CERP
RHIN RHÔNE
MÉDITERRANÉE









2025 CERP RRM
RAPPORT DE DURABILITÉ

RAPPORT DE DURABILITÉ 2025
SOMMAIRE

1.1 ÉDITO — 3

1.2 BASES DE PRÉPARATION DU RAPPORT — 4

1.3. QUI SOMMES-NOUS ? — 5

1.4. NOTRE STRATÉGIE DE DURABILITÉ — 6

2.1. LIMITER L'IMPACT DE NOTRE ACTIVITÉ SUR L'ENVIRONNEMENT — 9

2.2. ADAPTER NOS ACTIVITÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE — 13

3.1. PROTÉGER LES SALARIÉS DANS L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS — 15

3.2. MAINTENIR UN BON CLIMAT SOCIAL — 19

4.1. APPORTER LES SOINS AU PLUS GRAND NOMBRE — 23

4.2. GARANTIR UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE — 25

4.3. OPTIMISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL DES PRODUITS DE SANTÉ GRÂCE À NOS SOLUTIONS APPORTÉES AUX PHARMACIENS — 27

5.1. DIFFUSER NOTRE MODÈLE CONFRATERNEL — 30

5.2. RÉDUIRE LES RISQUES DE FRAUDE, CORRUPTION ET PROTÉGER LES LANCEURS D'ALERTE — 32

CERP RHIN RHÔNE MÉDITERRANÉE

1.1. EDITO

Fondé il y a plus d'un siècle par des pharmaciens d'officine, CERP Rhin Rhône Méditerranée est un groupe confraternel disposant de participations dans plusieurs sociétés dont la vocation commune est le service à l'officine.

Les principales activités de ces sociétés sont la répartition pharmaceutique, le maintien à domicile, la formation, l'accompagnement financier et du processus de vente et d'acquisition d'officines.

L'objectif qui anime notre groupe est le même depuis 100 ans :
contribuer chaque jour à la performance, au développement et à l'indépendance du pharmacien d'officine.

LE MODÈLE DE CERP RRM REPOSE SUR LES PRINCIPAUX PILIERS SUIVANTS :

- Une gouvernance participative qui reflète l'actionnariat
- Un actionnariat au sein duquel les pharmaciens sont très largement majoritaires
- Une rétrocession de la valeur créée à ses actionnaires par les dividendes et l'évolution de la valeur de l'action
- Un modèle de management visant à libérer les énergies des collaborateurs au service de la pharmacie d'officine

Face aux évolutions réglementaires, environnementales, technologiques et sociétales, CERP RRM a engagé une trajectoire de transformation alignée avec les principes de durabilité. Cette trajectoire, partagée avec le groupe Astera, vise l'intégration systématique des enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et éthiques dans la stratégie globale du Groupe et de ses sociétés.

La stratégie de durabilité de CERP RRM est structurée autour de quatre axes :

Transition environnementale
Réduction de l'empreinte carbone, optimisation des flux logistiques, efficacité énergétique, gestion durable des ressources ;

Capital humain et conditions de travail
Amélioration des conditions de santé, sécurité et qualité de vie au travail, développement des compétences, gestion des risques sociaux ;

Intégration responsable dans la filière santé
Renforcement de la sécurité des approvisionnements, accessibilité territoriale, continuité logistique et qualité de service ;

Éthique et gouvernance
Formalisation des dispositifs de gouvernance, prévention des risques de conformité, renforcement de l'intégrité et de la transparence du modèle confraternel.

Ces axes stratégiques sont associés à des objectifs et indicateurs à court, moyen et long terme, conformément aux exigences de la directive CSRD et aux dispositions des normes ESRS.

Le présent rapport de durabilité est élaboré selon un dispositif méthodologique intégrant les référentiels CSRD et ESRS. Il expose les engagements, les politiques, les processus de gestion des impacts, risques et opportunités, ainsi que les indicateurs de performance associés.

L'ensemble du périmètre s'appuie sur une **analyse de double matérialité**, permettant d'identifier :

- Les **impacts significatifs** du Groupe sur l'environnement, la société et la chaîne de valeur ;
- Les **risques et opportunités** susceptibles d'affecter la performance, la résilience ou la pérennité du modèle coopératif.

Cette démarche garantit la cohérence entre la stratégie de durabilité, les attentes des parties prenantes et les évolutions du cadre réglementaire.

1.2. BASES DE PRÉPARATION DU RAPPORT

Le rapport de durabilité de CERP RRM est élaboré sur une base consolidée couvrant l'ensemble des filiales du Groupe, selon un périmètre aligné sur celui des états financiers. Dans le présent rapport, le "Groupe CERP RRM" désigne CERP Rhin Rhône Méditerranée et les entités comprises dans son périmètre de consolidation au 31 décembre 2025. Le terme "CERP" est employé pour désigner la filiale exerçant l'activité de répartition pharmaceutique.

Il intègre l'ensemble de la chaîne de valeur, tant pour l'identification des impacts, risques et opportunités que pour la définition des politiques, objectifs, actions et indicateurs présentés dans les sections thématiques.

Les informations publiées respectent les exigences des normes ESRS, sans recours à d'autres cadres réglementaires ou volontaires.

Dans le cadre de la mise en œuvre progressive de la CSRD, certaines politiques, actions, cibles ou métriques restent en cours de développement.

Leur absence est signalée et représente des axes d'amélioration futurs pour la stratégie RSE du Groupe.

Le rapport s'appuie sur les horizons temporels définis par la CSRD :

- Court terme : exercice de reporting,
- Moyen terme : jusqu'à 5 ans après l'exercice,
- Long terme : de 5 à 10 ans.



1.3. QUI SOMMES-NOUS ?

I. PRÉSENTATION DE L'ACTIVITÉ ET DE LA CHAÎNE DE VALEUR

CERP RRM est une confraternelle de pharmaciens jouant un rôle central dans la distribution de médicaments et de services associés, au service de la santé publique. Son modèle repose sur une forte proximité avec les officines et sur un maillage territorial dense. Le Groupe déploie ses activités principalement en France et en Belgique, avec une offre diversifiée intégrant la logistique pharmaceutique, l'accompagnement au maintien à domicile, les solutions numériques, le financement et le conseil.

Le Groupe et ses filiales sont organisés autour de **quatre pôles complémentaires :**

- **Répartition pharmaceutique,**
- **Maintien à domicile,**
- **Formation,**
- **Transaction d'officine.**

Cette structuration permet de proposer une gamme cohérente et intégrée de services répondant aux besoins des pharmaciens, des patients et des acteurs de la chaîne pharmaceutique.

La répartition pharmaceutique, activité historique et cœur de métier du Groupe, est assurée via les filiales **CERP** et **CERP Belgium.** Elle consiste à acheter les médicaments auprès des laboratoires, les stocker puis les livrer quotidiennement aux pharmacies. Cette activité, encadrée par la loi en tant que mission de santé publique, s'exerce dans un cadre réglementaire strict qui limite les marges de manœuvre.

Les autres activités du groupe viennent renforcer l'accompagnement des pharmaciens : vente, location et installation de matériel médical pour le maintien à domicile, services de formation, de financement et d'accompagnement.

La **chaîne de valeur** du Groupe s'étend de l'approvisionnement en produits pharmaceutiques à la livraison en officine et à l'installation de matériels auprès des patients. Elle comprend également un ensemble d'activités de gestion, d'accompagnement et de services numériques. Les parties prenantes centrales de cette chaîne incluent les pharmaciens, les patients, les laboratoires pharmaceutiques, les fournisseurs, les collaborateurs et les institutions publiques.

