 clients (Officines, Pharmacies à usage intérieur (PUI) et autres catégories).



Environ 3 000m² de surface moyenne des locaux de stockage par établissement dont 42m² en moyenne pour les locaux de stockage dédiés aux produits thermosensibles.

25% des établissements équipés d'au moins un dispositif de préparation automatisé.



241 véhicules utilitaires de livraison ; 10 véhicules en moyenne par établissement.



Collection permettant à ses clients d'accéder à : *(au 31 décembre 2020).*

- environ 31 800 références de produits de santé à usage humains disponibles,
- environ 560 références de produits vétérinaires.

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).

Le marché¹ du MAD est organisé en MAD classique : vente ou location de matériels d'aide et de confort (lits, fauteuils roulants, etc...) et en MAD technique : vente ou location de matériel à usage médical (assistance respiratoire oxygène, pression positive continue (PPC), nutrition, perfusion, douleur).

PHARMAT estime que le MAD classique représente un peu plus de la moitié du marché et que le circuit officinal en détient plus de 50%, ce chiffre ayant tendance à s'éroder ces dernières années d'après les études disponibles sans qu'une évaluation précise ne soit disponible actuellement. Le MAD technique est essentiellement détenu par les prestataires directs et les associations de malades. Sur son territoire d'intervention, Pharmat se distingue par la diversité de son offre et la couverture géographique de ses agences maillant le territoire tous les 80 km en moyenne. L'absence de données marché comme le fournit le GERS pour le médicament rend très difficile une estimation des parts de marchés de PHARMAT sur ces différents territoires.

Tout en poursuivant le développement du MAD classique, PHARMAT a créé un service chargé spécialement de développer l'offre du MAD technique en collaboration exclusive avec les pharmaciens d'officine, directement auprès des prescripteurs. Dans ce contexte, PHARMAT se positionne comme fournisseur de produits et services exclusivement pour le circuit officinal.

En 2020 Pharmat a également développé son activité au service de HAD publiques, toujours en impliquant les pharmaciens d'officine dans les flux en cohérence avec ses engagements en répondant et remportant des appels d'offres significatifs (AP HM à Marseille, HAD de Sarreguemines et de Luneville). Enfin en 2020 Pharmat a développé des partenariats avec des acteurs de l'adaptation du domicile (Stannah, Easyshower) afin de proposer à ses clients pharmaciens un panel le plus large possible de services d'accompagnement du « bien vieillir » à domicile.

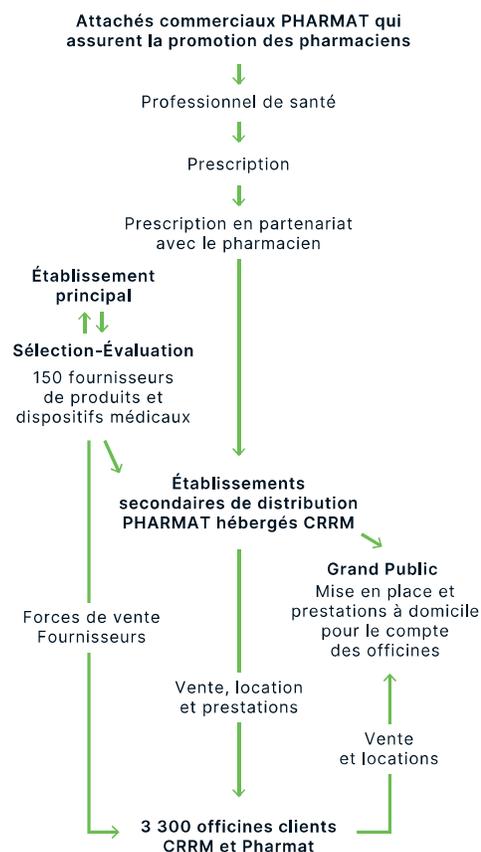
Dans chaque établissement de l'entreprise, CERP RRM met à disposition de PHARMAT des locaux indépendants, nécessaires au stockage et à la réalisation des activités de PHARMAT dont la désinfection des matériels. L'offre de service PHARMAT s'inscrit dans l'offre globale de service CERP RRM.

Les établissements PHARMAT ont chacun une activité de distribution et de MAD sur un secteur géographique défini. Les établissements PHARMAT

dépendent de l'établissement principal établi à Montpellier qui définit la politique de l'entreprise, aide les établissements à la mettre en œuvre, contrôle son application et apporte des services et supports aux établissements. L'ensemble des agences Pharmat et des activités de l'entreprise sont certifiées ISO9001 vs 2015 et font l'objet d'un processus annuel d'audit et de certification par l'AFNOR Certification.

L'offre MAD/HAD intégrée à chaque établissement, donne accès aux clients de CERP RRM à un très grand nombre de références d'accessoires et de matériels à l'achat et à la location. 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 et de désinfection des matériels.



1. Les services de soins infirmiers à domicile (type SSIAD) et les services d'aide à la personne (aide-ménagère, accompagnement...) ne sont pas pris en compte dans l'évaluation de ce marché.

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 d'applications informatiques à destination de l'officine.

Constituée d'une équipe d'une cinquantaine de personnes situées sur deux sites (Voray sur l'Ognon et Avignon), elle a en charge la conception, le développement, la commercialisation, l'installation de ses applications, la formation et la maintenance de son parc clients.

Un accord portant sur la commercialisation de la solution LEO d'Isipharm par les équipes de Caduciel a été conclu entre ASTERA et CERP RRM. Il s'agit d'une coopération stratégique entre les deux entités et qui marque leurs histoires respectives. Attachée à préserver une offre de logiciel de gestion d'officine pour ses actionnaires qui garantisse leur indépendance, CERP RRM a fait le choix de LEO pour succéder à la solution de Caduciel en maintenant ainsi l'activité de son pôle numérique à destination de l'officine.

Ce partenariat avec Isipharm, l'éditeur de LEO, s'inscrit dans un cadre de valeurs communes de partages, d'indépendance, de proximité et centrées sur le service apporté au pharmacien.

Il a pour objectif de transformer Caduciel d'éditeur de logiciel pour officine en un opérateur de services numériques au service de l'officine. Le projet comprend donc l'arrêt de l'activité historique d'édition du logiciel de gestion d'officine et le lancement de nouvelles activités.

La distribution de LEO s'inscrit dans la droite ligne du savoir-faire de Caduciel et permet de proposer aux clients un Logiciel de Gestion d'Officine (LGO) des plus performants du marché, développé sur des technologies les plus actuelles. Sa richesse fonctionnelle est reconnue et apporte de vrais gains de productivité à l'officine.

