

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

CERP RHIN RHÔNE MÉDITERRANÉE – PHARMAT – CADUCIEL - MASTERPHARM

INTRODUCTION

Développement durable et RSE

Le **développement durable** peut se définir comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre les capacités des générations futures à répondre aux leurs ».

Les entreprises et leurs parties prenantes sont de plus en plus conscientes de la nécessité d'adopter un comportement responsable au profit du développement durable. L'engagement d'une entreprise pour le bien-être de la société et pour l'environnement est devenu une composante essentielle qui fait l'objet d'une attention croissante de ses diverses parties prenantes et notamment dans la mesure de ses performances globales et de sa capacité à continuer à fonctionner de manière efficace.

Pour garantir un avenir durable, il faut un équilibre entre les besoins des systèmes environnementaux, sociaux et économiques.

La **responsabilité sociétale des entreprises** (RSE) est souvent définie comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités et décisions et des relations avec leurs parties prenantes.

Référentiels RSE

Lorsque l'on évoque la RSE, il existe aujourd'hui deux référentiels internationaux prédominants : les Objectifs de Développement Durable (ODD) établis par l'ONU et la norme **ISO 26000** définie par l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO).

Lors du Sommet sur le développement durable, tenu en septembre 2015 à New York, les 193 États Membres de l'Organisation des Nations Unies (ONU) ont adopté le programme de développement durable à l'horizon 2030, intitulé « **Agenda 2030** ». C'est un plan d'action pour l'humanité, la planète et la prospérité. Il porte une vision de transformation du monde en renforçant la paix, en éradiquant la pauvreté et en assurant sa transition vers un développement durable.

À cette occasion, **17 Objectifs** de développement durable (ODD) universels ont été élaborés. C'est un appel impérieux à engager les États et les organisations sur la voie d'un développement plus durable en vue de relever les défis urgents auxquels le monde est confronté sur le plan écologique, politique et économique. Ils couvrent l'intégralité des enjeux de développement dans tous les pays, tels que le climat, la biodiversité, l'énergie, l'eau, la pauvreté, l'égalité des genres, la prospérité économique ou encore la paix, l'agriculture, l'éducation, etc.



ISO 26000 est un ensemble de directives à appréhender comme un guide et une méthodologie pour les entreprises et organisations qui s'engagent à opérer de manière socialement responsable et respectueuse de l'environnement.

Cette norme aborde **sept questions centrales** de la responsabilité sociétale qui concernent toutes les organisations et dont chacune implique un certain nombre de domaines d'action de la responsabilité sociétale.



En France, le cadre de transparence extra-financière des entreprises est relativement élaboré. Il fixe pour les entreprises concernées les informations et indicateurs à renseigner ainsi que leur vérification par un organisme tiers indépendant.

La norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale des organisations est un outil d'aide au diagnostic et à la mise en place de la démarche.

CERP RRM a choisi de développer et structurer sa démarche RSE dans le cadre proposé par ces deux référentiels reconnus et de progressivement prendre en compte les ODD et les sept questions centrales de l'ISO 26000 dans sa stratégie RSE.

Une première étape consiste à structurer la présente déclaration de performance extra-financière suivant les sept questions centrales.

CERP RRM a engagé une première exploration des différents modèles d'évaluation du niveau de maturité des entreprises dans une démarche RSE.

Une seconde étape consistera à se confronter aux critères du référentiel retenu et reconnaissant l'engagement RSE de CERP RRM à travers son label correspondant. Cette étape préfigurera une démarche complémentaire visant à explorer les opportunités pour CERP RRM d'intégrer la communauté des entreprises à mission dont la qualité a été introduite en France par la Loi PACTE du 22 mai 2019.

GOVERNANCE

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 cités, notamment sous forme de centrale d'achat. Elle peut faire toutes opérations commerciales, industrielles, financières, mobilières ou immobilières, pouvant se rapporter directement ou indirectement à l'objet précité ou susceptible d'en faciliter la réalisation.

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

- Identification des rôles respectifs du Siègne 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.

Le Siègne Social de CERP RRM est installé à Belfort. CERP RRM possède 25 établissements en activité et qui exercent chacun leur activité de distribution sur un secteur géographique défini.



Le rôle du Siègne Social consiste à définir la politique de l'entreprise mise en œuvre par le Siègne Social et les établissements, contrôler son application et d'induire son amélioration permanente. Le Siègne 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 établissements. 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 Siègne Social. Il s'appuie pour cela sur un pharmacien délégué, un responsable d'exploitation et des attachés commerciaux. Chaque établissement pharmaceutique de CERP RRM exerce une activité de grossiste-répartiteur. À 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 :

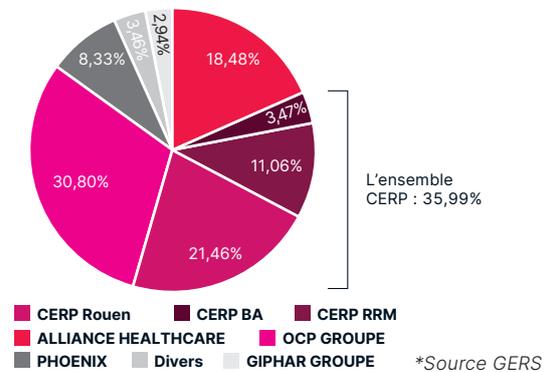
- Dispose des moyens adéquats en personnel, locaux, matériel, équipement et de moyens de transports appropriés,
- Dispose de procédures et instructions,
- Dispense au personnel une formation adaptée,
- Dispose d'un système de documentation permettant notamment le suivi de la distribution,
- Dispose d'un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

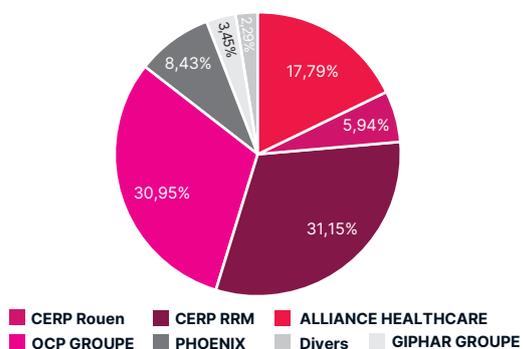
La branche d'activité s'est fortement concentrée. À ce jour, elle comprend 7 centres de décision pour près de 60 il y a environ trente ans. CERP RRM est la quatrième société de répartition pharmaceutique française. CERP RRM constitue avec deux autres sociétés (CERP Rouen et CERP Bretagne Atlantique) une entité reconnue sous le vocable "CERP" par les pharmaciens d'officine, les laboratoires et les autres grossistes-répartiteurs. L'ensemble constitué par les trois sociétés (CERP RRM, société anonyme de droit commun et les deux autres, sociétés anonymes coopératives) dispose d'une couverture française nationale et de multiples établissements.

PARTS DE MARCHÉ DE LA RÉPARTITION - CUMUL FIN 2022 *



Le territoire de répartition de CERP RRM s'étend principalement 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 2022



La proximité géographique et relationnelle de 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 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.

Dans le contexte des ruptures croissantes et des enjeux de service public associés et après de premières expériences de centralisation des stocks conduites avec succès et dont les effets sur le taux de service et les intérêts pour les laboratoires fournisseurs ont été confirmés, nous avons réalisé l'ouverture d'un nouvel établissement « plateforme logistique centrale » en soutien opérationnel aux autres établissements. En simplifiant la livraison dans un seul établissement, cette plateforme a pour principaux objectifs de :

- Mieux et plus vite répartir les produits en rupture et notamment lors de leur sortie de rupture,
- Lisser la charge des activités de réception dans les autres établissements de CERP RRM,
- Diminuer le nombre de litiges,
- Mieux contrôler la chaîne du froid (réseau dédié hors messagerie).

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.

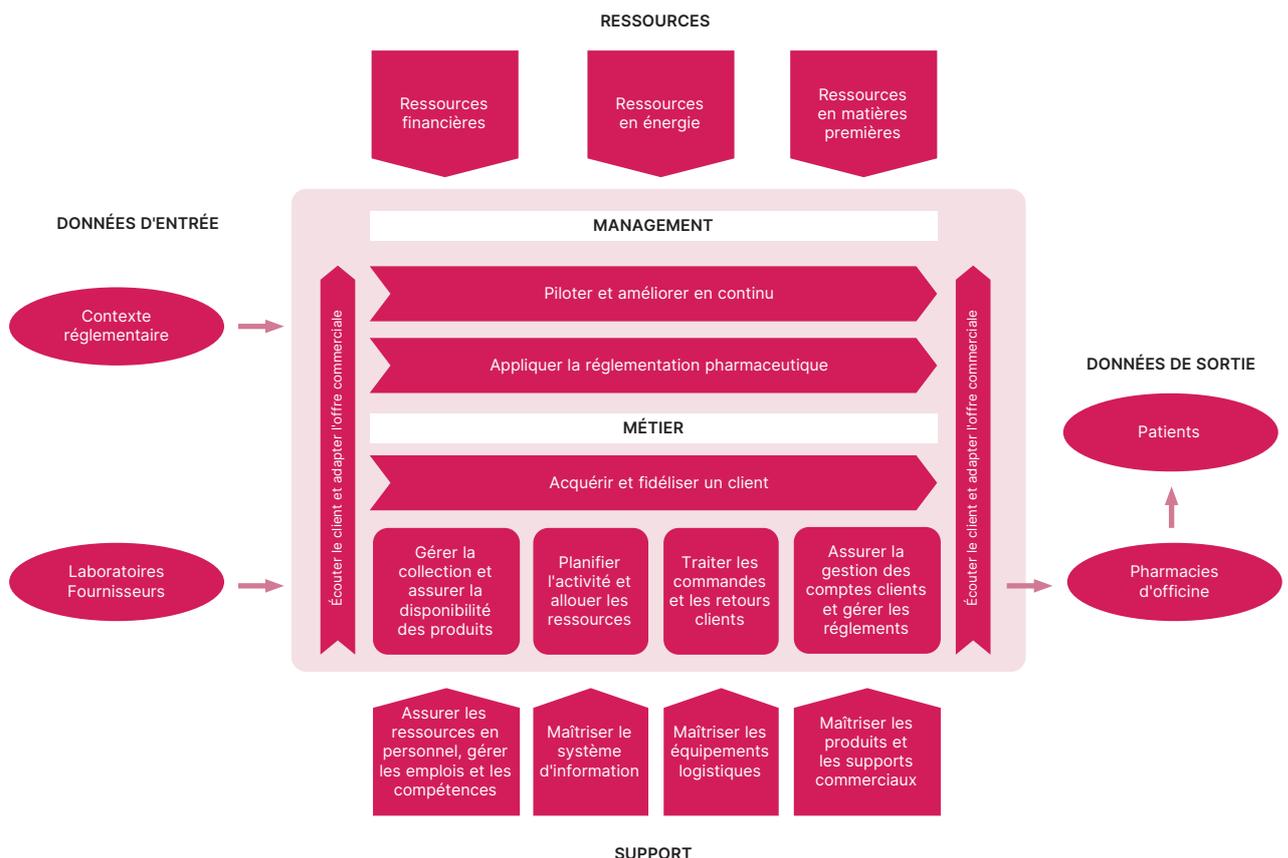
Des offres de services complémentaires

- Disposer d'offres adaptées à leur métier de base et à leur degré d'implication dans leurs services aux patients (MAD, Génériques, phytothérapie, produits Vété...).
- 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 2022



34 pharmaciens salariés dans l'entreprise.