La mise en place des différents pôles d'activité s'inscrit dans la **stratégie de diversification** menée par CERP RRM depuis plusieurs années. L'ambition du Groupe est de fournir aux pharmaciens les moyens de rester indépendants, d'améliorer leur performance globale et d'anticiper les évolutions profondes de leur métier.

II. PRÉSENTATION DES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes du Groupe CERP RRM jouent un rôle déterminant dans la conduite de ses activités et dans l'accomplissement de sa mission de santé publique. Leurs attentes et leur engagement structurent l'ensemble de la stratégie du Groupe.

Les collaborateurs constituent le pilier opérationnel de CERP RRM. La diversité de leurs expertises – logistique, approvisionnement, relation client, informatique et fonctions support – garantit un service fiable, réactif et de qualité auprès des officines et des patients.

Les pharmaciens, à la fois clients, sociétaires d'Astera et pour certains actionnaires de CERP RRM, occupent une place centrale. Ils participent à la gouvernance de la confraternelle, orientent ses choix stratégiques et assurent la délivrance des médicaments aux patients, bénéficiaires finaux des solutions proposées par le Groupe.

Les laboratoires pharmaceutiques sont des partenaires clés. Ils assurent l'approvisionnement en médicaments et en matériel médical, permettant au Groupe de remplir sa mission de distribution sécurisée et continue.

Les institutions publiques, notamment les autorités sanitaires et réglementaires, veillent au respect du cadre légal et contribuent à promouvoir un système de santé sûr, transparent et performant. Leur action encadre notamment l'activité de répartition pharmaceutique, garantissant la conformité des opérations.

Ensemble, ces parties prenantes soutiennent la pérennité du modèle confraternel de CERP RRM et participent à la création de valeur durable pour le secteur pharmaceutique et pour la société.

1.4. NOTRE STRATÉGIE DE DURABILITÉ

I. PRÉSENTATION DE L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

La stratégie de durabilité de CERP RRM s'appuie sur une analyse approfondie de ses **Impacts, Risques et Opportunités (IRO),** conduite conformément aux exigences de la **double matérialité** définies par les normes ESRS. Cette démarche a permis d'identifier les enjeux prioritaires pour le Groupe en tenant compte :

- **Des impacts significatifs** de CERP RRM sur la société, l'environnement et l'ensemble de ses parties prenantes,
- **Des risques et opportunités financiers** susceptibles d'influencer la performance, la résilience et la stratégie du groupe.

Cette analyse constitue le socle de la feuille de route RSE de CERP RRM et oriente les actions mises en place au sein des différentes entités du Groupe.

Le tableau ci-dessous présente les enjeux de durabilité jugés matériels pour CERP RRM, ainsi que les phases de la chaîne de valeur auxquelles ils sont associés. Pour chacun de ces enjeux, la norme ESRS correspondante ainsi que la section dédiée de l'État de durabilité sont également indiquées, permettant d'accéder facilement aux informations complètes répondant aux exigences de publication.

ESRS		Enjeu	Matérialité d'impact	Matérialité R&O	Maillon matériel
E1	Changement climatique	Adaptation au changement climatique	✓	✓	Opérations
		Atténuation du changement climatique & Consommation d'énergie	✓	✓	Amont Opérations Aval
E2	Pollution	Pollution de l'air	✓	✓	Amont Opérations
		Pollution de l'eau	✓	✗	Amont Aval
		Pollution des sols et biotopes	✓	✗	Amont Aval
		Substances préoccupantes et très préoccupantes	✓	✗	Amont
		Microplastiques	✓	✗	Aval
E3	Eau	Eau	✓	✗	Amont
		Ressources marines	✗	✗	-
E4	Biodiversité	Biodiversité et écosystèmes	✓	✗	Amont
E5	Économie circulaire	Ressources entrantes & sortantes	✓	✗	Amont
		Déchets	✓	✗	Opérations Aval
S1	Effectifs de l'entreprise	Conditions de travail	✓	✓	Opérations
		Égalité de traitement et des chances pour tous	✓	✗	Opérations
		Autres droits liés au travail	✓	✗	Opérations
S2	Travailleurs de la chaîne de valeur	Conditions de travail & Égalité des chances dans la chaine de valeur	✓	✗	Amont Aval
		Autres droits liés au travail dans la chaîne de valeur	✓	✗	Amont
S3	Communautés affectées	Communautés touchées	✗	✗	-
S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Sécurité et accès à l'information des consommateurs	✓	✓	Amont Opérations Aval
		Accessibilité aux soins	✓	✓	Opérations
		Protection des données des clients et patients	✓	✓	Amont Opérations Aval
		Enjeu spécifique : Soutien aux pharmaciens et autres solutions de soutien au marché de la santé	✓	✗	Amont
G1	Conduite des affaires	Culture d'entreprise	✓	✗	Opérations
		Protection des lanceurs d'alerte	✓	✗	Amont Opérations Aval
		Bien-être animal	✓	✗	Amont
		Engagement politique et activités de lobbying	✗	✗	-
		Gestion des relations avec les fournisseurs, y compris les pratiques de paiement	✗	✗	-
		Corruption et pots de vin	✓	✓	Opérations

Les Impacts, Risques et Opportunités matériels identifiés pour chacun de ces enjeux à l'issue du processus de double matérialité sont présentés sous forme de tableaux en introduction de chaque section ou sous-section correspondante.

Processus d'identification des Impacts, Risques et Opportunités (IROs)

La première étape du processus a consisté à recenser l'ensemble des enjeux de durabilité pertinents pour CERP RRM. Une revue systématique des **37 sous thèmes de l'ESRS 1** a été réalisée, aboutissant à la définition d'une **liste consolidée de 28 enjeux,** obtenue par regroupement des sous thèmes et extraction de sous – sous thèmes jugés spécifiques aux activités du Groupe.

Pour chacun de ces enjeux, les **Impacts, Risques et Opportunités** ont ensuite été identifiés à partir de plusieurs sources :

- **Publications sectorielles** (analyses du cycle de vie du médicament, bases ENCORE (*Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure*)),
- **Référentiels et standards du secteur,**
- **Analyse comparative avec les pairs.**

Ces éléments préliminaires ont été soumis aux **experts métiers** afin de vérifier leur pertinence au regard des spécificités opérationnelles de CERP RRM et de l'ensemble de sa chaîne de valeur.

Processus d'évaluation de la matérialité des Impacts, Risques et Opportunités (IROs)

Conformément à l'ESRS 1, l'évaluation de la matérialité repose sur deux dimensions :

- **La sévérité**
  - Impacts : mesure de l'intensité des effets de CERP RRM sur les parties prenantes et la nature.
  - Risques et Opportunités : mesure des incidences financières potentielles sur le Groupe (stratégie, conformité, réputation, seuils financiers).
- **La probabilité d'occurrence,** commune aux trois catégories d'IRO, allant d'événements très improbables à des événements avérés.

Des **échelles de cotation de 1 à 4** ont été définies pour chacune des dimensions.

Le **score final** attribué à chaque IRO correspond à la racine carrée du produit de sa sévérité et de sa probabilité, afin de refléter de manière équilibrée l'importance globale de l'enjeu.

L'ensemble des évaluations ont été revues par les experts internes (services RH, juridique, contrôle de gestion, opérations, achats...), garantissant une cohérence étroite avec les réalités du terrain. La version finale de l'analyse a ensuite été soumise à la **Direction Générale** pour validation.

Pour ce premier exercice, les **parties prenantes externes** n'ont pas été intégrées directement dans le processus, même si leurs attentes et leurs impacts ont été considérés dans la définition des IRO.