Les fonctionnalités développées dans Caduciel V6 pour les groupements d'officines ont été intégrées dans LEO. Le projet permet de distribuer LEO auprès des officines situées sur la zone de chalandise de CERP RRM, mais aussi de participer activement à l'évolution du produit.

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. De 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 01/01/2022 pour accéder aux fonds publics ou mutualisés.

MASTERPHARM a lancé le plan d'actions visant à obtenir la certification QUALIOP1 et étudie les modalités d'audit et de certification associées à ce référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail afin de répondre à ses obligations avant l'échéance légale.

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 63 millions d'euros en 2019 et estimées à environ 80 millions d'euros en 2020 avant la crise sanitaire.

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 RRM 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 RRM 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 RRM.
- **Éthique** : Les bonnes pratiques de distribution en gros (BPD) font partie intégrante du management de la qualité de CERP RRM.
- **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 RRM 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 RRM Société d'assise officinale, indépendante et de proximité.
- CERP RRM Société Grossiste-répartiteur de référence et performant.
- CERP RRM Société en développement.
- CERP RRM Société acteur du commerce associé.
- CERP RRM Société responsable.

CERP RRM 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 RRM 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 RRM. Des données consolidées ou issues des autres sociétés du Groupe sont présentées lorsque cela s'avère pertinent et si elles ont pu être collectées.

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 RRM 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 RRM 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 RRM applique ces mêmes principes de prise en compte des risques tenant compte des conséquences environnementales, sociales et sociétales de ses en considérant les risques majeurs et pertinents des activités de la société dans les dimensions environnementales, sociales et sociétales. Certains risques moins pertinents ou non significatifs sont également identifiés. 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.

La crise du Covid-19 est exceptionnelle tant par sa longueur que par ses impacts. Elle a chamboulé l'organisation des entreprises, mais aussi la façon dont les individus fonctionnent et interagissent entre eux.

Le risque pandémique est réapparu. Beaucoup d'entreprises l'avaient identifiée dans leur cartographie des risques, mais sans en mesurer concrètement la menace. Nous avons découvert qu'un événement local peut, en quelques semaines, se transformer en une catastrophe mondiale majeure.

Bien que d'origine sanitaire, la crise COVID-19 porte également des conséquences politiques, économiques et sociales. La gestion de la crise sanitaire par les mesures de confinement de la population et de l'arrêt de nombreuses activités économiques et sociales a fait émerger ou accentué d'autres risques.

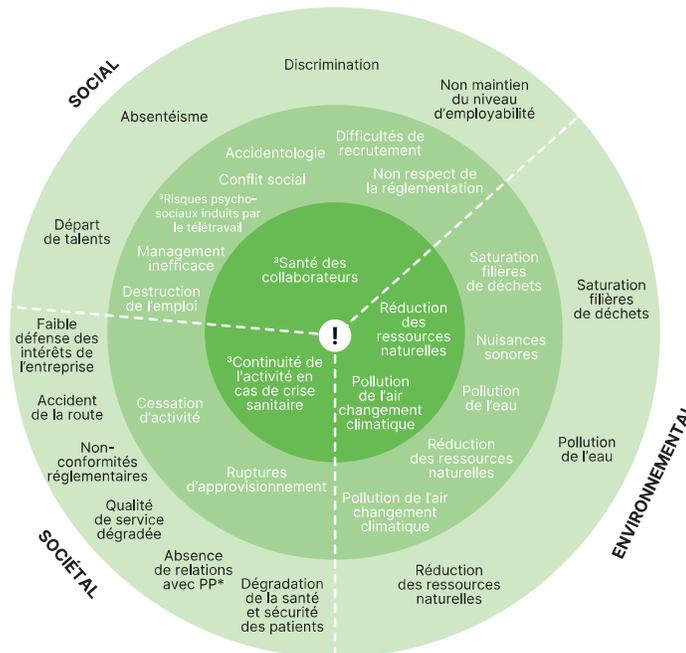
Cartographie des risques²

En raison du contexte sanitaire liée à l'épidémie COVID-19, de l'état d'urgence sanitaire et de la très forte mobilisation des grossistes-répartiteurs à la demande des Autorités, la revue des risques s'est uniquement concentrée sur l'identification et le traitement potentiel des risques émergents et induits par la crise sanitaire.

2 *Aucun risque des activités de CERP RRM et de ses filiales dans les domaines du bien-être animal, de l'utilisation des sols, du gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire et une alimentation responsable, équitable et durable n'a été identifié. Dans ce cadre, aucune action ou programme spécifique n'a été engagé en 2020.*

3 *Risques identifiés ou accentués dans le cadre de la crise sanitaire Covid-19*

* *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 RRM 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 RRM et ses filiales concernent principalement la pollution de l'air, le changement climatique et la réduction des ressources naturelles.

Politique environnementale

Limiter 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 RRM 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 flotte⁴ de véhicules utilitaires selon les dernières normes européennes d'émission :

Afin de limiter l'impact des véhicules de livraison sur l'environnement, CERP RRM 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	PHARMAT
Au 31 décembre 2019	240	56
Au 31 décembre 2020	241	57

Flotte CERP RRM	2017	2018	2019	2020
Norme Euro 5	59%	26%	11%	4%
Norme Euro 6	41%	73%	88%	95%
Véhicule électrique	0%	1%	1%	1%

Flotte PHARMAT	2017	2018	2019	2020
Norme Euro 5	75%	53%	36%	23%
Norme Euro 6	25%	47%	64%	77%

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.

⁴ Comprend la flotte VUL de CERP RRM et de PHARMAT. CADUCIEL ne dispose pas de VUL.

• Répartition de la flotte de véhicules de fonction et de service par émission de CO₂ (g/km)

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 CO₂/km selon le référentiel NEDC (New European Driving Cycle) ou à 145g CO₂/km selon le nouveau référentiel WLTP (Worldwide Harmonized Light Vehicles Test Procedure) entré en vigueur le 1 mars 2020. Des véhicules hybrides sont également proposés. Les effets s'en feront sentir sur les consommations des prochaines années.

Nombre de véhicules de fonction et de service

	CERP	PHARMAT	CADUCIEL
Au 31 décembre 2020	66	67	12

CERP

g de CO ₂ /km	≥ 120 (NEDC) ≥ 145 (WLTP)	≥ 120 (NEDC) ≥ 145 (WLTP)
Au 31 décembre 2019	4%	96%
Au 31 décembre 2020	0%	100%

PHARMAT

g de CO ₂ /km	≥ 120 (NEDC) ≥ 145 (WLTP)	≥ 120 (NEDC) ≥ 145 (WLTP)
Au 31 décembre 2019	0%	100%
Au 31 décembre 2020	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. Sept établissements en sont désormais équipés.