Environ 4 000 clients (Pharmacies d'officines, Pharmacies à usage intérieur (PUI) et autres catégories) dont environ 95% de pharmacies d'officine.



25 Établissements avec 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 2022).*

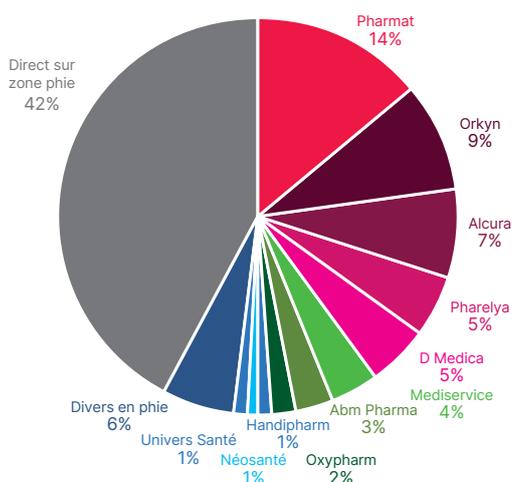
- environ 31 000 références de produits de santé à usage humain disponibles,
- environ 500 références de produits vétérinaires.

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 des activités médicotechniques de santé 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 (SAD pour Santé à domicile) médicotechnique : vente ou location de matériel à usage médical (assistance respiratoire oxygène, pression positive continue (PPC), nutrition, perfusion, douleur, diabète).

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 médicotechnique est essentiellement détenu par les prestataires directs (Air Liquide, Orkyn, Elivie, Asten) 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. Cependant l'analyse des données IQVIA croisées avec les données d'activité de ses clients permet d'estimer que PHARMAT dispose sur son territoire d'intervention d'un taux de pénétration de 50% (50% des pharmacies de ce territoire travaillent avec Pharmat) et une part de marché d'environ 14%, ce qui place PHARMAT comme leader régional.



Tout en poursuivant le développement du MAD classique, PHARMAT a créé un service chargé spécialement de développer l'offre de santé à domicile en collaboration exclusive avec les pharmaciens d'officine, directement auprès des prescripteurs et en répondant aux appels d'offres de HAD publiques ou privées. Dans ce contexte, PHARMAT se positionne comme fournisseur de produits et services exclusivement pour le circuit officinal. Depuis 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 (APHM à Marseille, HAD de Sarreguemines et de Luneville, HAD de Gap (CHICAS) HAD de Montelimar). PHARMAT a également 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, assure la formation obligatoire des salariés, 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 ISO 9001v2015 et font l'objet d'un processus annuel d'audit et de certification par 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 formés (tous sont notamment formés au CERAH pour l'activité fauteuil roulant) spécialistes du maintien à domicile. Grâce à leurs connaissances techniques et à leur savoir-faire, les collaborateurs de PHARMAT accompagnent les pharmaciens d'officine chez leurs patients pour l'installation chez le patient 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.

Pharmat : la proximité au coeur de la relation

PHARMAT SERVICES
N°1 DE LA LOCATION
Votre officine mérite l'excellence

MON N° CLIENT :

VOTRE NUMÉRO D'APPEL
AGENCE DE MONTELMAR
☎ : 04 75 00 72 60
✉ : montelmar@pharmat.com
🌐 : www.mypharmat.com

HORAIRES DE VOTRE AGENCE
DU LUNDI AU VENDREDI
de 9h00 à 12h00 - 14h00 à 19h00
LE SAMEDI
de 9h00 à 12h00

SERVICE DE GARDE ASSISTANCE B.P.D.O
24h/24 - 7j/7

Installation au domicile :
Livraison en 24h

Livraison à la pharmacie :
Commande avant 17h00
Livraison le matin

Commande en ligne sur
www.mypharmat.com
(Uniquement produits à la vente)
Livraison en 24h

Livraison tous les jours

Jessica LORES
Animatrice Commerciale
06 09 34 71 39

Romain RIEU
Responsable d'Agence
06 86 70 80 99

Anthony
Coordinateur
Logistique Exploitation

Martine
Pharmacienne Responsable
B.P.D.O

Fanny
Infirmière Responsable
Médico-Technique

Lucas
Technicien Equipe
Maintenance

Alexandre
Agent Administratif

Clément
Installateur Qualifié

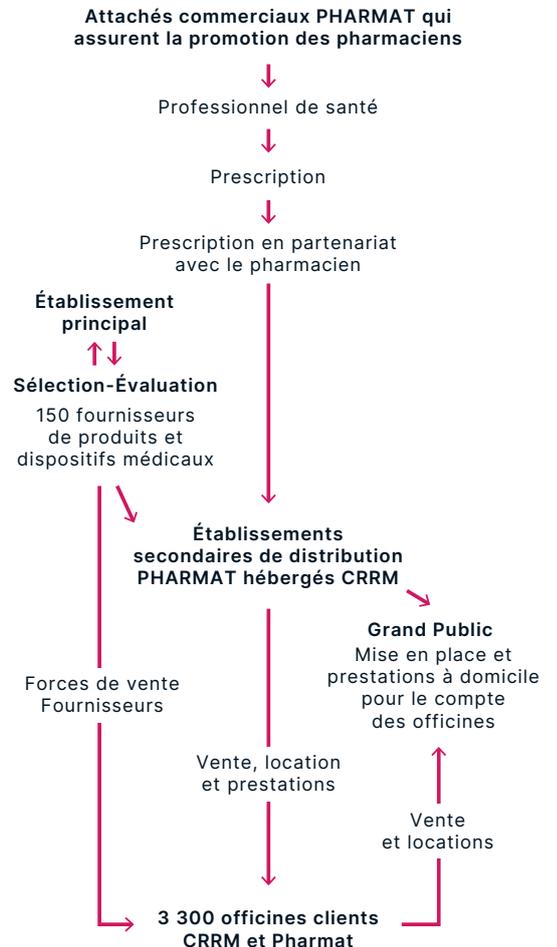
Léo
Installateur Qualifié

Vincent
Installateur Qualifié

Bd Albert Lebrun
26200 MONTELMAR

LIVRAISON EN 24h
ASTREINTE D'INTERVENTION
24h/24 - 7j/7

afaq
ISO 9001
Qualité
Mieux. Différencier.



L'ensemble des sites PHARMAT dispose d'un service de réponse téléphonique de PROXIMITÉ :

- 24 plateaux téléphoniques (soit 47 collaborateurs professionnels confirmés qui répondent).
- Logistique (24 dépôts / 100 000 préparations et expéditions annuelles).
- Technique et transport (103 techniciens installateurs MAD qualifiés).
- D'une chaîne de désinfection (24 chaînes).
- 36 responsables de la relation client.
- Des pharmaciens BPDO et techniciens oxygène sur chaque site.

CADUCIEL INFORMATIQUE a pour objet la conception, le développement, la commercialisation et la maintenance de solutions informatiques pour l'officine. L'équipe est constituée d'une trentaine de personnes principalement sur le site de Voray-sur-l'Ognon (une agence technique est présente aussi à Avignon).

Suite à la revue stratégique opérée en 2019-2020, l'entreprise se redéploie autour de 4 domaines d'activité :

- La commercialisation du logiciel de gestion de l'officine (LGO) LEO du groupe ASTERA. 2022 a vu l'ensemble des clients CADUCIEL migrer sous ce logiciel. CADUCIEL va poursuivre la commercialisation et la maintenance de cette solution auprès de nouveaux prospects.
- La commercialisation de solutions numériques aux officines : casiers connectés, étiquettes électroniques, solutions de vidéo-surveillance...
- La tierce maintenance applicative (TMA) pour des partenaires externes, les équipes CADUCIEL possédant une forte compétence de développement avec le langage et l'environnement DELPHI. Ce service est commercialisé sous la marque UNYDEV.
- La recherche et développement pour identifier, développer et commercialiser de nouveaux services numériques pour le quotidien de l'officine.

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. Ces formations sont aujourd'hui proposées dans un format mixte présentiel ou distanciel pour certaines.

Les opérations de formations inscrites à son catalogue et à destination des équipes officinales sont déployées sur l'ensemble du territoire couvert par le Groupe CERP RRM, dont MASTERPHARM est une filiale à 100%. En 2022, 1 693 personnels d'officine ont été formés par MASTERPHARM dont environ 30% en distanciel. MASTERPHARM assure également la formation obligatoire de tous les personnels salariés de PHARMAT sur les métiers du MAD et du médicotechnique : en 2022, 99 salariés PHARMAT ont ainsi été formés aux métiers du MAD.

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 en 2021 un plan d'actions visant à obtenir la certification QUALIOPI et a fait évoluer son organisation et ses outils (mise en place du logiciel DENDREO) pour assurer le

respect de 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. En septembre 2021, MASTERPHARM a obtenu la certification QUALIOPI délivrée par l'ICPF.