Intégration du processus de Double Matérialité dans les procédures générales du Groupe

Le processus d'analyse de double matérialité a été **coordonné par le responsable RSE,** en collaboration étroite avec la direction financière et le contrôle interne. Ces mêmes départements seront en charge des mises à jour annuelles afin d'assurer une continuité méthodologique.

La démarche de matérialité s'inscrit pleinement dans les procédures de gestion existantes du Groupe, notamment grâce à son articulation avec le dispositif de gestion des risques Sapin II, qui alimente l'évaluation des risques financiers. Cette intégration vise à renforcer la cohérence, la robustesse et la pérennité de la stratégie de durabilité de CERP RRM.

II. SYNTHÈSE DE LA STRATÉGIE ET ENGAGEMENTS CLÉS

Structuration en piliers stratégiques

Les Impacts, Risques et Opportunités identifiés comme matériels pour CERP RRM ont été regroupés en **21 axes stratégiques,** chacun rattaché à une norme **ESRS** spécifique.

Ces axes ont ensuite été consolidés en **9 orientations,** elles-mêmes articulées autour des **4 piliers de la stratégie RSE du Groupe :** Environnement, Social, Santé, et Culture & Éthique.

Pilier Environnement

Ce pilier regroupe les enjeux liés à :

- L'atténuation et l'adaptation au changement climatique,
- La gestion des déchets,
- La réduction des pollutions générées par les activités.

Il s'inscrit dans la volonté de CERP RRM de limiter son empreinte environnementale tout au long de sa chaîne de valeur.

Pilier Social

Ce pilier couvre les thématiques relatives :

- Aux conditions de travail,
- À l'égalité des chances,
- Au respect des droits humains pour l'ensemble des collaborateurs et travailleurs du Groupe.

Il vise à garantir un environnement de travail sûr, équitable et responsable.

Pilier Santé

En lien direct avec l'activité du Groupe, ce pilier englobe :

- L'accessibilité aux soins,
- La qualité du service rendu aux pharmaciens et patients,
- La protection des données de santé,
- Les impacts de la filière pharmaceutique dans son ensemble.

Il reflète la vocation première de CERP RRM : contribuer à une offre de soins fiable, de qualité et sécurisée.

Pilier Culture & Éthique

Ce pilier rassemble les enjeux liés :

- À la gouvernance du Groupe,
- À la lutte contre la corruption,
- À la protection des lanceurs d'alerte,
- À la culture éthique au sein de l'organisation.

Il vise à renforcer la transparence, la responsabilité et l'intégrité dans toutes les activités.

Cette structuration assure une cohérence solide entre les exigences de la **CSRD**, la méthodologie de double matérialité et la **stratégie RSE de CERP RRM,** tout en intégrant les spécificités du secteur pharmaceutique.

III. IMPLICATION DE LA GOUVERNANCE

La stratégie RSE du Groupe est supervisée par la **Direction RSE,** en coordination étroite avec la **Direction financière**. Les organes de gouvernance sont informés régulièrement des avancées, des résultats et des évolutions réglementaires, afin d'assurer une intégration complète des enjeux de durabilité dans la prise de décision stratégique.

Les instances de gouvernance de CERP RRM représentent l'ensemble des principales parties prenantes internes. Elles regroupent :

- **La Direction générale et les Directions déléguées des filiales,**
- **Le Conseil d'Administration,**
- **Les administrateurs des filiales,**
- **Les représentants des salariés**

Cette organisation garantit une vision collective et équilibrée des enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

La gouvernance du Groupe joue un rôle central dans la **supervision des enjeux de durabilité.** Elle assure un suivi régulier des Impacts, Risques et Opportunités identifiés, ainsi que de la mise en œuvre des politiques, actions et objectifs associés.

À ce jour, le Groupe CERP RRM n'a pas mis en place de mécanismes d'incitation financière liés à la performance en matière de durabilité pour les membres de ses organes de gouvernance.



2.1. LIMITER L'IMPACT DE NOTRE ACTIVITÉ SUR L'ENVIRONNEMENT

I. PRIORITÉS ET GOUVERNANCE [E1-GOV-3]

En tant qu'acteur clé de santé publique, CERP accompagne quotidiennement ses clients en garantissant la disponibilité des médicaments et des produits de santé sur l'ensemble du territoire français, ainsi que sur une partie du territoire belge. Cette mission d'intérêt général s'inscrit dans un enjeu stratégique majeur : **réduire l'impact environnemental des activités du Groupe,** en particulier celui lié à la logistique et aux livraisons, tout en maintenant un haut niveau de performance opérationnelle.

La gouvernance des enjeux environnementaux est portée par les **Directions RSE et Direction technique,** responsables de la définition, de la coordination et du suivi des actions engagées pour limiter l'impact du Groupe sur l'environnement, pour répondre au risque d'accroissement du réchauffement climatique. Cette direction assure :

- L'intégration progressive des enjeux environnementaux dans les processus décisionnels ;
- Le pilotage des objectifs et plans d'action environnementaux ;
- Le suivi des indicateurs et la coordination avec les différentes entités opérationnelles.

À ce stade, **aucun mécanisme spécifique d'incitation financière lié au climat ou à la performance environnementale** n'est mis en place pour les membres des organes de gouvernance du Groupe.

Par ailleurs, au travers de sa filiale dédiée à la répartition pharmaceutique, CERP RRM joue un rôle majeur dans l'optimisation des flux logistiques au sein de la chaîne de valeur du médicament. Cette optimisation contribue à **réduire l'empreinte environnementale globale de la chaîne du médicament,** en limitant les transports redondants, en rationalisant les itinéraires et en améliorant l'efficacité des livraisons, tout en garantissant la disponibilité des produits de santé.

II. POLITIQUES [E1-1 / E1-2 / E2-1 / E5-1]

Conformément aux exigences des normes **ESRS E1 à E5** et de l'**ESRS 2 – Politique (POL)**, le Groupe CERP RRM est engagé dans la formalisation progressive de ses politiques environnementales, afin de structurer son action et de répondre aux enjeux matériels identifiés lors de l'analyse de double matérialité.

Principes généraux de la politique environnementale

La politique environnementale de CERP RRM visera à encadrer la prévention et la réduction des impacts environnementaux associés à ses activités, avec un focus particulier sur les opérations logistiques, les consommations d'énergie, les émissions atmosphériques et la gestion des ressources.

Elle reposera sur les principes suivants :

- **Réduire l'impact environnemental du Groupe**, notamment les émissions de gaz à effet de serre (GES) et les déchets ;
- **Intégrer les enjeux environnementaux** dans les processus de décision, de planification et d'investissement ;
- **Optimiser les flux logistiques,** en cohérence avec le rôle du Groupe dans la chaîne de valeur du médicament et du matériel médical ;
- **Déployer une démarche d'amélioration continue,** fondée sur des données consolidées et un pilotage régulier.

Travaux en cours de formalisation des politiques (échéance 2026)

CERP travaille actuellement à la **définition d'un plan de transition climatique,** avec pour objectif d'atténuer les émissions de gaz à effet de serre et de structurer une trajectoire de décarbonation alignée avec les exigences de l'ESRS E1.

Le Groupe prévoit d'adopter et de formaliser ce plan d'ici 2026.

Cet enjeu a été identifié comme **matériel** pour le Groupe lors de l'analyse de double matérialité.

Les premières actions et objectifs associés à ce plan sont présentés dans les sections suivantes (Objectifs et Plan d'actions).