Nombre d'établissements

	2019	2020
Équipés	4	7
Non équipés	21	18

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 CO₂.

Le projet engagé par les équipes de CERP RRM pour définir une organisation permettant d'économiser une partie significative des charges associées au troisième tour de livraison a été engagé et déployé sur cet exercice. Ce projet a permis de réduire les rejets atmosphériques des véhicules de livraison par diminution des distances parcourues.

Km parcourus

2018	17 013 963
2019	16 823 916
2020	14 480 744

En complément de l'établissement de Dijon (21), un second Magasin Général (MG) a été créé à Montélimar (26). Son activité a progressivement débuté au courant du second semestre 2020. Les neuf vecteurs navettes inter-établissements ont ainsi été répartis sur les deux MG.

Cette évolution permet une réduction des distances parcourues par les prestataires de livraison estimée à au moins 300 000 km par an.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

CERP RRM 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 :

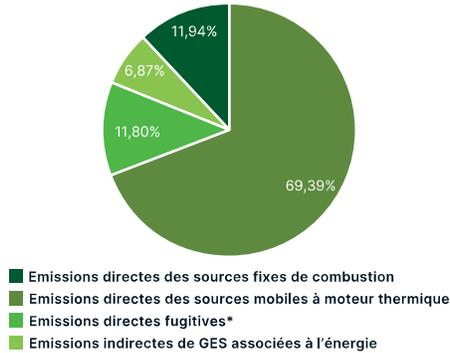
- Les émissions directes des sources mobiles correspondant aux émissions du parc de véhicules de l'entreprise.
- Les émissions directes des sources fixes de combustion provenant des émissions correspondant au gaz utilisé pour le chauffage.
- Les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité.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

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 RRM 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 (rubrique Bilans en ligne ; nom de l'organisme : CERP RRM)

Le bilan⁵ des émissions de gaz à effet de serre a été établi pour l'année 2020.

RÉPARTITION DES GAZ À EFFET DE SERRE CERP RRM (2020)

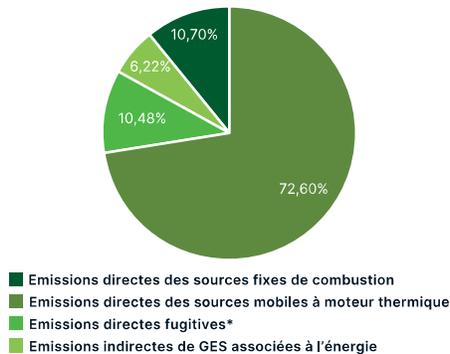


Les améliorations concernant la collecte des informations ont permis de disposer des données relatives aux activités de PHARMAT et de CADUCIEL (Emissions directes des sources mobiles à moteur thermique). Un BEGES peut être désormais présenté au niveau du groupe CERP RRM.

5. Ce bilan reprend les catégories d'émissions des SCOPE 1 et 2 de la méthode générale en vigueur et publiée par le Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer.

- Émissions directes de GES (ou SCOPE 1) : Émissions directes provenant des installations fixes ou mobiles,
- Émissions à énergie indirectes (ou SCOPE 2) : Émissions indirectes associées à la production d'électricité, de chaleur ou de vapeur importée pour les activités de l'entreprise.
- Les émissions indirectes de la catégorie SCOPE 3 (autres émissions indirectement produites par les activités de l'entreprise) n'ont pas été prises en compte dans ce bilan. Cette catégorie d'émission ne fait pas partie de l'obligation réglementaire. Les émissions de GES produites par les flux inter-établissements (vecteurs navettes) ne sont pas pris en compte dans le bilan.

RÉPARTITION DES GAZ À EFFET DE SERRE GROUPE (2020)



*Les émissions directes fugitives sont désormais disponibles et intégrées au BEGES.

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 :

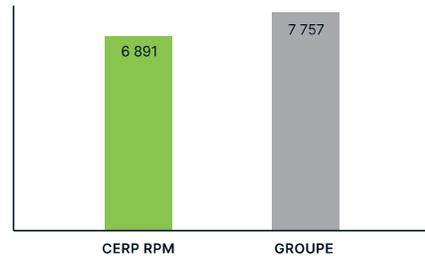
- Un audit énergétique réalisé en octobre 2019 a permis d'identifier des axes d'amélioration pour limiter la consommation de carburant par les VUL et les véhicules de fonction.
- Le projet SPHERE étant déployé, la sensibilisation des livreurs à l'écoconduite se poursuit.
- La rationalisation des déplacements en privilégiant la pratique de la vidéo ou de télé-conférence.
- Le déploiement de panneaux photovoltaïques en autoconsommation dans plusieurs établissements.
- 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 CO₂ inférieur à 120g/km intégrant des véhicules hybrides.

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 :

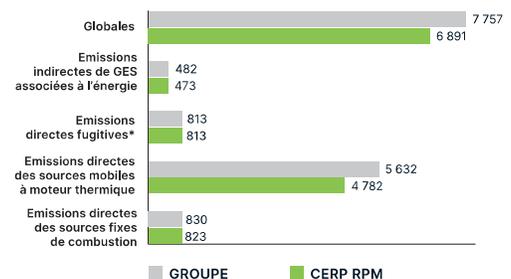
- les installations de chauffage et de climatisation,
- les groupes froids des installations de stockage des produits thermosensibles.
- les armoires électriques par réalisation de thermographies infrarouge pour déceler les échauffements anormaux et anticiper leurs conséquences.

Résultats

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE GLOBALES EN TEQCO₂ 2020



ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE GLOBALES EN TEQCO₂ PAR CATÉGORIES D'ÉMISSIONS - 2020



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 indicateurs clés 2020

- Aucun incident environnemental en 2020.
- 95% des véhicules VUL de CERP RRM sont des Euro 6 + 2 VUL électriques.
- 77% de véhicules VUL de PHARMAT sont des Euro 6.
- Environ 75% des émissions de GES ont pour origine les véhicules (VUL et VF).
- Les activités de CERP RRM constituent 89,5% des émissions de GES du groupe.
- Une réduction d'environ 14% des km parcourus par les VUL CERP RRM.
- Une réduction d'environ 5,6% des émissions annuelles globales des GES.