HOLIVIA

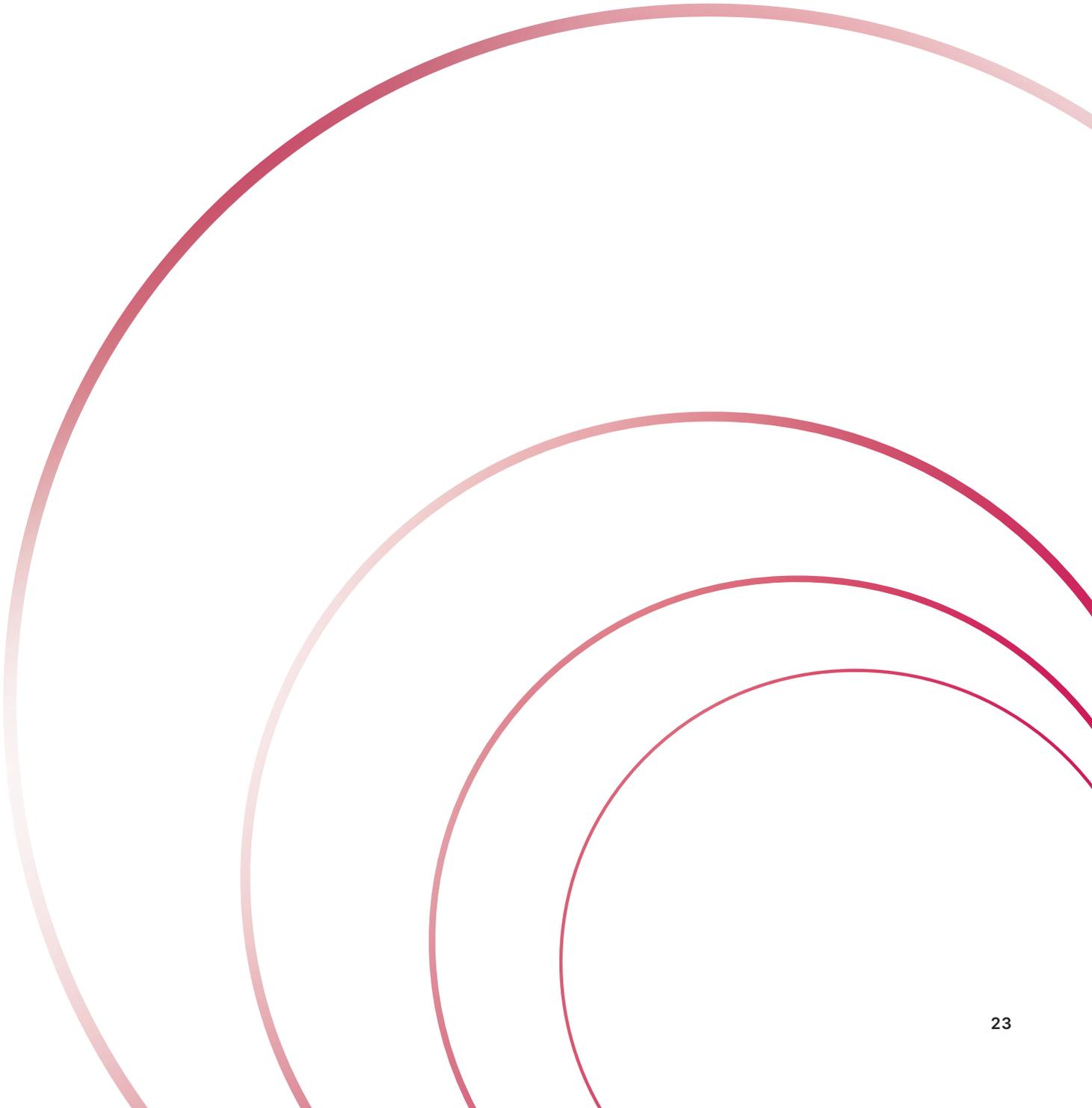
La baisse des prix de vente des officines, des taux d'emprunt relativement bas, les nouveaux modes de financement pour une primo-installation et surtout les départs à la retraite de la génération du baby-boom relancent le marché de la transaction d'officine de manière significative depuis quelques années.

Ce secteur a pris un nouveau tournant et un nouveau modèle économique se développe. Bien que les conditions d'installation restent toujours difficiles pour les jeunes, leur motivation semble rester intacte.

Dans ce contexte de la transaction où de nombreuses opportunités de cession se dessinent, CERP RRM a créé en 2022 une filiale dénommée HOLIVIA et dont l'activité consiste à proposer un accompagnement pour les pharmaciens cédants et acquéreurs.

Fort de la présence de CERP RRM au cœur du marché officinal depuis 100 ans, HOLIVIA s'appuie sur un réseau de collaborateurs et partenaires, tous experts sur le marché de la pharmacie et fortement ancrés sur le territoire national. Ce maillage et cette expertise assurent une véritable proximité avec les pharmaciens. Cela permet d'être encore plus à l'écoute des cédants et acquéreurs pour anticiper et détecter les futures opportunités d'installation ou de transfert.

Afin de faciliter et de sécuriser chaque projet, HOLIVIA reste l'intermédiaire entre l'acquéreur et le vendeur tout au long de la transaction en s'inscrivant dans les valeurs de CERP RRM, c'est-à-dire avec une approche humaine et rassurante en amont et en aval des projets.



Taxonomie des activités économiques considérées comme durables

Pour favoriser les investissements durables, le règlement (UE) 2020/852 également dénommé « Règlement Taxonomie » établit un système de classification commun à l'Union européenne permettant d'identifier les activités économiques considérées comme durables.

Les nouvelles obligations de reporting nécessitent encore des éclaircissements relatifs à leur mise en application. À cet égard, et compte tenu du calendrier d'application, CERP RRM a débuté par l'identification, parmi ses activités, de celles qui sont couvertes par la Taxonomie européenne.

Les prochaines étapes consisteront à s'approprier les modalités de détermination et de calcul des indicateurs et des critères techniques d'alignement de ses activités éligibles avec les objectifs environnementaux couverts par le règlement Taxonomie.

Ces objectifs environnementaux, au nombre de six, comprennent deux objectifs climatiques concernant l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique. Les quatre autres objectifs environnementaux portent sur l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et le contrôle de la pollution, et la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Une activité économique est considérée comme « **éligible** » si elle est incluse dans la liste des activités figurant dans les actes délégués du Règlement Taxonomie. Il s'agit d'activités sélectionnées par la Commission Européenne et qui sont susceptibles d'apporter une contribution substantielle à chaque objectif environnemental.

Une activité est considérée comme « **alignée** » avec l'un des six objectifs environnementaux si elle contribue à l'atteinte de cet objectif et si elle ne nuit à aucun des cinq autres objectifs et enfin si elle respecte un socle déterminé de garanties minimales (ex : principes directeurs de l'OCDE, des Nations Unies, etc.).

Notre secteur d'activité reste toujours 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.

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.

Activités économiques de CERP RRM identifiées comme éligibles**

Code NACE*	Secteur d'activité	Activité éligible	Société concernée
Q87	Activités de santé humaine et d'action sociale	Activités de soins à domicile	PHARMAT
H49.4.1, H53.10, H53.20, N77.12	Transport	Services de transport de marchandises par route	CERP RRM
J62	Information et communication	Programmation informatique, conseil et activités connexes	CADUCIEL

* Codification NACE : nomenclature statistique des activités économiques établie par le règlement (CE) n° 1893/2006

**Éligibilité déterminée selon la classification des activités proposée par Commission européenne (EU Taxonomy compass) https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/tool/index_en.htm

La mission de CERP RRM est de rendre service au pharmacien d'officine, libre de ses choix et lui-même au service du patient. L'ambition de CERP RRM consiste à poursuivre l'accompagnement des pharmaciens d'officine pour les aider à se placer en toute indépendance au cœur de la santé de proximité de demain et en leur apportant une profonde valeur ajoutée.

Pour cela, CERP RRM s'appuie sur les 5 piliers suivants :

- 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 incarnées par ses collaborateurs :

- S'impliquer chacun à son niveau pour la Cause de l'Entreprise
- Respecter les autres et se rendre disponibles aux autres
- S'engager dans un travail bien fait avec rigueur, discipline et simplicité
- Être éthiques (vis-à-vis des clients et entre collaborateurs)
- Favoriser les meilleures relations humaines entre collaborateurs pour permettre la meilleure performance collective dans le temps

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 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 filiales 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.

Cartographie des risques²

La cartographie ci-après présente les principaux risques identifiés pour les activités de l'entreprise. Parmi les risques émergents induits par la crise sanitaire, celui porté par les difficultés de recrutement s'est renforcé de façon significative. Cette tendance est toutefois constatée dans de très nombreux secteurs d'activité. La distribution pharmaceutique, déjà sous tension en raison de sa forte implication pendant la crise sanitaire n'est pas épargnée et doit renforcer ses actions pour maintenir son attractivité.