En parallèle, CERP RRM travaille à la **formalisation d'une politique environnementale Groupe** couvrant l'ensemble des axes stratégiques liés à ses impacts matériels :

- Réduction des émissions de GES (ESRS E1),
- Réduction de la pollution atmosphérique (ESRS E2),
- Gestion responsable des ressources et des déchets (ESRS E5).

Ces politiques environnementales seront formalisées et adoptées **d'ici 2026,** et constitueront le cadre commun pour l'ensemble des entités du Groupe.

Champ d'application

Ces politiques environnementales, en cours de formalisation, s'appliqueront à :

- Toutes les entités opérationnelles du Groupe,
- Tous les sites logistiques, les infrastructures et les activités administratives,
- L'ensemble des collaborateurs, partenaires logistiques et fournisseurs.

Elles seront conçues pour couvrir les impacts directs et indirects, conformément aux exigences ESRS relatives à la chaîne de valeur.

Engagements prévus par thématique ESRS

Climat (ESRS E1)

Le plan de transition, en cours d'élaboration, visera à :

- Réduire les émissions de GES liées aux livraisons et aux consommations énergétiques,
- Améliorer l'efficacité énergétique des sites.

Pollution (ESRS E2)

La future politique environnementale couvrira :

- La limitation des émissions atmosphériques locales (NOx, particules, ...),
- La réduction des nuisances liées aux opérations de transport.

Ressources, économie circulaire et déchets (ESRS E5)

Les engagements prévus incluront :

- L'optimisation de l'utilisation des ressources,
- L'optimisation de la valorisation des déchets,
- L'intégration progressive de principes d'économie circulaire.

Eau (ESRS E3) et Biodiversité (ESRS E4)

Bien que les impacts du Groupe soient limités sur ces thématiques, les politiques environnementales intégreront des principes de prévention, de consommation responsable et de vigilance dans les aménagements et opérations.

Mise en œuvre et pilotage

La **Direction RSE** est responsable de la définition, de la coordination et du suivi des politiques environnementales.

Elle supervisera :

- La formalisation du plan de transition climatique (en 2026),
- La rédaction et l'adoption des politiques environnementales Groupe,
- Le déploiement opérationnel des mesures auprès des entités,
- La consolidation des données et le reporting conforme aux ESRS.

III. OBJECTIFS [E1-4 / E2-3 / E5-3]

Le Groupe CERP RRM a engagé une démarche progressive de structuration de ses objectifs environnementaux.

À ce stade, les **objectifs chiffrés ne sont pas encore formalisés,** mais le Groupe dispose déjà **d'objectifs de réalisation** orientant la mise en œuvre des actions sur ses enjeux matériels : émissions de GES, qualité de l'air et gestion des déchets.

L'année de référence pour le suivi est **2025,** première année de reporting consolidé.

Réduction des émissions de GES (ESRS E1)

CERP a initié des actions visant la réduction de ses émissions sur les **Scopes 1, 2 et 3.**

Les objectifs sont, pour l'instant, des **objectifs de réalisation,** centrés sur les leviers maîtrisables (Scopes 1 et 2, ainsi qu'une partie du Scope 3) tels que :

- Structurer la trajectoire carbone du Groupe ;
- Améliorer le suivi et la consolidation des données ;
- Mettre en place des leviers de réduction (efficacité énergétique, optimisation des tournées, électrification progressive).

Ces objectifs préparent la définition d'objectifs chiffrés dans le cadre du **plan de transition climatique** attendu pour 2026.

Concernant le **Scope 3,** le Groupe reconnaît que ce périmètre constitue la majorité de son empreinte carbone, mais **n'a pas encore engagé un travail approfondi de structuration** compte tenu de la complexité des données et du faible niveau d'influence directe sur plusieurs postes (achats, fin de vie des produits, transport amont).

Renouvellement de la flotte de véhicules

CERP a défini des objectifs de réalisation visant à :

- Augmenter progressivement la **part de véhicules à faibles émissions** dans son parc automobile ;
- Suivre annuellement la structure de son parc automobile en cohérence avec les seuils réglementaires applicables ;
- Poursuivre l'installation de **bornes de recharge électrique** au sein de ses établissements ;

Il ne s'agit pas encore d'objectifs chiffrés internes, mais de jalons de mise en conformité et de progression.

Réduction de la part des émissions liées à la flotte automobile

Le Groupe vise également à réduire la contribution de son parc de véhicules à ses émissions totales.

À ce stade, l'objectif repose sur :

- L'optimisation des tournées de livraison,
- La montée en puissance des motorisations à faibles émissions,
- La diminution du recours aux carburants fossiles.

La quantification précise de cet objectif interviendra dans un second temps.

Réduction des déchets (ESRS E5)

CERP poursuit un objectif de réalisation visant à **réduire la quantité totale de déchets générés,** en s'appuyant sur :

- La réduction à la source,
- L'amélioration du tri,
- L'augmentation des taux de recyclage et de valorisation.

Les objectifs chiffrés seront définis une fois consolidées les données 2025 et les filières prioritaires.

IV. PERFORMANCE [E1-5 / E1-6 / E2-4 / E5-4]

Afin de mesurer l'efficacité de ses actions et de suivre l'évolution de son impact environnemental, CERP RRM s'appuie sur un ensemble d'indicateurs couvrant ses principaux enjeux matériels : consommation d'énergie, émissions de gaz à effet de serre, pollution de l'air et gestion des déchets. Ces indicateurs permettent de piloter les progrès réalisés, d'identifier les gisements d'amélioration et d'orienter les décisions opérationnelles et stratégiques.

Consommation d'énergie et mix énergétique [E1-5]

CERP RRM suit la c**onsommation totale d'énergie (bâtiments + flotte automobile)** mensuellement exprimée en MWh.

Les données proviennent :

- Des **factures énergétiques,**
- Des **relevés du système informatisé GTB (Gestion Technique du Bâtiment),**
- Et des **prestataires** pour les consommations spécifiques.

En **2025,** la consommation totale d'énergie du Groupe s'élève à 105 882 MWh.

Le suivi du **mix énergétique** répartit les consommations selon leur origine (fossile, nucléaire, renouvelable). Cet indicateur permet d'évaluer la dépendance aux énergies non renouvelables et de mesurer l'impact des actions mises en place (panneaux photovoltaïques, modernisation des équipements, électrification progressive notamment).



Intensité monétaire de la consommation d'énergie sur la base du chiffre d'affaires

CERP RRM calcule également l'**intensité énergétique rapportée à son chiffre d'affaires,** exprimée en KWh/€.

En **2025,** l'intensité monétaire est de **0,011 KWh/€.**

Cet indicateur permet de suivre l'efficacité énergétique du Groupe par rapport à son activité économique.

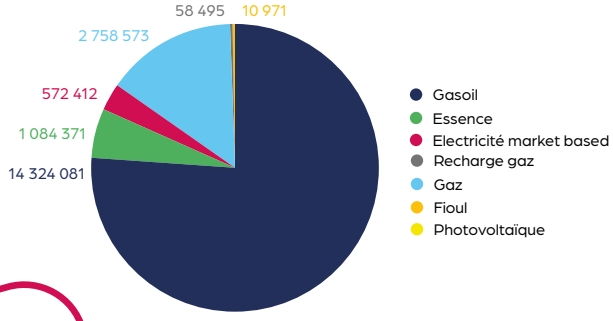
Émissions GES (Scopes 1, 2 & 3) [E1-6]

CERP suit ses émissions de gaz à effet de serre selon le périmètre Scopes 1, 2 et 3.

Cependant, **le Scope 3 n'a pas encore fait l'objet d'un travail détaillé d'analyse et de structuration,** et les données 2025 doivent être considérées comme une première estimation consolidée.