Réduction des ressources naturelles

Consommation de carburant

• Flotte VUL⁶

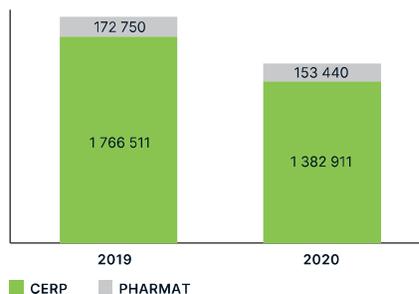
CERP RRM et PHARMAT assurent la livraison de leurs clients à l'aide d'un parc de véhicules utilitaires diesel. Un établissement est également équipé de deux véhicules électriques.

La télématique embarquée installée sur la flotte de l'ensemble du parc VUL a permis de réduire la consommation de gazole d'environ un litre au 100 km parcourus.

DISTANCE ANNUELLE PARCOURUE (KM)



EVOLUTION DE LA CONSOMMATION DE GAZOLE (LITRES)

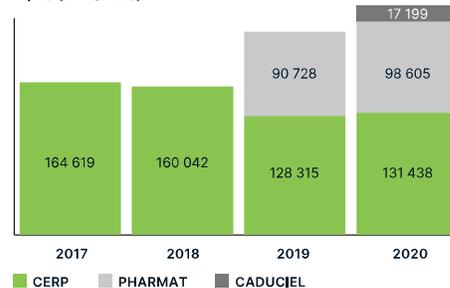


6. La flotte considérée correspond aux VUL CERP RRM et PHARMAT et aux véhicules de service PHARMAT. Pour CERP RRM, la consommation de gazole est déterminée à partir du relevé précis des km parcourus par l'ensemble du parc de véhicules et de la consommation moyenne retenue pour les véhicules pour l'année (9,55l/100 km). Cette consommation moyenne a été déterminée sur la base de relevés d'achats bihebdomadaires de carburant auprès du fournisseur (TOTAL). Pour PHARMAT, la consommation de gazole est déterminée sur la base des relevés d'achats suivis par les équipes PHARMAT.

• Flotte⁷ véhicules de fonction

Consommation annuelle globale de carburant

EVOLUTION DE LA CONSOMMATION ANNUELLE DE CARBURANT VF/VF (EN LITRES)



L'amélioration de la collecte des données a permis de distinguer, à partir de l'exercice 2020, la consommation de CERP RRM et de ses deux filiales PHARMAT et CADUCIEL.

7. La flotte considérée à partir de 2020 correspond aux véhicules de fonction des sociétés CERP RRM, PHARMAT et CADUCIEL.

Informations relatives à des risques non significatifs

• Consommation et pollution de l'eau

CERP RRM 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 périodiquement à la révision et à la maintenance des appareils de désinfection par voie aérienne et des centrales de dilution de chaque établissement. En raison de difficultés importantes rencontrées par les fournisseurs et prestataires pendant la crise sanitaire, un nouveau prestataire a été retenu en 2020 par PHARMAT. La réalisation des opérations de contrôles et de maintenance s'effectuera courant 2021.

• Utilisation de matières premières

CERP RRM 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 RRM 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.

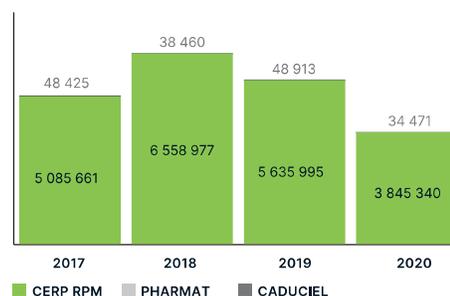
• Consommation d'énergie

CERP RRM a fait le choix d'un seul fournisseur d'énergie pour le gaz et l'électricité. Le changement de fournisseur d'énergie intervenu en 2019 n'a pas permis une collecte de données pertinentes pour l'exercice précédent. Le nouveau fournisseur propose un outil de suivi facilitant l'accès aux factures énergétiques par point de comptage et à une meilleure visibilité des consommations à partir de l'exercice 2020.

CADUCIEL a fait le choix d'un nouveau fournisseur (Planet Oui) dont les énergies sont 100% d'origine française et renouvelables. L'acquisition d'électricité auprès de ce nouveau fournisseur a débuté en fin d'année.

Consommation⁸ de gaz

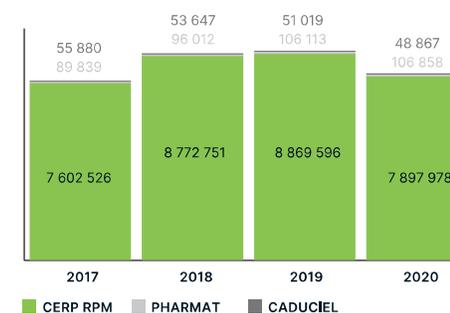
CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZ EN kWh



8. Pour CERP, les valeurs présentées correspondent aux consommations extraites du bilan de consommation RSE proposé par le nouveau fournisseur d'énergie (ENGIE) à l'exception de l'établissement de Strasbourg pour lequel les 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 en raison de l'absence de données de consommation.

Consommation⁹ d'électricité

EVOLUTION DE LA CONSOMMATION ANNUELLE D'ÉLECTRICITÉ EN kWh



9 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. CADUCIEL Avignon est exclu en raison de l'absence de données de consommation. Pour CADUCIEL, les valeurs indiquées ne concernent que les 11 premiers mois de l'année. Suite au changement de fournisseur en fin d'année, les consommations de CADUCIEL du mois de décembre 2020 ne sont pas encore disponibles. Elles feront l'objet d'une régularisation sur l'exercice suivant.

Consommation globale¹²

CONSOMMATION ANNUELLE D'ÉNERGIE* EN KWh



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

** Concerne le siège social de Pharmat situé à Montpellier.

10 Les établissements de CERP RRM accueillent les activités de Pharmat. Les consommations essentielles de Pharmat sont incluses dans les consommations de CERP RRM.

• Amélioration de l'efficacité énergétique

CERP RRM 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.

Six établissements en sont déjà équipés. 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 trois établissements sont équipés d'installations de panneaux photovoltaïques.

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 RRM, l'optimisation des tournées et la réduction du nombre de livraisons journalières ont contribué à une diminution des distances parcourues. Le déploiement du projet intitulé SPHERE associé à l'écoconduite et à la télématique embarquée a été déployé dans tous les établissements pour la flotte des véhicules CERP RRM et PHARMAT. Il est constaté une diminution significative de la consommation de carburant des VUL.