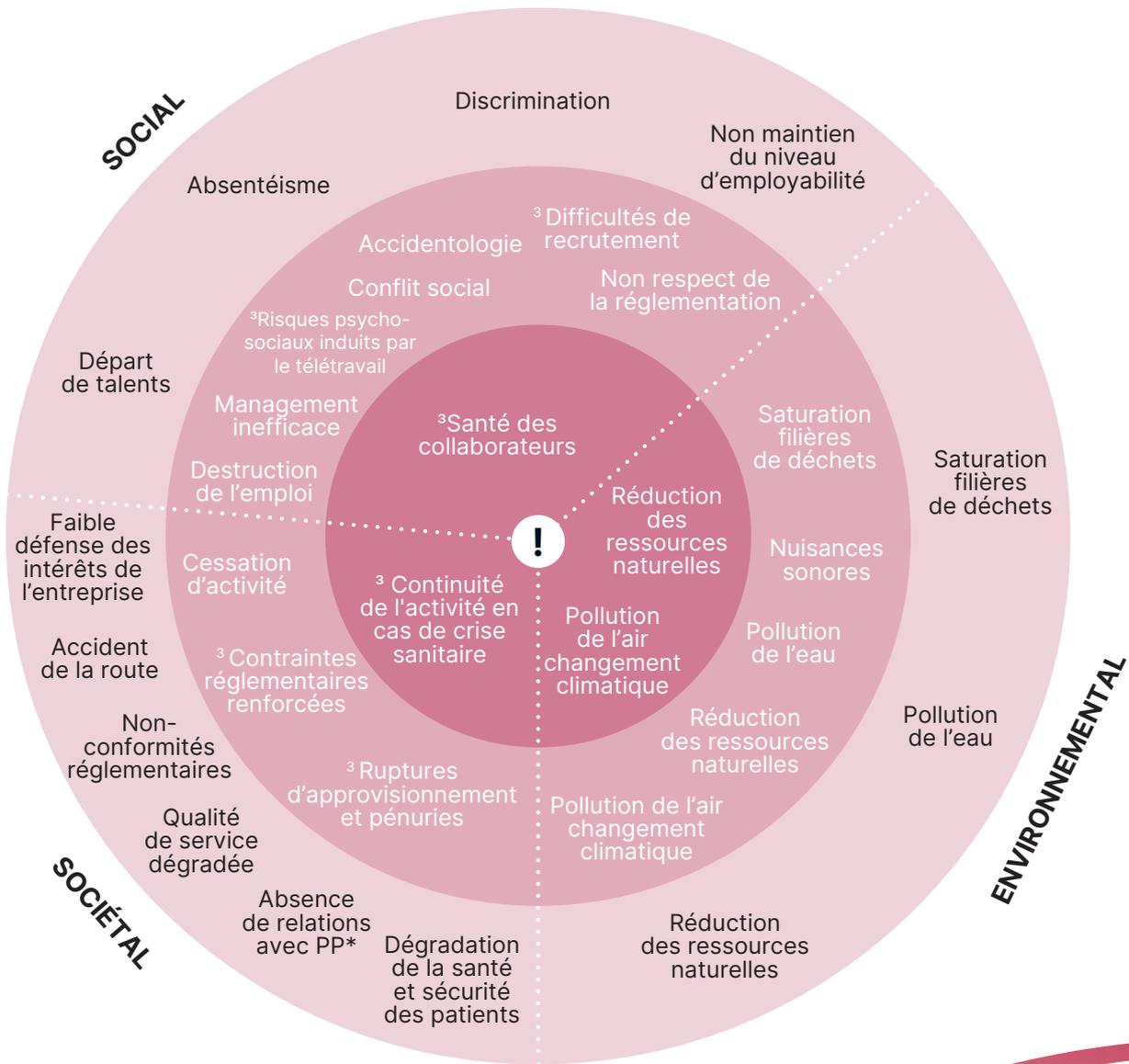
La pandémie de Covid-19 a mis en lumière la dépendance de la France et de l'Union européenne vis-à-vis de pays étrangers et notamment dans le secteur du médicament. La pandémie de Covid-19 et la crise politique en Ukraine ont souligné les faiblesses de notre souveraineté industrielle et énergétique. Dans ce contexte, les risques de sécurité des approvisionnements en médicaments et matières premières et les risques d'augmentations significatives des prix et coûts de certains produits et ressources se sont confirmés. Les situations de pénuries de médicaments constatées se sont amplifiées fin 2022. Les hypothèses sérieuses de délestage lorsque la situation est très tendue sur le réseau électrique et annoncées pour l'hiver 2022/2023 ont contraint toute la chaîne du médicament à prendre des mesures de mitigation de ce risque.

L'introduction de nouvelles réglementations concernant la Santé, tant au niveau européen que national, fait également peser de nouveaux risques sur les services aux patients liés en raison de contraintes pouvant parfois apparaître disproportionnées (ex. baisse du remboursement des fauteuils roulants, contraintes de distribution des dispositifs médicaux, etc.).

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 2022.*

3. *Risques identifiés ou accentués depuis le début de la crise sanitaire Covid-19.*

* *Parties prenantes pertinentes.*



DROITS DE L'HOMME

Procédure de lancement d'alerte

Dans le cadre des dispositions de la loi Sapin 2, mais également pour permettre à chaque salarié de remonter des informations relatives à des faits répréhensibles constatés ou vécus par eux, la CERP RRM a mis en place une procédure de lancement d'alerte annexée à son règlement intérieur. Cette procédure permet de remonter à la direction de manière confidentielle, et au besoin anonyme, des faits graves et constitutifs d'infractions pénales.

Désignation de référents harcèlement

Par ailleurs, la CERP RRM a procédé à la désignation dans chacun des CSE d'établissements par les membres élus d'un référent local harcèlement (sexuel et moral).

En parallèle, un référent central harcèlement pour les salariés a été désigné par le CSE central et la direction a désigné de son côté un référent harcèlement central chargé de mener les enquêtes centrales nécessaires ou d'assister les référents locaux en cas de besoin.

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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 et relations employeurs/employé

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 et aux pratiques managériales basées sur le respect, le dialogue, la co-construction et l'assertivité au travers de la politique dite mCm (management et Comportement managérial).

Conditions de travail, Organisation du travail et protection sociale

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 de 2019 a permis de revoir en profondeur l'organisation du travail tout en s'assurant d'une parfaite conformité avec les règles sociales en vigueur.

L'entreprise participe par sa contribution, le plus souvent au-delà des taux minimum conventionnels et légaux, à la protection sociale au travers de la mutuelle et la prévoyance.

Une garantie sur-complémentaire optionnelle de mutuelle est proposée par l'entreprise.

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 (CSSCT) 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. Des clauses de revoyure peuvent même être intégrées dans ces accords pour anticiper dans le cadre de la négociation toute perte significative du pouvoir d'achat des salariés du fait d'une trop forte progression de l'inflation.

De ce fait, la grille de rémunération interne CERP RRM est depuis de nombreuses années très largement supérieure aux minimas de branche et l'écart est toujours maintenu, voire augmenté.

Des réunions trimestrielles sont également organisées par la Direction Générale avec les délégués centraux de l'ensemble des syndicats représentatifs de la société.

Depuis 2019, CERP RRM a versé cinq primes exceptionnelles de pouvoir d'achat (PEPA) pour des montants variant de 200 à 270 € par salarié à temps complet ainsi qu'une prime de partage de la valeur de 300 € en octobre 2022.

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. À ce titre, nous mesurons périodiquement notre climat social au travers d'un baromètre d'écoute du personnel. Le dernier baromètre a été déployé en fin d'année 2022. 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 au travail

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 sensibilisation 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. À 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 (CSSCT) locales.

La crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 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.

Un groupe de travail spécifique, regroupant divers salariés et acteurs de l'entreprise, contribue à identifier les risques et améliorer la sécurité et la protection de tous les salariés au quotidien.

Formation et développement du capital humain

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.

L'entreprise peut également avoir recours au e-learning pour favoriser et maximiser la formation des collaborateurs.

L'accent est également mis sur la formation des représentants du personnel et sur la sécurité (SST, gestes et postures, incendie, conduite des véhicules, utilisation des engins de manutention, ...).

Égalité 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.

À ce jour, il a été traité de la qualité de vie au travail et des conditions de travail (QVCT), 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 quatrième année consécutive ses indicateurs relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Au titre de l'exercice 20221, cet index s'établit à 88 points sur 100, et donc au-delà des 75 points requis.

L'ENVIRONNEMENT

Politique Générale et objectifs environnementaux

CERP RRM considère le respect de l'environnement comme une de ses priorités. Chacun, à tout niveau, dans l'exercice de ses fonctions, doit faire preuve de la plus grande exigence dans la protection de l'environnement. CERP RRM veille à maîtriser ses consommations énergétiques, ses émissions dans les milieux naturels (eau, air, sol), ses productions de déchets ultimes, son utilisation de ressources naturelles et ses impacts sur la biodiversité.

CERP RRM a choisi de mobiliser ses énergies en 2022 et 2023 au service d'une grande cause : « l'écoresponsabilité », c'est-à-dire limiter les impacts négatifs des activités sur l'environnement. La concrétisation de l'ambition et des actions retenues sont attendues pour le prochain exercice.

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'Energie. 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, la réduction de la consommation de carburant dans le cadre des activités de livraison, de déplacements professionnels et des consommations des bâtiments.

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.

Résilience au changement climatique

En août 2022, CERP RRM a créé un Groupe de Travail ÉCORESPONSABILITÉ intégrant un référent par site, afin de contribuer à la diffusion des meilleures pratiques, renforcer la transparence sur les risques et opportunités liés aux changements climatiques et apporter réponses et solutions. En adoptant ces recommandations, CERP RRM s'engage à agir pour aligner l'ensemble de ses activités avec les objectifs de diminution énergétique de 40% d'ici 2030 des bâtiments.

Améliorer l'efficacité énergétique et favoriser le recours aux énergies renouvelables

Pour prendre en compte les contraintes liées à la raréfaction des ressources fossiles et au changement climatique, CERP RRM s'est engagée dans une démarche d'efficacité énergétique (consommer moins et mieux) mais également de décarbonation de ses énergies (consommer différemment).

La démarche de l'efficacité énergétique est étendue à l'ensemble des activités de l'entreprise, les bâtiments, procédés et utilités, la conception architecturale et opérationnelle de nouveaux bâtiments mais également aux flottes de véhicules des collaborateurs. Un programme d'économie d'énergie est mis en œuvre sur l'ensemble des sites.

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. De plus, lors 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. 10 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.

Trois établissements sont équipés d'installations de panneaux photovoltaïques et d'autres établissements seront équipés en 2023.

CERP RRM s'est également engagée dans une politique énergie bas-carbone en favorisant le recours aux énergies moins carbonées dans les projets et l'achat d'électricité d'origine certifiée renouvelable et a fait le choix d'un seul fournisseur d'énergie pour le gaz et l'électricité. 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 à partir de cette fin d'année.

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.

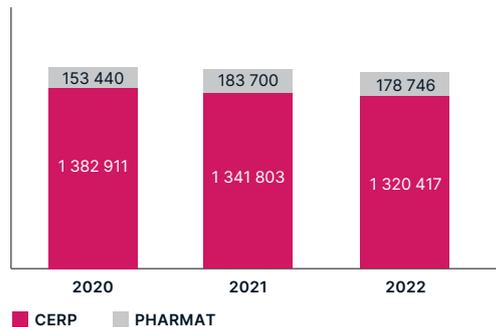
Pour les VUL de la flotte de CERP RRM, l'optimisation des tournées et la réduction du nombre de livraisons journalières ont contribué à une diminution des distances parcourues. La totalité de la flotte des véhicules CERP RRM et PHARMAT dispose désormais d'un dispositif de télématique embarqué. Celui-ci a permis le déploiement de l'animation des équipes à l'éco-conduite.

Réduction des ressources naturelles

• Flotte VUL⁶

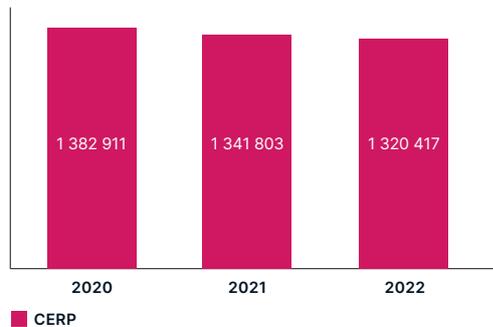
CERP RRM et PHARMAT assurent la livraison de leurs clients à l'aide d'un parc de véhicules utilitaires diesel. Un établissement est également équipé de deux véhicules électriques.

EVOLUTION DE LA CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZOLE (EN L) VUL GROUPE CERP RRM



La télématique embarquée installée sur la flotte de l'ensemble du parc VUL a permis de stabiliser la consommation de gazole.