La priorité 2026 est de renforcer la qualité des données, d'approfondir les catégories pertinentes du Scope 3 et d'identifier les leviers d'action effectifs.

Mix emissions CO_2 (2025) (kg)



Travaux prévus pour 2026 :

- Analyse détaillée des catégories du Scope 3 (transport amont, achats, immobilisations, fin de vie),
- Hiérarchisation des postes selon l'influence du Groupe,
- Amélioration du dispositif de collecte auprès des fournisseurs,
- Documentation des méthodologies et des incertitudes,
- Préparation d'une trajectoire chiffrée différenciée par scope.

Intensité monétaire des émissions de gaz à effet de serre sur la base du chiffre d'affaires [E1-6]

L'intensité carbone rapporte les émissions totales de GES au chiffre d'affaires.

Cet indicateur permet de mesurer la performance carbone en lien avec l'activité économique du Groupe et d'identifier les gains d'efficacité carbone.

Il est essentiel pour piloter la stratégie bas-carbone : il met en évidence la capacité du Groupe à réduire ses émissions tout en maintenant sa croissance.

Pollution atmosphérique [E2-4]

Même si CERP RRM n'est pas soumis à l'obligation de déclaration **E-PRTR,** le Groupe considère la pollution de l'air comme un enjeu matériel. Il suit pour cela l'âge moyen de son parc de véhicules, la part de véhicules à faible émission et le taux d'émission moyen, calculées sur la base :

- Des facteurs d'émission communiqués par les constructeurs,
- Des données internes de gestion de flotte.

En **2025,** la proportion de véhicules à faible émissions sur l'ensemble du parc automobile représente 12% et le taux d'émission moyen est de 192.37 g CO_2 par kilomètre.

Ces indicateurs permettent de mesurer l'impact des actions engagées en matière de verdissement de la flotte et d'optimisation des tournées.

Déchets [E5-4]

CERP RRM suit la quantité totale de déchets générés, distinguant :

- **Déchets valorisés,**
- **Déchets non recyclés.**

Les données proviennent :

- Des **bordereaux de suivi des déchets (BSD),**
- Et des **rapports des prestataires agréés.**

Résultats 2025 :

- **Déchets totaux générés : 5 234 tonnes**
- **Déchets valorisés : 4 502 tonnes**

À partir de ces données, CERP calcule la **part de déchets recyclés,** indicateur clé de sa démarche circulaire.

En **2025,** le taux de recyclage atteint **86%.**

Cet indicateur reflète l'efficacité des actions menées : tri, réemploi (bacs de livraison), recyclage interne (matelasseurs de cartons), optimisation des emballages, dématérialisation des documents.

À noter qu'il existe un risque d'incertitude sur les données relatives aux gisements d'ordures ménagères, dans la mesure où les collectivités mettent à disposition des informations hétérogènes

(litrages, fréquences ou tournées de collecte) ne permettant pas d'obtenir des poids mesurés. Conformément aux bonnes pratiques méthodologiques de l'ADEME, les conversions nécessaires de volumes ou d'indicateurs opérationnels en tonnages reposent sur des facteurs d'équivalence génériques et potentiellement variables. Ces facteurs peuvent ne pas refléter les conditions réelles de collecte (densité effective des déchets, taux de remplissage, composition locale des flux), entraînant un niveau d'incertitude accru sur les quantités déclarées.

Cette limite méthodologique est prise en compte dans notre analyse et sera intégrée dans notre démarche d'amélioration continue conformément aux exigences de transparence prévues par la CSRD.

V. PLANS D'ACTIONS [E1-3 / E2-2 / E5-2]

En cohérence avec les objectifs opérationnels fixés pour 2025, CERP RRM a déployé un plan d'action structuré autour de quatre axes :

1. **Réduction de la consommation énergétique des bâtiments,**
2. **Transition de la flotte et optimisation logistique,**
3. **Gestion des déchets et développement de la circularité,**
4. **Montée en compétence et sensibilisation des parties prenantes,**

Ces actions visent à atteindre les jalons intermédiaires à horizon 2030 et à contribuer à l'objectif de neutralité carbone en 2050, tout en répondant aux exigences réglementaires (dont la loi APER).

Réduction de la consommation énergétique des bâtiments

CERP RRM met en œuvre plusieurs actions visant à améliorer l'efficacité énergétique de ses sites :

- **Audit énergétique complet des bâtiments** permettant d'identifier les principaux leviers de réduction,
- **Travaux d'isolation thermique** et **remplacement des systèmes CVC** (chauffage, ventilation, climatisation) par des équipements plus performants,
- **Installation de frigos Kryosticks nouvelle génération** sur certains sites,
- Choix d'un fournisseur d'électricité "verte" en Belgique,
- **Déploiement d'une Gestion Technique du Bâtiment (GTB)** sur plusieurs établissements pour piloter et optimiser les consommations énergétiques en temps réel,
- **Plan de relamping LED,** incluant capteurs de présence et de luminosité,
- **Installation d'ombrières et de panneaux photovoltaïques,** conformément à la loi APER, pour renforcer l'autonomie énergétique et réduire la part des énergies fossiles.

Ces actions font l'objet d'un suivi consolidé afin de mesurer les gains énergétiques obtenus.

Transition de la flotte et optimisation du transport

CERP RRM agit simultanément sur la modernisation de sa flotte et l'optimisation de ses tournées :

- **Renouvellement progressif de la flotte** et achat de véhicules à faible émission pour atteindre les seuils réglementaires (20% en 2025, 40% en 2027, 70% en 2030),
- **Intégration de véhicules hybrides et électriques,** incluant l'acquisition prévue d'une quarantaine de véhicules à faibles émissions,
- **Installation de bornes de recharge** sur les sites et déploiement d'ombrières photovoltaïques (exemple : Etablissement de Pessac),
- **Optimisation des tournées** permettant de réduire les kilomètres parcourus et les émissions associées via des solutions de télématique,
- **Sensibilisation à l'écoconduite** auprès des conducteurs.

Par son rôle de grossiste-répartiteur, CERP RRM contribue également à éviter des livraisons redondantes dans la chaîne du médicament, limitant ainsi les émissions globales du secteur.

Gestion des déchets et économie circulaire

CERP renforce la circularité et la réduction des déchets à travers :

- **Réemploi des emballages logistiques,** notamment par l'utilisation de bacs de livraison réutilisables, suivis et renouvelés de façon optimisée,
- **Installation de matelasseurs** permettant le réemploi des cartons en interne pour produire des calages réutilisables,
- Amélioration de la réparabilité des matériels médico-techniques,
- **Tri et valorisation des déchets résiduels (papiers, cartons, emballages)** sur les différents sites.
- **Dématérialisation des documents administratifs,** visant à réduire la consommation de papier,
- **Participation à la filière Cyclamed** pour les médicaments non utilisés, garantissant une élimination conforme.

Ces actions traduisent la volonté de CERP RRM de renforcer l'économie circulaire et de maîtriser l'impact environnemental de ses activités opérationnelles.

Sensibilisation et mobilisation des parties prenantes

CERP RRM renforce la culture environnementale de ses collaborateurs et partenaires grâce à :

- **Campagnes internes régulières** sur les écogestes (énergie, eau, mobilité, bureautique),
- **Formations destinées aux pharmaciens,** en particulier sur l'introduction à la RSE (via Masterpharm).

CERP RRM a posé en 2025 des **fondations robustes :** gouvernance dédiée, actions concrètes, indicateurs clés et consolidation de données.