Synthèse des indicateurs clés 2020

- Une réduction d'environ 14% des distances parcourues et de 22% du volume de carburant consommé par les VUL CERP RRM.
- Une diminution de la consommation des VUL d'environ 1 litre/100kms.

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 gisements de déchets est installée. Les gisements de déchets correspondants 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 RRM 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.

Gisements¹¹ 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
11 Concerne les gisements de déchets dans les établissements pour les activités de CERP RRM 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 RRM 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. Cet accord prévoit par ailleurs un accompagnement social pour les salariés quittant l'entreprise dans le cadre de cet accord.

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 RRM et ses filiales. Un comité social et économique (CSEC) central de l'entreprise CERP RRM a été installé en décembre 2019 par un protocole d'accord signé avec la majorité des organisations représentative du personnel. Chacun des établissements de CERP RRM y sera représenté. Une commission centrale de santé et de sécurité des conditions de travail (CCSSCT) et des commissions de santé et sécurité des conditions de travail (CSST) locales dans les établissements de plus de 50 salariés ont également été mises en place par l'accord précité.

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, en mars et en octobre,

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.

Ces actions sont désormais menées en concertation avec la commission centrale de santé et de sécurité des conditions de travail (CCSSCT) et les commissions de santé et sécurité des conditions de travail (CCSCT) locales.

La crise sanitaire liée à la pandémie de Covid19 a mis en évidence de nouveaux risques pour la santé de nos collaborateurs (risques de contamination et risques psychosociaux induits par les divers confinements et le développement du télétravail).

La société a donc mis en place un protocole sanitaire interne conforme au protocole sanitaire national et a développé des actions et moyens de protection de ses salariés (fourniture de masques et gels hydroalcooliques, gestes barrière et distanciation physique au poste de travail).

Une formation E-Learning a également été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs.

Des messages réguliers ont été adressés aux responsables hiérarchiques pour veiller au bien être des collaborateurs en télétravail.

Un plan de continuité de l'activité a par ailleurs été mis en place dans le respect de la sécurité des collaborateurs et de la mission d'utilité publique de la société.

Formation

CERP RRM 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, quelquefois, 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 RRM a établi pour la troisième année consécutive ses indicateurs relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Au titre de l'exercice 2020, 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	2018	2019	2020	Commentaires
Effectif total France	1680	1692	1627	
Nombre de cadres dans l'effectif total	150	152	160	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	1530	1540	1467	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	743	773	736	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	82	85	92	
Nombre de femmes dans l'effectif total	937	919	891	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	68	67	68	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	311	308	292	
- 25 à 40 ans	579	573	513	
- 40 à 55 ans	585	572	553	
- 55 ans et plus	205	239	269	

Embauches et licenciements

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Entrées (dont CDD)	1019	855	815	
Sorties	1211	1144	1168	
- dont nombre de démissions	61	41	39	
- dont nombre de licenciements	38	33	82	

Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Salaire annuel brut moyen	30 956,72	31 860,04	32 585,87	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	957 673	811 055	1 588 815,00	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	0	0	0	

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Cadres	Forfait jours (147 personnes)	Forfait jours (152 personnes)	Forfait jours (160 personnes)	
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35h (1490 personnes)	35h (1540 personnes)	35h (1467 personnes)	

Absentéisme

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	24 983	26 238	31 478	

Relations sociales

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	208	211	208	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	Tous	Tous	Tous	

Bilan des accords collectifs

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise				
Accord de salaires	22/02/2018	14/02/2019	13/02/2020	
Accord collectif relatif aux établissements distincts et CSSCT	22/02/2018			
Accord d'intéressement		23/05/2019		
Accord relatif au plan d'épargne d'entreprise		23/05/2019		
Accord de performance collective		26/09/2019		
Accord Aménagement et Réduction du Temps de Travail Cadres		26/09/2019		
Accord Aménagement et Réduction du Temps de Travail Non Cadres		26/09/2019		

Santé et sécurité

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	110	76	110	
Nombre de maladies professionnelles	6	9	2	

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	2018	2019	2020	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1%)	464 116 €	468 964 €	470 865 €	
Dont formation en alternance (0,40 %)	185 646 €	187 586 €	188 346 €	
Dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	278 470 €	281 379 €	282 519 €	
1 % CIF - CDD	64 396 €	60 190 €	55 776 €	
	0,62992203		1,027015996	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	0,63% soit 292 357 €	0,52% soit 243 423 €	1,02% soit 483 586 €	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	484	235	350	
Nombre total d'heures de formation	5496	2776	4818	

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	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	536	427	399	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	17	15	13	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	4	0	1	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	4	4	5	

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	70	71	75	
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	18	12	17	
Montant H.T des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	96 489,74 €	94 743,79 €	107 353,19 €	Plusieurs dossiers d'aide au maintien sur le poste de travailleurs handicapés.
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	4,35	4,68	Pour 2020, le recours aux ESAT et EA ne se calcule plus en nombre d'UB acquises mais on déduit de la contribution totale entreprise 30% du montant total HT des factures ESAT et EA soit : 32205,96 euros	Certains travaux sont effectués par des structures dédiées (ADAPEI,...)

Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	583	480	440	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	7	2	6	
Nombre de recrutement des salariés âgés de 50 ans et plus	71	70	84	

INFORMATIONS SOCIALES CADUCIEL INFORMATIQUE

Emploi

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Effectif total France	51	46	43	
Nombre de cadres dans l'effectif total	31	28	25	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	20	18	18	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	39	37	34	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	24	23	21	
Nombre de femmes dans l'effectif total	12	9	9	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	7	5	4	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	0	0	0	
- 25 à 40 ans	22	19	17	
- 40 à 55 ans	29	27	23	
- 55 ans et plus	0	0	3	

Embauches et licenciements

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Entrées (dont CDD)	6	9	8	
Sorties	6	14	10	
- dont nombre de démissions	5	8	9	
- dont nombre de licenciements	0	3	1	

Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Salaire annuel brut moyen	36 408,14 €	38 392,00 €	36 293,72 €	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	0,00 €	0,00 €	0,00 €	

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Indicateur	2018	2019	2020	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	35 heures	35 heures	

Absentéisme

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	661	356	128	

Relations sociales

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	NON AVENU	1	1	Election du CSE le 29/11/2019
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	NON AVENU	4	4	2 Collèges : cadre et non cadre. 1 tit. et 1 suppl./collège