EVOLUTION DE LA CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZOLE (EN L) VUL CERP



Synthèse indicateurs clés 2022

- Une réduction d'environ 2% des distances parcourues et de 1,6% volume de carburant consommé par les VUL CERP RRM
- Stabilisation de la consommation des VUL CERP RRM

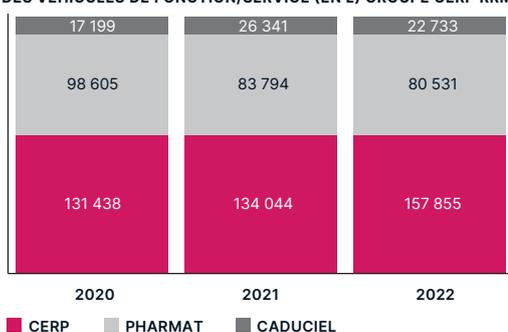
6. La flotte considérée correspond aux VUL CERP RRM et PHARMAT et aux véhicules de service PHARMAT.

À partir de 2021, pour CERP RRM, la consommation de gazole est déterminée à partir des achats réels de carburant. Le relevé précis des km parcourus par l'ensemble du parc de véhicules est obtenu à partir des données de télématique embarquée.

• **Flotte⁷ véhicules de fonction**

Consommation annuelle globale de carburant

EVOLUTION DE LA CONSOMMATION ANNUELLE DE CARBURANT DES VEHICULES DE FONCTION/SERVICE (EN L) GROUPE CERP RRM



À partir de l'exercice 2021, l'amélioration de la collecte des données a permis de distinguer spécifiquement la consommation des véhicules de fonction de CERP RRM et de ses deux filiales PHARMAT et CADUCIEL.

7. La flotte considérée à partir de 2021 correspond aux véhicules de fonction des sociétés CERP RRM, PHARMAT et CADUCIEL. Les véhicules de service PHARMAT sont désormais pris en compte dans la flotte des VUL.

Synthèse indicateurs clés 2022

- **Aucun incident** environnemental en 2022.
- **98,5%** des véhicules VUL de CERP RRM sont des Euro 6 + 2 VUL électriques.
- **98%** de véhicules VUL de PHARMAT sont des Euro 6.
- **68%** des établissements sont équipés d'au moins une borne de recharge pour véhicule électrique.
- **Une réduction** d'environ 2% des km parcourus par les VUL CERP RRM.
- **Une réduction d'environ** 8% des émissions annuelles globales des GES.

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 a permis en 2022 la réutilisation d'environ 100 000 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. Un projet relatif à la dématérialisation des documents a été engagé. Le projet prévoit le passage de l'ensemble des documents clients concernés du format papier à un format dématérialisé. De nouveaux outils pour les collaborateurs du groupe CERP et un coffre-fort numérique à destination des clients seront mis en œuvre.

Plan de gestion de la ressource en eau

Consommation et pollution de l'eau

L'eau est un composant de l'activité tertiaire de CERP RRM, CERP s'attache à gérer cette ressource de manière responsable et durable, en mettant en œuvre une gestion raisonnée et respectueuse de l'eau. L'un de nos objectifs est de mettre en place un système de suivi de nos consommations sur l'ensemble de nos sites avec pour ambition d'établir un plan de réduction d'utilisation 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. Les opérations de contrôle et de maintenance rendues difficiles en 2020 en raison de la crise sanitaire ont repris en 2021. Un nouveau prestataire a effectué l'ensemble des opérations attendues.

Prévention et gestion des déchets

L'élément clé de la politique de gestion des déchets de l'entreprise est de réduire à la source la génération de déchets, puis systématiquement de réutiliser et recycler avant d'envisager toute autre filière, telle que l'incinération avec récupération d'énergie. La mise en décharge reste une ultime solution.

Une attention particulière est donc portée sur la gestion des déchets sur site afin de les caractériser en fonction des procédés, de les collecter, les trier, les stocker, les transporter et les traiter en fonction de leurs caractéristiques.

Avant tout contrat avec un nouveau sous-traitant, sa qualification, sa compétence et sa conformité réglementaire sont vérifiées exhaustivement et ce pour chaque typologie de déchet.

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.

Pollution atmosphérique et changement climatique

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.

• Pourcentage de véhicules utilitaires

Flotte CERP RRM	2020	2021	2022
Norme Euro 5	4%	1%	0.5%
Norme Euro 6	95%	98%	98.5%
Véhicule électrique	1%	1%	1%

Flotte PHARMAT	2020	2021	2022
Norme Euro 5	23%	15%	2%
Norme Euro 6	77%	85%	98%

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.

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 145g CO₂/km selon le référentiel WLTP (Worldwide Harmonized Light Vehicles Test Procedure) entré en vigueur le 01/03/2020. Des véhicules hybrides et électriques sont également systématiquement proposés.

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. Un programme d'installation de bornes électriques a été conduit simultanément à l'acquisition de véhicules de fonction électriques (hybrides). Le nombre d'établissements équipés a ainsi été doublé.

Nombre d'établissements	2020	2021	2022
Équipés	7	15	17
Non équipés	18	10	8

Des actions d'optimisation des tournées de livraison sont périodiquement conduites pour assurer un meilleur service aux clients en limitant les distances parcourues et en optimisant le chargement des véhicules. Elles contribuent également à limiter les émissions de CO₂.

Utilisation des véhicules électriques

Emissions évitées (kg)	2021	2022
CO ₂	1 601	12 456
CO	6	49
Hydrocarbures et NOx	2	16
Nox	1	12
Particules	0.1	0.81

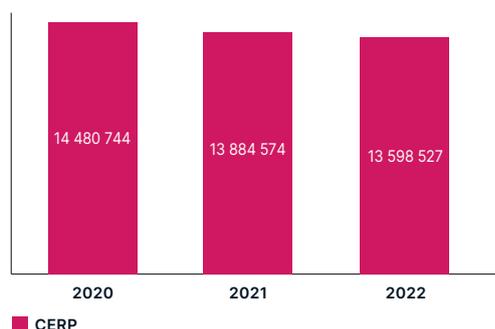
	2021	2022
Consommation de carburant évitée (L)	626	4 871
Distance évitée en véhicules thermiques (km)	9 154	71 309

CERP RRM est en pleine transition énergétique et a mis en place depuis 2021 un ambitieux programme de développement de sa flotte de véhicule électrique dans le but de réduire son impact environnemental. Cette volonté se renforce d'année en année et a permis d'éviter des émissions de polluants et de réduire les kilomètres parcourus par les véhicules thermiques.

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 est désormais achevé. Il a permis de réduire les rejets atmosphériques des véhicules de livraison par une diminution des distances parcourues qui s'est confirmée en 2021 et 2022.

En complément de l'établissement de Dijon (21), l'organisation des flux associés au second Magasin Général (MG) créé à Montélimar (26) en 2020 contribue également aux réductions des rejets atmosphériques. Les neuf vecteurs navettes inter-établissements sont désormais répartis sur les deux MG. Cette évolution permet une réduction des distances parcourues par les prestataires de livraison estimée à environ 400 000 km par an. Les actions d'optimisation des tournées se sont poursuivies en 2022, elles ont mené à une réduction d'environ 300 000 km entre 2021 et 2022.

EVOLUTION DE LA DISTANCE ANNUELLE PARCOURUS (KM) VUL CERP RRM



Bilan des émissions de gaz à effet de serre (SCOPE 1 et 2)

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 :

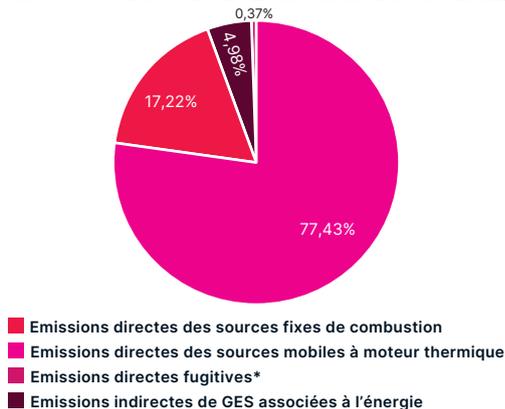
- Les émissions directes des sources mobiles correspondant aux émissions du parc de véhicules de l'entreprise,
- Les émissions directes des sources fixes de combustion provenant des émissions correspondant au gaz utilisé pour le chauffage,
- Les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité,
- 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. Plusieurs 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 2022.

RÉPARTITION DES GAZ À EFFET DE SERRE CERP RRM (2022)



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

5. Ce bilan reprend les catégories d'émissions des SCOPE

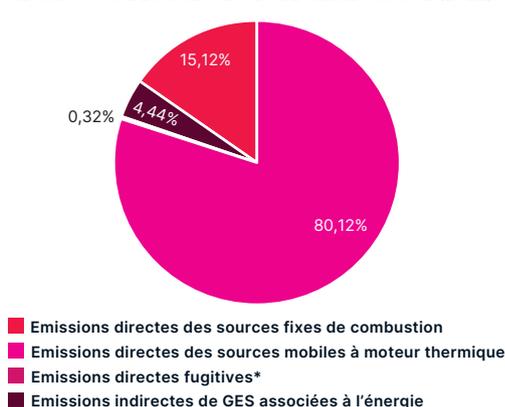
1 et 2 de la méthode générale en vigueur et publiée par le Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer.

- 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 (2022)



• **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 :

- L'audit énergétique réalisé en 2019 a permis d'identifier de premiers axes d'amélioration pour limiter la consommation de carburant par les VUL et les véhicules de fonction.
- Le projet SPHERE et la sensibilisation des livreurs à l'écoconduite qui est désormais installée en établissements.
- 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.
- L'équipement de plusieurs établissements en dispositifs d'éclairage à basse consommation électrique (LED).
- Le déploiement de véhicules de livraison électriques (Établissement de Strasbourg).
- L'évolution favorable du panel de véhicules de fonction avec un niveau de rejet de CO2 réduit et intégrant des véhicules hybrides.

CERP RRM a décidé d'engager un projet relatif à la mobilité du futur et de se mobiliser ainsi en faveur d'une logistique urbaine durable en repensant les moyens de mobilité nécessaires à ses activités. Penser les nouvelles façons de se déplacer ne peut se concevoir sans également envisager l'impact de ces innovations sur les infrastructures, mais aussi penser écosystème et avoir une vision systémique et pouvant même intégrer une dimension de logistique collective.