L'année 2026 sera celle de la **formalisation** (plan de transition, politiques environnementales), de la **structuration du Scope 3** et de la **définition d'objectifs chiffrés,** afin d'accélérer la réduction de l'empreinte environnementale, dans une trajectoire conforme **CSRD/ESRS** et compatible avec l'horizon **2050.**

2.2. ADAPTER NOS ACTIVITÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

I. PRIORITÉS ET GOUVERNANCE

Orientation	Axe stratégique	Type d'IRO	Description de l'IRO	Chaîne de valeur
Adapter nos activités au changement climatique	Plan d'adaptation de nos opérations (E1)	Impact négatif	Exposition des salariés, utilisateurs des bâtiments et des transporteurs aux conséquences du dérèglement climatique	Opérations
		Risque	Perturbations des opérations dues à des événements climatiques extrêmes	Opérations
		Risque	Investissements nécessaires pour la mise à niveau des infrastructures	Opérations
		Risque	Adaptation de l'offre de produits au changement climatique	Opérations

CERP RRM intègre l'adaptation au changement climatique comme un enjeu stratégique essentiel pour garantir la continuité de ses activités et la sécurité de la chaîne d'approvisionnement en médicaments et autres matériels médicaux. Le Groupe reconnaît que l'évolution des conditions climatiques — vagues de chaleur, événements météorologiques extrêmes, tensions sur les ressources et perturbations logistiques — peut affecter ses sites, ses opérations et ses partenaires.

Pour y répondre, CERP RRM renforce progressivement la résilience de ses infrastructures, de ses processus et de son organisation. Cette démarche s'appuie sur l'évaluation des risques climatiques physiques, l'identification des vulnérabilités, la mise en œuvre de mesures d'adaptation et l'intégration de ces enjeux dans la gestion opérationnelle. L'objectif est de garantir un fonctionnement robuste, durable et capable de répondre aux aléas climatiques présents et futurs.

II. POLITIQUES [E1.SBM-3] / [E1.IRO-1] / [E1-2]

Le Groupe CERP RRM développe actuellement une **politique d'adaptation de ses activités au changement climatique,** destinée à renforcer la résilience de ses sites, de ses opérations et de sa chaîne logistique. Cette politique, en cours de formalisation, couvrira l'ensemble des entités et des infrastructures du Groupe.

Elle vise à **protéger les personnes, sécuriser les opérations et préserver les infrastructures** face aux aléas climatiques, tout en respectant les exigences des **Bonnes Pratiques de Distribution en Gros (BPDG)** et des **Bonnes Pratiques de Dispensation à domicile de l'Oxygène à usage médical (BPDO)** applicables au secteur pharmaceutique. Elle repose notamment sur des mesures de prévention face aux vagues de chaleur, la gestion des risques climatiques physiques et l'anticipation des perturbations opérationnelles.

La politique s'appuiera sur les **Impacts, Risques et Opportunités (IRO)** identifiés dans le cadre de la **double matérialité (ESRS 2),** ainsi que sur une première **cartographie des risques physiques (Inondations, tempêtes, incendies) réalisée** avec l'appui de la Banque de France sur le périmètre CERP RRM. Cette démarche sera progressivement étendue à l'ensemble des activités du Groupe, sur la base de **scénarios climatiques contrastés,** incluant un scénario à fortes émissions et un scénario compatible avec une trajectoire de réchauffement limité à 1,5 °C.

L'objectif est de renforcer la **résilience du modèle d'affaires** de CERP RRM et d'intégrer pleinement les enjeux climatiques dans la planification stratégique opérationnelle à court, moyen et long terme.

La **Direction RSE** pilote la définition de cette politique, tandis que les directions fonctionnelles et les responsables de sites sont chargés de sa mise en œuvre opérationnelle. La Direction Générale valide les plans d'adaptation, arbitre les investissements nécessaires et supervise le suivi des résultats.

III. OBJECTIFS [E1-4]

Le Groupe CERP RRM structure ses **objectifs de réalisation** visant à renforcer la résilience de ses sites, de ses activités logistiques et de ses processus opérationnels face aux risques climatiques physiques identifiés dans la double matérialité. Ces objectifs portent sur la prévention, la préparation opérationnelle et la continuité d'activité, sans fixation d'objectifs chiffrés à ce stade.

Couverture de l'ensemble des sites par un Plan Canicule & Inondation

CERP RRM vise à déployer pour **100% de ses sites un Plan Canicule & Inondation,** incluant :

- Des protocoles opérationnels en cas d'aléa climatique sévère,
- Des procédures standardisées permettant de protéger les personnes, les biens et les produits sensibles.

Cet objectif structurel contribue directement à la résilience opérationnelle du Groupe.

Déploiement des Plans de Continuité d'Activité (PCA)

CERP RRM se fixe l'objectif que **chaque site** dispose d'un **Plan de Continuité d'Activité (PCA)** intégrant explicitement :

- Des scénarii climatiques physiques,
- Des procédures de maintien ou de transfert d'activité,
- Des modalités d'alerte, d'escalade et de pilotage en situation dégradée.

Ces PCA constituent un levier central pour garantir la continuité de la chaîne d'approvisionnement pharmaceutique en cas d'événements climatiques extrêmes.

Cohérence avec la trajectoire de résilience climatique

Les objectifs de réalisation sont alignés avec :

- La **cartographie des risques climatiques** du Groupe,
- Les **Impacts, Risques et Opportunités (IRO)** de la double matérialité (ESRS 2),
- Et une trajectoire compatible avec un scénario climatique à 1,5 °C, via l'intégration progressive de scénarios climatiques et de jalons opérationnels.

Ces objectifs structurants servent de base à la formalisation future d'objectifs plus détaillés, une fois la démarche de scénarisation et d'évaluation climatique pleinement déployée.

IV. PERFORMANCE

Bien que la norme **ESRS E1** ne prévoie pas d'indicateurs obligatoires spécifiques à l'adaptation au changement climatique, CERP RRM met en place un **suivi interne structuré** afin de mesurer l'avancement de ses objectifs et l'efficacité des actions engagées.

Ces indicateurs permettent d'évaluer la préparation des sites, la robustesse des infrastructures et la capacité du Groupe à gérer les événements climatiques susceptibles d'affecter ses opérations.

Indicateurs liés aux exercices d'évacuation et à la préparation opérationnelle

CERP RRM suit le **nombre d'exercices d'évacuation réalisés** sur ses sites. Ces exercices permettent de tester les dispositifs d'urgence, de former les équipes et d'évaluer la réactivité opérationnelle en cas d'aléa climatique majeur ou de situation critique.

En 2025, 2 exercices ont été effectués, témoignant du niveau d'engagement du Groupe sur les enjeux de sécurité et de préparation.

Complémentarité avec les autres indicateurs du plan d'action

En cohérence avec le plan d'action d'adaptation, ce suivi s'intègre dans un ensemble d'indicateurs internes permettant d'évaluer :

- **La mise en place des Plans Canicule & Inondation,**
- Les actions de **prévention** engagées auprès des collaborateurs,
- L'avancement des travaux d'**adaptation des infrastructures,**
- La mise à jour et l'appropriation des **Plans de Continuité d'Activité**,
- Le suivi des **incidents climatiques** ayant affecté les sites ou les opérations.

Ces indicateurs, pilotés par les directions locales et consolidés par la **Direction RSE,** seront examinés lors de revues afin d'ajuster les priorités et d'intégrer les enseignements dans la stratégie globale du Groupe.