Bilan des accords collectifs

Indicateur	2018	2019	2020	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	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	1	0	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	2018	2019	2020	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1%)	17 113 €	18 614 €	18 655 €	
Dont formation en alternance (0,40 %)	6 845 €	7 446 €	7 462 €	
Dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	10 268 €	11 168 €	11 193 €	
1 % CIF - CDD	103 €	0 €	0 €	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	1,24% - 21 172 €	1,71% - 31 964 €	0,51% - 8 064 €	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	29	23	17	
Nombre total d'heures de formation	481	683	490	

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	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	2	0	2	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	0	0	1	
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	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	0	0	0	
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	1	3	2	
Montant H.T des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	655,95 €	3 987,30 €	4 838,84 €	
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	0,03	0,20	0,24	

Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	0	0	2	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	0	0	0	
Nombre de recrutement des salariés âgés de 50 ans et plus	0	1	2	

INFORMATIONS SOCIALES PHARMAT

Emploi

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Effectif total France	214	210	237	
Nombre de cadres dans l'effectif total	50	47	45	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	164	163	192	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	171	173	194	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	31	30	29	
Nombre de femmes dans l'effectif total	43	37	43	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	19	17	16	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	13	12	20	
- 25 à 40 ans	101	96	108	
- 40 à 55 ans	83	81	87	
- 55 ans et plus	17	21	22	

Embauches et licenciements

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Entrées (dont CDD)	38	38	60	
Sorties	33	41	35	
- dont nombre de démissions	9	9	6	
- dont nombre de licenciements	6	1	1	

Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Masse salariale annuelle moyenne	26 597,00 €	26 569,00 €	23 579,00 €	Masse salariale globale/nombre de salariés total sur l'année
	29 953,00 €	31 756,00 €	29 250,00 €	Masse salariale globale/nombre de salariés au 31/12
Montant global de l'intéressement financier facultatif	260 819,00 €	253 816,00 €	359 639,00 €	Chiffre provisoire
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	394 926,00 €	430 961,00 €	643 624,00 €	Chiffre provisoire

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Cadres	Forfait jours (50 personnes)	Forfait jour (47 personnes)	Forfait jour (45 personnes)	
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35h (164 personnes)	35h (163 personnes)	35h (192 personnes)	

Absentéisme

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	1 549 (AT : 176)	1 367 (AT : 156)	4 696 (AT : 487)	Dont 443 jours pour arrêt garde d'enfant COVID

Relations sociales

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	12	13	10	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	1	1	6	

Bilan des accords collectifs

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise				
NAO	23/01/2018	23/01/2019	05/02/2020	
Avenant accord PEE				
Avenant à l'accord de participation				
Accord de prime partage des profits				
Accord relatif à l'égalité professionnelle femmes/hommes				
Accord droit à la déconnexion				
Accord d'intéressement	27/06/2018			
Avenant accord intéressement	10/09/2018			
Accord contrat de génération				
Accord relatif aux gratifications versées à l'occasion de la remise de la médaille du travail				
Accord relatif aux périmètres des établissements PHARMAT		05/09/2019		
Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat		30/01/2019	16/04/2020 et 19/06/2020	
Elections Professionnelles		CSE 1e tour : 28/11/19 2 nd tour 17/12/2019		

Santé et sécurité

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	20	19	40	
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	2018	2019	2020	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1%)	66 397 €	66 708 €	69 322 €	
Dont formation en alternance (0,40%)	25 638 €	26 683 €	27 729 €	
Dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	38 457 €	40 025 €	41 593 €	
1% CIF - CDD	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	294	273	295	
Nombre total d'heures de formation	2 525	2 622	2 493	

Egalité de traitement

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	9	6	11	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	3	Pas de recrutement de cadre en 2019	1	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	1	0	0	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	6	5	6	

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

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	0	0	0	
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	10 431,95 €	17 080,87 €	18 280,84 €	
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	0,64	1,02	-	

Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	10	10	20	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	1	2	1	
Nombre de recrutement des salariés âgés de 50 ans et plus	4	6	8	

INFORMATIONS SOCIÉTALES

Risques et éléments de politique

En s'inscrivant également dans une démarche de société responsable, CERP RRM 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 consiste à prendre en compte dans une démarche d'évaluation les conséquences potentielles des activités de CERP RRM 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 quotidien 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 livrent quotidiennement les quelques 21 100 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.

Dans le cadre de la crise sanitaire, les grossistes-répartiteurs ont également pris une nouvelle dimension qui les distingue. Dans un contexte exceptionnel, en complément d'assurer le rôle de premier fournisseur des pharmacies, ils sont également devenus des distributeurs en temps de crise.

Par leur engagement et leur remarquable professionnalisme depuis le début de la crise sanitaire, ils ont démontré qu'au-delà de leur activité traditionnelle, ils sont un allié précieux pour les autorités lorsqu'il s'agit de distribuer des produits de santé dans l'urgence, de façon efficace sur tout le territoire national.

Grâce à leurs processus solides et éprouvés, ils ont su démontrer leur capacité d'adaptation aux défis de la crise sanitaire : répartir de manière pertinente des quantités limitées, respecter des délais de livraison particulièrement courts, assurer un suivi et une traçabilité des approvisionnements des officines. Ces nouveaux challenges auxquels les grossistes-répartiteurs ont su répondre ont également permis de démontrer leurs capacités à entretenir des

relations étroites et un dialogue fructueux avec les autorités sanitaires dans le cadre d'un véritable partenariat de Santé Publique.

Au titre de sa culture d'entreprise et commerciale, mais aussi de sa culture d'organisation, CERP RRM 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 RRM. Le premier des axes stratégiques de l'entreprise consiste à proposer 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 RRM 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 RRM 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 RRM et ses filiales emploient des collaborateurs issus du bassin d'emploi local de chaque établissement.

La politique de proximité développée par CERP RRM 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 RRM 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 RRM réalise un approvisionnement pluriquotidien des officines clientes.

CERP RRM a finalisé son projet définissant une organisation permettant d'économiser une partie significative des charges associées à la troisième livraison. Ce projet consistait 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 RRM 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 RRM contribue à l'efficacité d'un système santé résolument ancré dans un maillage territorial.

Dans le cadre d'une convention établie avec EDF, CERP RRM participe à la distribution et à la mise à disposition des comprimés d'iode stable dans les officines de pharmacie pour les populations résidant dans le rayon 10-20km du plan particulier d'intervention (PPI) des Centres Nucléaires de Production d'Électricité d'EDF. Cette distribution s'est poursuivie en 2020 dans le cadre d'une seconde phase à destination des riverains qui ne seraient pas venus les retirer avec leurs bons ou sur présentation d'un justificatif de domicile. Approvisionnées par CERP RRM, les officines concernées ont ainsi pu préparer les envois postaux des boîtes de comprimés d'iode à destination des populations cibles.