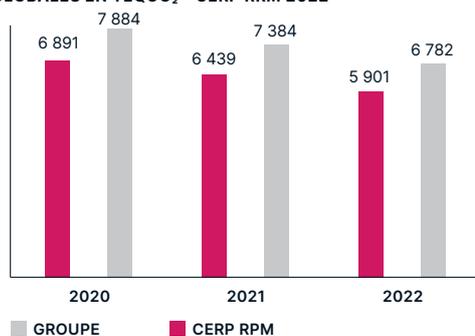
En parallèle, afin également de limiter les rejets des gaz à effet de serre, l'entreprise poursuit sa politique constante de contrôles périodiques et de maintenance des infrastructures concernant notamment :

- 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.

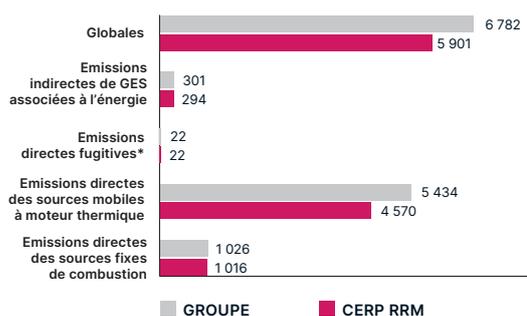
*Les émissions directes fugitives sont désormais disponibles et intégrées au BEGES.

Résultats

ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE GLOBALES EN TEQCO₂ - CERP RRM 2022



ÉMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE GLOBALES EN TEQCO₂ GROUPE ET CERP RRM 2022



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.

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

La loyauté des pratiques concerne la conduite éthique des transactions d'une organisation ainsi que les relations avec des organismes publics mais également tous les partenaires (fournisseurs, clients, concurrents, sous-traitants, etc.).

CERP RRM s'engage dans cette démarche en se conformant aux exigences de la loi Sapin II relative à la prévention et à la corruption, à la transparence et à la modernisation de la vie économique. En effet, la loi Sapin II impose la mise en place d'un dispositif anti-corruption au sein des sociétés dépassant les seuils fixés. Le dispositif anticorruption repose sur la mise en place de 8 piliers : le code de conduite, le dispositif d'alerte interne, la cartographie des risques de corruption, la procédure d'évaluation des tiers, les procédures de contrôle comptables, la formation des cadres et personnels les plus exposés, le régime disciplinaire et le dispositif de contrôle et d'évaluation interne.

Afin d'allouer des moyens humains nécessaires à la mise en place d'un dispositif anticorruption, un poste de contrôleur interne a été créé. Le contrôleur interne a pour mission la conception et la définition des modalités de mise en œuvre, ainsi que le pilotage du déploiement du programme de conformité anticorruption de son entreprise. C'est avec l'aide de chacun des acteurs de notre société que le contrôleur interne a pu mettre en place le programme de conformité.

Dans cette optique, CERP RRM a défini un code de conduite qui a été intégré au règlement intérieur, auquel a été également intégré le régime disciplinaire ainsi que la procédure de lanceur d'alerte relative au dispositif d'alerte interne. Une formation visant à sensibiliser chacun au dispositif anticorruption, mais aussi aux bonnes pratiques, a également été proposée à l'ensemble des collaborateurs, pouvant être confrontés à un risque selon la loi Sapin 2. Une cartographie des risques de corruption est en cours de construction, avec la prise en compte des risques de chaque processus de la société et en déterminant, pour chacun de ces risques, un ou plusieurs plans d'action visant à les maîtriser. Une procédure d'évaluation des tiers se définit avec la mise en place d'outils et de méthodes de travail visant à s'assurer de la conformité de nos relations commerciales. Des contrôles comptables, sont en cours d'élaboration, conformément aux règles définies par l'AFA (l'agence française anti-corruption). Ils permettront de s'assurer de la bonne application des principes en vigueur, mais également de renforcer et maîtriser les risques détectés dans la cartographie des risques de corruption.

Lorsque ces 7 piliers seront totalement instaurés, la mise en place d'un dispositif de contrôle et d'évaluation interne permettra de s'assurer de l'efficacité du dispositif anticorruption.

La mise en place d'un programme de lutte contre la corruption est imposée par la loi Sapin 2.

Mais au-delà de cet aspect réglementaire, disposer d'un dispositif de conformité apporte une sécurité supplémentaire. En effet, les flux financiers sont plus sécurisés grâce à la mise en place d'une solution anti-fraude aux virements bancaires. Les relations commerciales se voient renforcer par l'assurance que nous collaborons avec des tiers de confiance, de plus, lors de nouvelles collaborations, disposer d'un programme anti-corruption est un plus dans le choix d'un partenaire commercial. Les collaborateurs sont sensibilisés et connaissent les risques que couvrent leurs processus mais également les bonnes pratiques à adopter face à certaines situations. La cartographie des risques est un véritable outil qui permet de contribuer à rendre notre société plus performante mais également d'avoir connaissance de tout ce qui pourrait mettre en péril la société, tout en étant réactif grâce au plan d'action de maîtrise.

La lutte contre la corruption est l'affaire de chacun et CERP RRM met tous les moyens nécessaires en œuvre afin de la rendre efficace.

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

Conformité réglementaire

L'article L.5121-5 du code de la Santé Publique précise que la distribution en gros doit être réalisée en conformité avec des bonnes pratiques dont les principes sont définis par décision de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM).

En 2014, l'ANSM a publié la version en vigueur du guide des bonnes pratiques de distribution en gros de médicaments à usage humain. Ce guide a été élaboré suivant son modèle européen tel que publié par la Commission européenne. Ce guide rappelle les principes fondamentaux essentiels qui doivent être respectés en matière de distribution en gros des médicaments. Il fixe notamment des dispositions relatives à la disponibilité des produits pharmaceutiques, à la sécurité d'approvisionnement, à la rapidité des livraisons et aux procédures de rappel/retrait. Son objectif est de garantir la qualité des médicaments jusqu'à leur livraison aux personnes autorisées ou habilités à délivrer des médicaments au public ou à les utiliser.

Le médicament vétérinaire concourt à préserver ou à restaurer la santé animale. Il ne doit pas présenter de caractère nocif pour la santé de l'homme par contamination directe ou au travers des denrées alimentaires d'origine animale. Dans ce cadre, le code communautaire relatif aux médicaments vétérinaires comporte également des dispositions encadrant la distribution en gros des médicaments vétérinaires. Leur transposition en droit français est exposée dans un référentiel de bonnes pratiques de distribution qui s'applique à tous les établissements bénéficiant d'une autorisation de distribution en gros de médicaments vétérinaires.

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.

Dans un contexte réglementaire en constante évolution, CERP RRM veille à s'adapter aux nouvelles obligations et met en œuvre les procédures pharmaceutiques spécifiques afin de garantir la sécurité des produits tout en respectant les contraintes spécifiques de la profession.

Conformément aux Bonnes Pratiques de Distribution, 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.

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 Certification 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.

Amélioration continue

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 ajustements ou informations complémentaires attendus.

CERP RRM poursuit son important projet d'amélioration continue qui est une composante importante du projet de libération des énergies des collaborateurs engagé préalablement. Celui-ci permet de proposer un référentiel de pratiques, d'apporter des outils, un cadre et une formation pour développer et renforcer l'autonomie des collaborateurs.

L'autonomie des équipes acquise dans le cadre de l'amélioration continue doit permettre plus d'agilité en facilitant la prise de décisions au plus près du terrain. Elle permet de développer le bien-être des collaborateurs car ils peuvent agir et prendre les bonnes décisions sans supporter la lourdeur d'une organisation trop contraignante. Cette dimension favorisera la performance des processus et la satisfaction des clients.

Surveillance des ventes anormales

Au titre des bonnes pratiques de distribution en gros, le pharmacien responsable et les pharmaciens délégués sont tenus de surveiller les transactions effectuées avec les officines, dans le but de détecter

toute irrégularité observée dans la vente de produits stupéfiants, psychotropes ou autres substances dangereuses. CERP RRM a décliné un processus et une méthode de surveillance qui permettent de détecter des usages détournés voire potentiellement dangereux et de les signaler à ses clients et aux autorités de santé.

Préservation de la qualité des produits

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). Pour les autres produits de santé, CERP RRM applique un processus de référencement comportant des étapes de validation de la conformité des produits proposés. Lorsque cela est nécessaire, des critères de référencement comprennent notamment des analyses de conformité réglementaire de la composition des produits et de leur étiquetage. Par ailleurs, 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.

L'ensemble de ces dispositions permet d'assurer la distribution de produits conformes aux dispositions réglementaires en vigueur afin de préserver les clients et consommateurs de produits non conformes voire dangereux pour la santé.

Les produits de la chaîne du froid (produits thermosensibles) font l'objet d'une attention particulière et soutenu 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 monitorés 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.

Rappel et retraits

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. Ce dispositif permet d'interrompre la distribution ou de retirer tout produit qui présenterait un risque imprévisible ou un défaut sérieux ou encore qui contient des informations trompeuses ou fausses.

Pour les médicaments et autres produits de santé (ex. dispositifs médicaux), les informations de rappels ou retraits sont le plus fréquemment transmises directement par les fournisseurs ou fabricants ou par les autorités de santé (ANSM). Pour les autres produits (ex. cosmétiques, compléments alimentaires), CERP RRM assure une veille sur la plateforme « RappelConso », le site public d'information des consommateurs sur les rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux et qui répertorie l'ensemble des rappels de produits finis destinés aux consommateurs.

Tous les rappels et retraits du marché sont enregistrés et traités avec soin selon des procédures écrites. Pour chaque alerte, CERP RRM informe ses clients d'une alerte en cours par un message sur les bordereaux de livraison. 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.

Traçabilité des produits et lutte contre la contrefaçon

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.

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) déployé à l'ensemble des établissements. Les équipes de CERP RRM ont été particulièrement impliquées. L'ensemble du périmètre des produits soumis est intégré au dispositif depuis son installation. 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.

Retours

Un dispositif de traitement des réclamations et des retours de produits associés est proposé par CERP RRM. Les bonnes pratiques de distribution prescrivent que toute réclamation, tout retour doit être enregistré et traité avec soin, selon des procédures écrites.

CERP RRM appliquent des procédures et méthodes permettant de gérer les médicaments et produits retournés selon les principes de gestion des risques en tenant compte notamment du produit concerné, des conditions de stockage requises et du temps qui s'est écoulé depuis sa première expédition.