V. PLANS D'ACTIONS [E1-3]

CERP RRM déploie un **plan d'actions structuré** visant à renforcer la résilience de ses activités face aux risques climatiques matériels identifiés. Ce plan est organisé autour de **trois thématiques opérationnelles :**

1. **Prévention des effets de la canicule,**
2. **Gestion des aléas climatiques,**
3. **Anticipation des ruptures des opérations.**

Prévention des effets de la canicule

Le Groupe met en œuvre plusieurs actions destinées à protéger les collaborateurs et à maintenir les conditions de conservation des produits sensibles lors des épisodes de fortes chaleurs :

- Déploiement de **protocoles d'urgence** en cas de canicule ;
- **Sensibilisation** des équipes aux risques liés à la chaleur et aux bonnes pratiques ;
- Mise à disposition d'**eau,** de zones de repos adaptées et d'**espaces climatisés** pour les salariés exposés ;
- Ajustement opérationnel des activités afin de limiter l'exposition aux pics de chaleur lorsque cela est pertinent.

Ces actions contribuent directement à la protection des personnes et à la conformité avec les Bonnes Pratiques de Distribution en Gros.

Gestion des risques d'aléas climatiques

CERP RRM renforce la résilience de ses sites et de ses infrastructures pour limiter les impacts des épisodes climatiques extrêmes :

- Réalisation de **travaux d'isolation** des bâtiments afin de mieux résister aux variations thermiques et de limiter la surchauffe estivale ;
- Mise en place de **bacs de distribution résistants aux fortes chaleurs,** adaptés aux contraintes spécifiques de la distribution pharmaceutique des produits thermosensibles ;

Cet axe vise à sécuriser les infrastructures critiques et préserver la continuité de la chaîne logistique du médicament et matériel médical notamment.

Anticipation des ruptures des opérations

Afin de se préparer à d'éventuelles perturbations liées au climat, CERP RRM met en œuvre des dispositifs anticipant les risques de rupture d'activité :

- Élaboration et déploiement de **plans d'urgence** en cas de rupture d'approvisionnement, d'arrêt de site ou d'interruption logistique ;
- Définition de procédures de **repli, redondance ou redirection des flux** pour garantir la continuité de service ;
- Structuration de solutions alternatives permettant d'assurer les livraisons essentielles en cas de crise climatique majeure.

Cet axe renforce la capacité du Groupe à assurer sa mission de santé publique en contexte d'aléas.

La démarche d'adaptation de CERP RRM constitue un levier essentiel pour assurer la continuité de ses services aux clients, protéger ses collaborateurs et préserver les infrastructures critiques face à l'évolution des risques climatiques. Grâce à une politique structurée, des objectifs opérationnels clairs, un plan d'action progressif et un système de suivi interne robuste, le Groupe renforcera durablement la résilience de son modèle d'affaires et l'anticipation des aléas climatiques, en conformité avec la CSRD et l'ESRS.

3.1. PROTÉGER LES SALARIÉS DANS L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS

I. PRIORITÉS ET GOUVERNANCE [E1-GOV-3]

Orientation	Axe stratégique	Type d'IRO	Description de l'IRO	Chaîne de valeur
Protéger les salariés dans l'exercice de leurs fonctions	Santé et sécurité des salariés (S1)	Impact négatif	Risque d'accidents du travail, de maladies professionnelles ou de décès causés par des mauvaises conditions de sécurité (ex : contamination biocides)	Opérations
		Impact négatif	Défaut de formation des équipes générant des risques pour la santé et la sécurité des collaborateurs.	Opérations

La protection des salariés dans l'exercice de leurs fonctions constitue une priorité stratégique pour le Groupe CERP RRM. La gouvernance de ce sujet est assurée par la **Direction des Ressources Humaines,** en coordination avec les **responsables SST**, les **managers opérationnels** et, lorsque nécessaire, les instances représentatives du personnel.

Conformément à l'engagement du Groupe en matière de santé et de sécurité au travail, la **Grande Cause 2025,** déployée chez CERP RRM, a été dédiée à la sécurité, traduisant la volonté d'ancrer une véritable **culture de prévention** à l'échelle de l'ensemble des activités. Cet engagement vise à :

- Prévenir les risques professionnels et renforcer la maîtrise opérationnelle des situations à risque ;
- Réduire la fréquence et la gravité des accidents du travail ;
- Garantir des conditions de travail sûres, inclusives et conformes aux exigences réglementaires ;
- Inscrire les actions mises en œuvre dans un cadre de responsabilité et d'amélioration continue, en cohérence avec les standards européens en matière de durabilité et les attentes de la CSRD.

II. POLITIQUES [S1-1]

CERP RRM a engagé l'élaboration d'une nouvelle politique Santé et Sécurité au Travail (SST), pour un déploiement effectif en 2026. Cette politique définit l'engagement de la direction générale, les ambitions et les rôles de chacun.

Elle s'applique à l'ensemble des établissements et travailleurs CERP RRM et introduit les notions de vigilance partagée, de prévention proactive, tout en mettant en valeur les bénéfices de tous.

Parallèlement, CERP RRM travaille à la **construction d'une politique Sécurité groupe,** visant à harmoniser les pratiques, assurer un niveau minimal d'exigences pour l'ensemble des activités et favoriser la cohérence de la démarche SST au sein de toutes les entités.

III. OBJECTIFS [S1-5]

Afin de renforcer la prévention des accidents et d'améliorer durablement les conditions de travail, **CERP RRM s'est fixé un objectif de réduction progressive du taux de fréquence des accidents du travail** sur l'ensemble du périmètre du Groupe.

L'année **2025** constitue l'année de référence, avec un taux de fréquence de **6,5**.

Sur cette base, CERP a défini une trajectoire pluriannuelle :

- **2027** : réduire le taux de fréquence à **5,0** ;
- **2030** : atteindre et stabiliser un taux de **3,0**, reflétant un niveau de performance durable et conforme aux standards européens en matière de santé et sécurité au travail.

Ces objectifs traduisent la volonté du Groupe d'inscrire la prévention dans une démarche d'**amélioration continue,** soutenue par une approche méthodique et structurée du pilotage de la sécurité. Leur suivi s'appuie sur :

- Des **indicateurs consolidés annuellement,**
- Un **reporting interne régulier,** permettant d'évaluer les écarts et d'ajuster les actions de prévention lorsque nécessaire,
- L'implication des **instances représentatives du personnel,** associées à la définition et au suivi de ces objectifs dans le cadre du dialogue social.

Cette démarche garantit une gouvernance partagée, une cohérence des actions menées sur l'ensemble des sites, et une mobilisation collective autour de l'ambition sécurité du Groupe.

IV. PERFORMANCE [S1-6 / S1-14]

	2025
Taux de couverture du système de gestion de la santé sécurité	100%

Couverture des salariés par des systèmes de gestion de la santé sécurité :

CERP suit la **couverture de ses salariés par un système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SST)** afin de garantir un niveau homogène de prévention sur l'ensemble du périmètre du Groupe.

Cet indicateur mesure la proportion de collaborateurs bénéficiant d'un cadre structuré de gestion des risques professionnels, comprenant notamment la prévention, l'évaluation des risques, la sensibilisation et la mise en œuvre de mesures correctives.

Le calcul repose sur le ratio entre :

- Le **nombre de salariés couverts** par un système de management SST opérationnel,
- Et **l'effectif total** du Groupe CERP RRM.

Les données nécessaires sont collectées via les systèmes de gestion RH et consolidées annuellement. Ce suivi permet d'évaluer la maturité du dispositif, d'identifier d'éventuels écarts et de piloter la montée en compétence des établissements.