Dans le contexte d'un plan de restriction d'accès des véhicules Diesel au centre-ville de Strasbourg, deux véhicules électriques intégrés dès 2018 à la flotte de véhicules de livraison de l'établissement de Strasbourg permettent à CERP RRM de contribuer

favorablement aux pratiques vertueuses à impacts favorables pour la qualité de l'air et qui sont attendus par la population locale et ses élus.

Crise sanitaire Covid-19

Dès le début de l'épidémie, alors que les Français étaient appelés à rester chez eux et que la plupart des activités professionnelles étaient mises à l'arrêt, les établissements de CERP RRM ont été sollicités et confrontés la semaine précédant la mise en œuvre du confinement à une activité d'ampleur encore inédite jusqu'à ce jour.

Afin de maintenir des approvisionnements sans faille à destination des officines clientes, les collaborateurs de CERP RRM ont poursuivi leurs activités dans des conditions rendues plus difficiles mais permettant de garantir leur protection.

Plusieurs régions du territoire de répartition de CERP RRM et plus particulièrement la région Grand Est, très touchée au début de l'épidémie, ont fait appel aux grossistes-répartiteurs. En raison de sa présence territoriale importante en région Grand-Est, CERP RRM a été sollicitée pour un approvisionnement massif en équipements de protection (masques, sur-blouses, manchons et solutions hydroalcooliques) acquis par l'ARS Grand Est et au profit des professionnels de santé libéraux de la région.

Des masques de protection ont également été distribués aux officines par les établissements de CERP RRM pour le compte des ARS dans les régions PACA et Occitanie.

Afin de permettre une prise en charge des patients dans les meilleures conditions, le Ministère de la Santé a mis en place un circuit de distribution des masques chirurgicaux et masques FFP2 via les officines et grossistes répartiteurs. Les établissements de CERP RRM ont contribué de manière significative et déterminante à l'ensemble de ces opérations tout au long de l'année.

Au début de l'épidémie, bien que les Autorités n'appelaient pas immédiatement au port de masques de protection, CERP RRM et PHARMAT ont redoublé d'efforts afin d'identifier et de sécuriser des approvisionnements en masques de protection, d'une part à l'attention des collaborateurs de l'entreprise, et d'autre part pour répondre à la très forte demande des officines et de leur patientèle.

Dans le cadre d'une offre cohérente, raisonnée et structurée, PHARMAT a pu mettre en place un circuit d'approvisionnement en masques chirurgicaux et en masques FFP2 de façon continue pendant toute l'année. CERP RRM a préférentiellement référencé des masques en tissus (catégorie « à usage non sanitaire » -UNS) en collaboration avec des entreprises locales (Alsace, Vosges) spécialisées dans la confection et le linge de maison. Cette collaboration a permis de proposer plus de 100 000 masques de protection en tissus aux officines clientes et à leur patientèle.

Dans le contexte de l'Etat d'urgence sanitaire, les déplacements des patients notamment les plus fragiles ont dû être limités. Certains d'entre eux pouvaient se trouver dans l'impossibilité de rejoindre

l'établissement de santé où ils se procuraient habituellement le traitement médicamenteux auprès de la pharmacie à usage intérieur (PUI) autorisée à la vente au public (rétrocession).

Aussi, pendant cette période, il a été proposé un dispositif dérogatoire permettant d'assurer les continuités du traitement aux patients et permettant à une PUI, sollicitée par une officine choisie par le patient, de dispenser le traitement et de le mettre à sa disposition dans l'officine désignée. Pour assurer l'acheminement des médicaments, les PUI font appel au grossiste-répartiteur désigné par l'officine qui en assure l'enlèvement à la PUI et leur transport jusqu'à l'officine. Dans le cadre d'une convention établie avec la CNAM, CERP RRM a contribué de façon significative à ces actions en réalisant en 2020 plus de 1000 opérations d'enlèvement et livraison.

Ruptures d'approvisionnement

Dans le respect des exigences réglementaires, et en particulier des obligations de service public auxquelles sont soumis les grossistes-répartiteurs, CERP RRM 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 RRM 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.

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 contribuer à ces actions. CERP RRM, 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 engagées ont concerné l'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 RRM 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.

Tout au long de cette année, dans le cadre des messages transmis par l'ANSM, les équipes de CERP RRM sont restées vigilantes aux approvisionnements et à la disponibilité des produits nécessaires aux traitements des patients atteints de Covid-19.

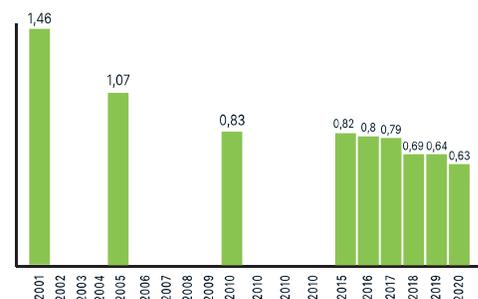
Sécurité des collaborateurs

Prévenir le risque routier est un véritable enjeu économique et social pour CERP RRM et les populations locales. Face à cet enjeu, depuis de nombreuses années, CERP RRM 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 depuis trois ans à une réduction historique de la fréquence d'accidents¹¹ qui s'est poursuivie en 2020.

FRÉQUENCE D'ACCIDENTS¹²



¹² Ces fréquences d'incidents ne concernent que CERP RRM. Les données présentées ci-dessus représentent le nombre d'incidents relevés pour 100 véhicules utilitaires.

Dès le début de la crise Sanitaire Covid-19, CERP RRM, PHARMAT et CADUCIEL n'ont cessé de se soucier de la sécurité de leurs collaborateurs. Des masques de protection de type chirurgical et FFP2, acquis à l'occasion des risques précédents de pandémie grippale H1N1 ont été mis à la disposition des équipes. Ils ont complété la mise en œuvre de l'ensemble des gestes barrières préconisés.

Un plan de continuité de l'activité (PCA) spécifique a été établi et présenté aux équipes des établissements. Il est périodiquement mis à jour en fonction de l'évolution des consignes sanitaires. Pour les équipes des fonctions support du siège social, la mise en place du télétravail a permis d'assurer la meilleure protection des collaborateurs.