Avant leur éventuelle remise en distribution, les produits retournés font l'objet de contrôles et d'une évaluation de leur qualité selon des critères établis et appliqués par les personnes en charge de l'examen des produits et placés sous la responsabilité du pharmacien délégué de chaque établissement.

Obligations de service public

Outre ses actions de la lutte contre l'introduction de médicaments falsifiés, la répartition pharmaceutique a aussi une action de Santé Publique conformément à ses obligations de service public définies à l'article R5124-59 du code de la Santé Publique.

Dans ce cadre, CERP RRM doit desservir toutes les pharmacies qui lui en font la demande sur son territoire de répartition déclaré, référencer au moins les 9/10 des présentations des médicaments exploitées en France, disposer dans chaque établissement d'un stock permettant de satisfaire au moins deux semaines de la consommation habituelle des clients et de livrer tout médicament du stock dans les 24 heures suivant la réception de la commande.

CERP RRM participe également 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.

Plan de continuité de l'activité

Initialement introduit dans le cadre des épidémies et pandémies (épidémie de grippe A (H1N1) de 2009 et Covid-19 en 2020), le principe d'un plan de continuité de l'activité a été repris dans le contexte de possibles carences d'énergies annoncées par le gouvernement à l'automne 2022.

CERP RRM a donc poursuivi ses investissements permettant d'assurer le fonctionnement des établissements et du siège social en cas de délestage électrique. Dans un contexte de marchés de l'énergie mouvementés et avec l'objectif de maîtriser les coûts et les approvisionnements en énergies, CERP RRM a installé un comité de suivi des frais d'énergie. Celui-ci permet de faire régulièrement un point de la situation et de décider des actions à engager dans ce cadre.

Ruptures

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.

En 2022, des situations de pénuries et de ruptures ont plus particulièrement marqué les approvisionnements en médicaments antibiotiques (amoxicilline, etc.) et en médicaments à base de paracétamol (antalgique et antipyrétique). Cette situation est essentiellement la conséquence

d'une part d'une augmentation des pathologies grippales en sortie de période de confinement et de ses mesures d'hygiène renforcées. D'autre part, il a été constaté que la production des industriels du médicament a été réduite et est restée calée sur le niveau des consommations de 2021 sans tenir compte du possible retour des pathologies hivernales au niveau précédent la crise Covid.

Aux côtés de tous les acteurs de la chaîne du médicament, sous l'impulsion de l'ANSM, les grossistes-répartiteurs ont été invités à contribuer à des actions de répartition des stocks de ces produits de la façon la plus homogène sur tout le territoire national. 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.

Le DP-Ruptures est un outil développé par l'Ordre des Pharmaciens et qui permet aux pharmaciens d'officine et aux pharmacies à usage intérieur (PUI) des établissements de Santé de signaler les ruptures d'approvisionnement par l'intermédiaire de leur logiciel métier ou en mode web service au laboratoire exploitant concerné et aux autorités sanitaires. Il permet de quantifier les ruptures d'approvisionnement (classes thérapeutiques touchées, taux de rupture, durées moyennes des ruptures). CERP RRM a signé avec l'Ordre des Pharmaciens la convention permettant aux grossistes-répartiteurs d'accéder à ces données et de les utiliser.

Éducation et sensibilisation

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 responsables 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.

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'officine 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 relais direct du système de soins auprès des habitants des territoires. Ce relais, 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.

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.

Depuis le début de la crise sanitaire, en complément d'assurer le rôle de premier fournisseur des pharmacies, les grossistes-répartiteurs sont également devenus des distributeurs en temps de crise. Par leur engagement et leur remarquable professionnalisme dans 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, sous flux tendus et de façon efficiente sur tout le territoire national.

Grâce à leurs process 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 défis auxquels les grossistes-répartiteurs ont su répondre ont permis de démontrer leurs capacités à entretenir des relations étroites et un dialogue fructueux avec les autorités sanitaires dans la cadre d'un véritable partenariat de Santé Publique.

En 2022, grâce à l'engagement de tous les collaborateurs des établissements, CERP RRM a pu poursuivre la distribution des vaccins contre la Covid-19 à l'ensemble des officines désignées sur son territoire de répartition. L'agilité de son organisation, a permis de faire face à la complexité du circuit de distribution retenu par Santé Publique France.

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. Le plan de continuité de l'activité a intégré des éléments du protocole sanitaire en entreprise en fonction de l'évolution des consignes sanitaires diffusées par les autorités. Des équipements de protection

(masques) ont été acquis et mis à la disposition des équipes en complément de la mise en œuvre de l'ensemble des gestes barrières préconisés. Pour les équipes des fonctions support du siège social, la mise en place du télétravail s'est poursuivie en suivant les recommandations du groupe de travail constitué formalisées dans une charte. Cette évolution s'inscrit dans un objectif de modernisation de l'organisation du travail et d'amélioration de la qualité de vie au travail des salariés concernés.

La mise en place du télétravail constitue une opportunité qui s'inscrit également dans la politique de responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise, en contribuant, notamment, au développement durable en réduisant l'impact des transports sur l'environnement.

Création d'emplois et développement des compétences

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.

La santé

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.

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. Approvisionnées par CERP RRM, les officines concernées pourvoient à la distribution des boîtes de comprimés d'iode à destination des populations cibles.

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...).

Dans le contexte du conflit qui a débuté en 2022 et qui oppose l'Ukraine à la Russie, Santé Publique France a mobilisé les grossistes-répartiteurs dans le cadre du plan iode. Tous les établissements de CERP RRM concernés par ce plan et qui disposent de stocks départementaux de comprimés d'iode ont été mis en alerte permanente. Fin 2022, une partie des établissements reste encore mobilisée 24h/24h. Dans ce cadre, les plans ORSEC départementaux relatifs à la distribution des comprimés d'iode à la population ont également été revus par les services des préfectures avec la contribution des établissements concernés.

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), Syndicat National des Pharmaciens-grossistes distributeurs d'Oxygène et Loueurs de matériel médical (SYNPOL), 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 (Néres), 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.

Implication auprès des communautés

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.

Dans le cadre du projet engagé et relatif à la mobilité du futur, CERP RRM a pu prendre connaissance du programme InTerLUD porté par Logistic Low Carbon, filiale de la CGI (Confédération du Commerce de gros et International) à laquelle la CSRP est adhérente. Ce programme doit permettre de sensibiliser et d'accompagner les collectivités et les opérateurs économiques, à l'échelle territoriale, sur les enjeux de la logistique urbaine durable. InTerLUD a pour ambition de faire dialoguer acteurs publics et privés, en partant des enjeux et des difficultés opérationnelles concrètes de chaque acteur économique et des objectifs de politiques publiques locales. Ce dialogue devra se concrétiser par l'élaboration et la signature de chartes partenariales en faveur d'une logistique urbaine durable sur les territoires.

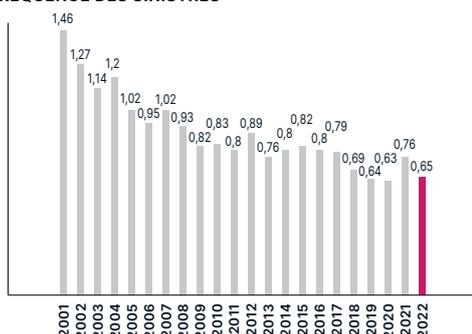
C'est également avec le soutien et la contribution de la CGI que CERP RRM pourra étudier les conditions de la transition des motorisations du transport routier.

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.

FRÉQUENCE DES SINISTRES ¹²



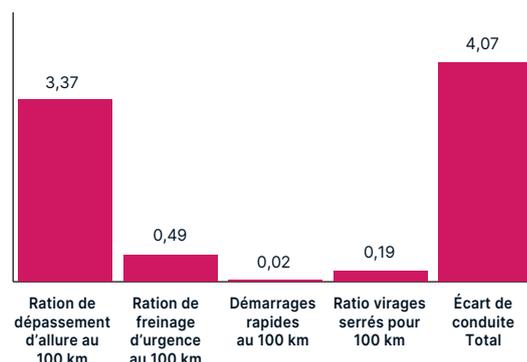
Pour la sixième année consécutive, cet indicateur est inférieur à 0,80.

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.

Animation de l'écoconduite

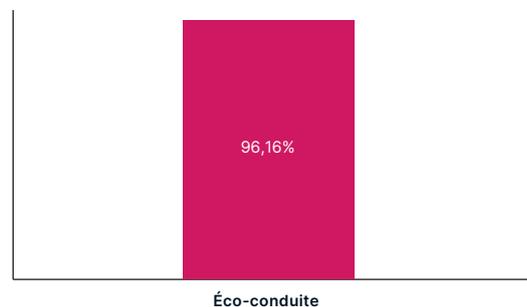
L'animation de l'écoconduite a été rendue possible grâce aux équipements de télématique embarquée installés dans les VUL. Un Eco-Buzzer sensibilise les livreurs à adopter une conduite plus sûre et plus écoresponsable. Ce dispositif permet d'alerter en cas de freinages d'urgence, de virages serrés et de démarrages rapides. Les événements constatés alimentent des indicateurs de sécurité, complétés d'un indicateur de dépassement d'allure autorisée qui permettent de sensibiliser les livreurs à l'écoconduite.

INDICATEURS DE SÉCURITÉ ¹³



13. Exprimés pour 100 km parcourus en 2022.

INDICATEUR D'ÉCO-CONDUITE ¹⁴



14. Indicateur déterminé par un algorithme multicritères intégrant notamment le nombre d'événements (dépassement d'allure, freinage d'urgence, démarrage rapide et virage serré) et la distance parcourue à chaque trajet de livraison ; indicateur global rapporté à 100 km parcouru en 2022. Aucun événement pour 100 km = 100%.

Actions de partenariat ou de mécénat

Dans le cadre de conventions établies avec plusieurs établissements d'enseignement secondaires ou professionnels, CERP RRM accueille chaque année 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. Au travers des chantiers confiés, CERP RRM participe ainsi à l'effort d'insertion par l'économie de personnes en grande difficulté.

Dans le cadre du conflit en Ukraine, la situation préoccupante pour la population locale a conduit CERP RRM à une mobilisation d'envergure avec les organisations, Pharmaciens Sans Frontières 94 (ONG Partenaire de l'Association TULIPE) et La Protection Civile, sur recommandation de la CSRP. Pour l'Association Pharmaciens Sans Frontières, CERP RRM a fait un don de médicaments à destination des populations locales. Quant à la Protection Civile, la mission s'est concentrée sur l'approvisionnement en produits d'hygiène et de secours. L'engagement de CERP RRM a conduit à l'expédition de 14 palettes de médicaments, produits d'hygiène et de secours. Cette mobilisation exceptionnelle et rapide des équipes Pharmat et CERP RRM a constitué un événement remarquable et fédérateur.

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.

INFORMATIONS SOCIALES

CERP RHIN RHÔNE MÉDITERRANÉE

Emploi

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Effectif total France	1627	1685	1675	
Nombre de cadres dans l'effectif total	160	168	173	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	1467	1517	1502	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	736	769	773	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	92	96	94	
Nombre de femmes dans l'effectif total	891	916	902	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	68	72	79	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	292	311	313	
- 25 à 40 ans	513	540	519	
- 40 à 55 ans	553	543	537	
- 55 ans et plus	269	292	306	

Embauches et licenciements

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Entrées (dont CDD)	815	1000	1002	
Sorties	1168	1248	1257	
- dont nombre de démissions	39	49	64	
- dont nombre de licenciements	82	27	40	

Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Salaire annuel brut moyen	32 585,87	32 447,62	32 400,87	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	1 588 815,00	1 913 495,00	1 442 304,00	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	0	457 202	0	

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Cadres	Forfait jours (160 personnes)	Forfait jours (168 personnes)	Forfait jours (173 personnes)	
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35h (1467 personnes)	35h (1517 personnes)	35h (1502 personnes)	

Absentéisme

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	31 478	30 858	31 312	

Protection sociale

Montant des prestations de protection sociale pour l'entreprise (vieillesse et prevoyance)

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Part obligatoire	4 546 351	4 610 583	5 290 876	
Supplément CERP RRM	810 224	816 381	853 410	

Relations sociales

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	208	218	208	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	Tous	Tous	Tous	

Bilan des accords collectifs

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise				
Accord de salaires	13/02/2020	25/02/2021	10/02/2022 06/09/2022	
Accord collectif relatif aux établissements distincts et CSSCT			13/12/2022	
Accord d'intéressement			01/06/2022	
Accord relatif au plan d'épargne d'entreprise				
Accord de performance collective				
Accord Aménagement et Réduction du Temps de Travail Cadres				
Accord Aménagement et Réduction du Temps de Travail Non Cadres				
Accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes		14/12/2021		
Accord sur la qualité de vie et des conditions de travail		14/12/2021		

Santé et sécurité

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	110	120	122	
Nombre de maladies professionnelles	2	7	3	

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 à la sécurité au travail

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Effectif formé à la sécurité dans l'entreprise pendant l'année	21	73	32	
Montant total des dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise	45 236,76	51 980,98	33 674,88 €	

Formation

Politiques mises en œuvre en matière de formation

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1%)	470 865 €	471 901 €	492302	
Dont formation en alternance (0,40 %)	188 346 €	188 760 €	196921	
Dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	282 519 €	283 140 €	295380	
1% CIF - CDD	55 776 €	52 164 €	66250	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	1,02% soit 483 586 €	0,75% soit 356 522 €	0,93% soit 460 177€	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	350	370	531	
Nombre total d'heures de formation	4818	4011	5530	

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	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	399	500	517	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	13	16	21	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	1	1	2	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	5	5	5	
Pourcentage de salariées augmentées dans l'année suivant leur retour de congé maternité	100%	100%	100%	

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	75	80	86	
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	17	15	16	
Montant H.T des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	107 353,19 €	118 092,66 €	142 427,54 €	Plusieurs dossiers d'aide au maintien sur le poste de travailleurs handicapés.
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	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 €	35 427,80 €	42 728,26	Certains travaux sont effectués par des structures dédiées (ADAPEI,...).

Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	440	550	540	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	6	7	9	
Nombre de recrutement des salariés âgés de 50 ans et plus	84	106	118	
Nombre de recrutement de salariés de nationalité non française	36	41	44	

INFORMATIONS SOCIALES

CADUCIEL INFORMATIQUE

Emploi

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Effectif total France	49	49	38	
Nombre de cadres dans l'effectif total	25	29	27	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	18	20	11	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	34	37	25	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	21	21	14	
Nombre de femmes dans l'effectif total	9	12	13	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	4	6	6	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	0	5	3	
- 25 à 40 ans	17	19	14	
- 40 à 55 ans	23	21	18	
- 55 ans et plus	3	4	3	

Embauches et licenciements

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Entrées (dont CDD)	8	8	4	
Sorties	10	5	10	
- dont nombre de démissions	9	3	1	
- dont nombre de licenciements	1	2	0	

Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Salaire annuel brut moyen	36 293,72 €	37 602,40 €	37 979,69 €	
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	2020	2021	2022	Commentaires
Cadres	35 heures et 38,5 heures	35 heures et 38,5 heures	6	38,5 heures pour cadres disposant de RTT = 13
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35 heures	35 heures	19	

Absentéisme

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	128	547	563	

Relations sociales

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	1	9	11	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	Tous	Tous	Tous	

Bilan des accords collectifs

Indicateur	2020	2021	2022	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	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	0	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	2020	2021	2022	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1%)	18 655 €	15 831 €	23 430 €	
Dont formation en alternance (0,40 %)	7 462 €	6 332 €	16 733 €	
Dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	11 193 €	9 489 €	6 697 €	
1% CIF - CDD	0 €	808 €	-	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	0,51% - 8 064 €	1,15% - 18 314 €	38 894 €	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	17	18	27	
Nombre total d'heures de formation	490	613	875	

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	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	2	3	3	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	1	2	2	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	0	1	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	2020	2021	2022	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	4	5	
Montant H.T des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	4 838,84 €	7 181,15 €	1 040,00 €	
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	0,24	1 444,74 €	312,00 €	

Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	2	4	2	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	0	4	6	
Nombre de recrutement des salariés âgés de 50 ans et plus	2	1	0	

INFORMATIONS SOCIALES

PHARMAT

Emploi

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Effectif total France	237	248	247	
Nombre de cadres dans l'effectif total	45	47	55	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	192	201	192	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	194	196	189	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	29	25	27	
Nombre de femmes dans l'effectif total	43	52	58	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	16	22	28	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	20	26	29	
- 25 à 40 ans	108	111	108	
- 40 à 55 ans	87	89	84	
- 55 ans et plus	22	22	26	

Embauches et licenciements

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Entrées (dont CDD)	60	71	89	
Sorties	35	67	87	
- dont nombre de démissions	6	6	8	
- dont nombre de licenciements	1	2	10	

Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Masse salariale annuelle moyenne	23 579,00 €	24 098,00 €	25 119,00 €	Masse salariale globale / nombre de salariés total sur l'année
	29 250,00 €	30 705,00 €	33 255,00 €	Masse salariale globale / nombre de salariés au 31/12
Montant global de l'intéressement financier facultatif	359 639,00 €	327 870,00 €	128 497,00 €	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	643 624,00 €	612 352,00 €	360 818,00 €	

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Cadres	Forfait jour (45 personnes)	Forfait jour (47 personnes)	Forfait jour (55 personnes)	
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35h (192 personnes)	Forfait jour (47 personnes)	Forfait jour (192 personnes)	

Absentéisme

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	4 696 (AT: 487)	4 579 (AT: 302)	5 054 (AT : 827)	

Relations sociales

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	10	11	7	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	Tous	Tous	Tous	

Bilan des accords collectifs

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise				
NAO	05/02/2020	24/02/2021	21/02/2022	
Avenant accord PEE			25/11/2022	
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				
Avenant accord intéressement		25/06/2021		
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				
Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat	16/04/2020 et 19/06/2020	18/11/2021		
Avenant ARTT		07/06/2021		
Elections Professionnelles				

Santé et sécurité

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	40	26	43	
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	2020	2021	2022	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1%)	69 322 €	76 142 €	82 420 €	
Dont formation en alternance (0,40%)	27 729 €	30 460 €	32 968 €	
Dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	41 593 €	45 682 €	49 452 €	
1% CIF - CDD				
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	295	497	149	
Nombre total d'heures de formation	2493	3809	4529	

Egalité de traitement

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	11	13	20	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	1	4	6	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	0	4	2	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	6	5	11	

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

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	0	2	3	
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	2	7	2	
Montant H.T des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	18 280,84 €	5 145,16 €	15 918,09 €	
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	-	-	4 775,42 €	

Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2020	2021	2022	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	20	24	31	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	1	2	3	
Nombre de recrutement des salariés âgés de 50 ans et plus	8	7	8	



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

La déclaration de performance extra-financière revue concerne l'exercice clos le 31 décembre 2022.

Demande, Responsabilités et Indépendance

Suite à la demande qui nous a été faite par CERP Rhin Rhône Méditerranée (CERP RRM) et en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce français, nous avons effectué la vérification de la déclaration de performance extra-financière (DPEF) relative à l'exercice clos le 31/12/2022 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° du I et du II de l'article R.225-105.

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

Nature et étendue des travaux

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

- Nous avons pris connaissance du périmètre consolidé devant être considéré pour l'établissement de la DPEF, tel que précisé dans l'article L.233-16 du code de commerce. Et nous sommes assurés que la DPEF couvre l'ensemble des sociétés incluses dans le périmètre consolidé précisé dans la DPEF.
- Nous avons pris connaissance du contenu de la DPEF et vérifié qu'elle intègre les éléments de l'article R.225-105 du Code de commerce :
 - La présentation du modèle d'affaires de la société.
 - La description des principaux risques liés à l'activité de la société, pour chaque catégorie d'information mentionnée au III de l'article L.225-102-1, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques appliquées par la société, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques identifiés.
 - Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.
- Nous avons examiné le dispositif de l'entreprise pour passer en revue les conséquences de ses 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 œuvre 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 39% 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 fin de CDD, démissions, licenciements, salaire annuel brut moyen et montant global de l'intéressement, nombre de cadres au forfait jour et de non cadre aux 35h, 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, part de la masse salariale consacrée à la formation ; 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, déduction des cotisations liées aux factures des ESAT et EA, nombre de contrats jeune, nombre de recrutement de personnes de moins de 25 ans ou de plus de 50 ans et les informations qualitatives décrites au niveau des politiques appliquées et mises en œuvre, par exemple la réalisation d'un baromètre d'écoute du personnel, les postes relais... les actions de communication interne

Informations environnementales : répartition de la flotte de VUL selon les normes euro. 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 sur site et hors site, entre le 2 mars et la date de signature de notre rapport sur une durée de plus d'une semaine par une équipe de deux vérificateurs. Nous avons conduit au moins 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 20 avril 2023

Pour Bureau Veritas

Laurent MALLET
Directeur d'agence