Conformité des pratiques

Management de la qualité

La démarche qualité conduite par CERP RRM reste attachée aux principes des référentiels qualités en vigueur. Elle est un outil essentiel qui structure le fonctionnement quotidien de l'entreprise. PHARMAT poursuit la démarche de certification qui, à l'occasion d'un audit de renouvellement, a conduit AFNOR à renouveler la certification selon le référentiel ISO 9001v2015.

En poursuivant l'amélioration continue de son modèle de management, CERP RRM 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 RRM 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 les exercices précédents. 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 RRM 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 RRM 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 RRM 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

logistiques et 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.

Un module de formation spécifique et dédié aux consignes applicables dans le cadre de la crise sanitaire a été construit et proposé à l'ensemble des collaborateurs. Il leur a permis de prendre connaissance de toutes les mesures applicables.

Sécurité des produits et des patients

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

Parmi les produits de santé distribués par CERP RRM 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 RRM 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 RRM 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 RRM, 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 24h/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 prioriser leur prise en charge par les équipes officinales, 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 RRM 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 RRM 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 RRM informe ses clients d'une alerte en cours par un message sur facture. Pour les clients qui le souhaitent, CERP RRM 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 RRM 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 RRM 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 RRM 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 ». Depuis février 2019, chaque boîte de médicament soumis à prescription doit comporter certaines caractéristiques de sécurité : d'une part, un dispositif anti-effraction, 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 procèdent 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.

CERP RRM 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. Les équipes de CERP RRM ont été particulièrement impliquées. L'ensemble du périmètre des produits soumis a été immédiatement intégré au dispositif. Après une période d'apprentissage, celui-ci est désormais bien installé. Malgré quelques anomalies résiduelles constatées et relatives au marquage des boîtes et à l'enregistrement des informations dans la base de données nationales, les pratiques

des laboratoires exploitants s'améliorent et les niveaux de lecture des boîtes et les relevés d'anomalies confirment que le dispositif converge progressivement vers les objectifs qui lui ont été attribués par les autorités européennes.

Relations entretenues avec les parties prenantes

Relations professionnelles

CERP RRM 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 économique des produits de santé (CEPS), G.I.E. Edipharm, G.I.E. GERS, Fédération des éditeurs d'informatique médicale et paramédicale ambulatoire (FEIMA), France MVO (France Medicines Vérification Organisation qui assure la gouvernance de la sérialisation).

CERP RRM 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 compléments 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 RRM 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 (CSR) 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, les pouvoirs publics se sont engagés dans la recherche de solutions avec la CSR.

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.

Un dispositif interministériel, réunissant 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 avait été engagé fin 2019.

En raison de la crise sanitaire, de la forte baisse du trafic et de la moindre fréquentation des cabinets médicaux induites par les mesures de confinement, les entreprises de répartition ont subi l'impact brutal de la baisse d'activité des pharmacies. Une décision des autorités a permis d'apporter aux répartiteurs pharmaceutiques une compensation correspondant au manque à gagner consécutif à la crise du Covid 19.

Pour autant, si cette mesure témoigne de l'écoute des autorités, elle est considérée comme insuffisante pour rétablir l'équilibre économique. C'est pourquoi la Chambre syndicale de la Répartition (CSRP) a renouvelé sa demande aux autorités de la poursuite des travaux en cours concernant le modèle économique de la répartition.

Les évolutions significatives du modèle de la répartition pharmaceutique qui ont été révélées pendant la crise sanitaire devront nécessairement s'accompagner d'un volet économique qu'il faut imaginer et adapter à chaque nouvelle opération.

Actions de partenariat ou de mécénat

Dans le cadre de conventions établies avec plusieurs établissements d'enseignement secondaires ou professionnels, le siège de CERP RRM 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 RRM 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 poussiéreux et d'autre part de réduire les déchets par revalorisation de la matière plastique récupérée.

CERP RRM a également sollicité un ESAT pour assurer la préparation et la mise en sachets de milliers de masques tissus de catégorie UNS1 et acquis en vrac auprès des fournisseurs locaux.

Au travers des chantiers confiés, CERP RRM participe ainsi à l'effort d'insertion par l'économie de personnes en grande difficulté.

Dans le contexte du premier pic épidémique touchant la France à la fin du 1er trimestre 2020 et nécessitant la mise en place de très nombreux respirateurs artificiels et de leurs accessoires, les soignants ont dû faire face à une pénurie de masques respiratoires. Afin de permettre l'usage de masques de loisirs de la marque DECATHLON, des adaptateurs ont été produits par différentes organisations. CERP RRM a répondu favorablement la sollicitation de l'UTBM (Université de Technologie de Belfort-Montbéliard) qui a produit plusieurs centaines d'adaptateurs. CERP RRM a assuré gracieusement la logistique et le transport de ces adaptateurs produits par l'UTBM à destination des Centres Hospitaliers bénéficiaires et localisés sur son territoire de répartition.

Consciente des difficultés que peuvent rencontrer les personnes en situation de précarité ou en difficultés pour acquérir des masques de protection, CERP RRM a fait don d'un peu plus de 150 000 masques de protection en tissu à la communauté EMMAUS basée à Scherwiller en centre Alsace.

Association CYCLAMED

Dans le cadre de leurs tournées quotidiennes, les établissements de CERP RRM assurent la mise à disposition des cartons vides de collecte auprès des pharmacies et la reprise des cartons pleins après collecte. CERP RRM 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.

RAPPORT DE VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



BUREAU VERITAS EXPLOITATION
8, cours du Triangle
92800 Puteaux

Société par Actions Simplifiées
RCS Nanterre - 790 184 675

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 décembre 2020 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).

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^o 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 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.

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 oeuvre 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 activités 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 oeuvre des « procédures de reporting », notamment les processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle des informations ;
 - Pour les données quantitatives¹ 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'entités² 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 53% et 100% des valeurs reportées pour les informations environnementales testées ;
 - L'échantillon sélectionné représente un taux de couverture de plus de 60% des effectifs et entre 53% 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.
- 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 CO2 ; 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 : pour CERP RPM : Siège Belfort, Strasbourg. Pour Caduciel site de Voray, pour Pharmat site Avignon ; les tests de détail pour les données sociales ont porté sur les sociétés CERP et Pharmat

- Nos travaux ont été conduits, sous forme d'audit hors site, entre le 1 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 plus de 6 entretiens avec des personnes en charge du reporting lors de cette mission.

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 ;

À Puteaux, le 13 avril 2021

Pour Bureau Veritas

Laurent Mallet
Directeur d'agence