CERP RRM s'est fixé pour objectif d'atteindre une **couverture complète à horizon 2030.**

En **2025**, l'ensemble des salariés du Groupe, soit **100%,** était déjà couvert par un système de management SST, illustrant la volonté d'assurer un socle commun de prévention et une gestion rigoureuse des risques professionnels.

CERP RRM suit plusieurs indicateurs clés afin d'évaluer la performance du Groupe en matière de santé et sécurité au travail. Ces indicateurs couvrent l'ensemble des salariés du périmètre Groupe ainsi que les travailleurs non-salariés intervenant sur les sites (intérimaires, stagiaires). Ils permettent d'apprécier l'évolution de l'accidentologie, d'orienter les actions de prévention et de piloter les plans d'amélioration continue.

Nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles

Le **nombre d'accidents du travail** comptabilise l'ensemble des accidents survenus dans le cadre professionnel au cours de l'année. Les données proviennent des déclarations d'accidents du travail des établissements, consolidées par la Direction des Ressources Humaines.

Cet indicateur est suivi annuellement pour identifier les tendances et adapter les plans de prévention.

En **2025,** CERP RRM a recensé **383** accidents du travail.

CERP RRM suit également le **nombre de maladies professionnelles**, indicateur essentiel pour mesurer l'impact potentiel des conditions de travail sur la santé des collaborateurs à long terme.

Les données sont issues des déclarations de maladies professionnelles réalisées auprès des organismes sociaux.

Ce suivi contribue à identifier les risques prioritaires, notamment ceux liés aux **troubles musculosquelettiques (TMS)** ou à l'exposition à des produits ou environnements spécifiques, et à orienter les mesures correctives.

En **2025, 18 maladies professionnelles** ont été déclarées.

Taux de fréquence des accidents du travail

À partir de ces données, CERP calcule un **taux de fréquence**, conformément aux exigences de l'ESRS S1. Ce taux est obtenu en :

1. Additionnant le nombre d'accidents du travail avec arrêt
2. Multipliant ce total par **1 000 000 ;**
3. Le divisant par le **nombre total d'heures travaillées** sur l'année.

Le taux exprime ainsi le nombre de cas par million d'heures travaillées.

En **2025**, le taux de fréquence s'élevait à 51.82.

La trajectoire de réduction définie par CERP prévoit :

- 45 en 2027,
- 35 en 2030.

Les **jours d'arrêt** consécutifs aux accidents du travail ou maladies professionnelles sont enregistrés via les systèmes de paie. Leur suivi permet d'évaluer la gravité des événements, d'identifier les situations à fort impact et d'adapter les actions de prévention.

Nombre de décès liés à des accidents ou maladies professionnelles :

CERP RRM suit avec la plus grande vigilance le **nombre de décès** survenus parmi les salariés du Groupe ainsi que parmi les autres travailleurs intervenant sur les sites (intérimaires, sous-traitants, stagiaires). Cet indicateur, exprimé en valeur absolue conformément aux exigences des ESRS, couvre l'ensemble du périmètre du Groupe.

Les données sont collectées à partir des déclarations d'accidents graves ou mortels, dans le cadre de l'activité professionnelle.

Elles sont consolidées au niveau Groupe afin d'assurer un suivi rigoureux et d'alimenter les obligations de transparence prévues par les cadres réglementaires européens.

En 2025, deux décès liés à un événement professionnel ont été enregistrés. Ces cas font l'objet d'un suivi systématique, d'une analyse approfondie et d'une communication conforme aux exigences réglementaires, dans un objectif d'amélioration continue et de renforcement des mesures de prévention.

V. PLANS D'ACTIONS [S1-4]

Afin de répondre à sa grande cause 2025 dédiée à la sécurité, CERP déploie un plan d'actions structuré visant à prévenir les risques professionnels et à renforcer durablement la santé et la qualité de vie au travail de l'ensemble de ses collaborateurs.

Ce plan s'articule autour de quatre axes prioritaires permettant d'agir de manière cohérente et opérationnelle sur les principaux enjeux identifiés :

- **Suivi renforcé de l'accidentologie,** afin d'améliorer l'analyse des causes, de consolider les actions correctives et de piloter plus finement l'évolution des indicateurs de sécurité.
- **Prévention des risques routiers,** incluant la sensibilisation des équipes, l'amélioration des pratiques de conduite et l'adaptation des équipements lorsque nécessaire.
- **Prévention des risques liés à la manutention,** par la formation, l'ergonomie des postes et la mise en place de solutions techniques réduisant les sollicitations physiques.
- **Renforcement de la vigilance partagée,** visant à développer les compétences de chacun en matière d'identification des risques, de remontées de situations dangereuses et de contribution active à une culture Sécurité collective.

Ce plan vise à intégrer la prévention dans les pratiques quotidiennes, à mobiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise et à inscrire les progrès en matière de santé et de sécurité dans une démarche continue.

Suivi et pilotage des indicateurs de sécurité

CERP RRM assure un suivi rigoureux des accidents du travail en lien direct avec chacun de ses établissements. Le responsable sécurité pilote les indicateurs de sinistralité et élabore des supports de suivi (infographies, tableaux de bord) régulièrement partagés avec les équipes locales. Des points périodiques sont réalisés avec l'encadrement des établissements afin d'analyser l'évolution des indicateurs et d'ajuster, lorsque nécessaire, les plans d'action.

En 2025, dans la continuité des années précédentes, un ensemble structuré d'actions inspirées des principes d'un Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail a été déployé sur l'ensemble des sites.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un système de management formalisé au sens normatif, les actions mises en œuvre s'appuient sur les fondamentaux de l'amélioration continue : réalisation d'audits réguliers permettant d'évaluer l'efficacité des mesures engagées, de vérifier la cohérence du dispositif et d'identifier les axes de progrès.

Parallèlement, des référents sécurité ont été désignés sur chaque site afin d'assurer un relais opérationnel et de veiller à la bonne application des pratiques de prévention au quotidien.

CERP RRM diffuse également des communications à l'ensemble des établissements afin de partager les enseignements tirés d'accidents récurrents ou atypiques, et de renforcer la sensibilisation des équipes.



Des audits rapides sont menés à intervalles réguliers dans chaque établissement pour détecter les écarts potentiels et mettre en œuvre, sans délai, les actions correctives nécessaires.

Le port des équipements de protection individuelle (EPI) est obligatoire dans toutes les zones logistiques, mesure destinée à renforcer la protection des collaborateurs sur les postes les plus exposés.

Enfin, la sécurité des équipes est soutenue par l'installation de défibrillateurs au sein de chaque site, l'organisation d'exercices d'évacuation et la réalisation de formations annuelles aux premiers secours, permettant d'accroître la réactivité et l'autonomie des collaborateurs en situation d'urgence.

Prévention des risques liés aux activités de manutention

Les activités de manutention, notamment la préparation de commandes et la livraison, exposent les collaborateurs à des risques spécifiques, en particulier aux troubles musculosquelettiques (TMS).

Consciente de ces enjeux, CERP RRM déploie depuis 2023 une démarche structurée visant à réduire durablement ces risques.

CERP a ainsi mis en place une démarche d'amélioration, dans le cadre de **« TMS Pros »,** première étape d'un programme pérenne de prévention des gestes répétitifs et des manipulations physiques sollicitées.

Cette démarche repose sur des formations régulières aux **gestes et postures,** conçues pour les équipes logistiques et les chauffeurs-livreurs, et visant à renforcer la maîtrise des gestes professionnels, limiter les risques de blessure et améliorer le confort de travail.

Sur certains établissements, cette dynamique a été complétée par la mise en place d'échauffements avant la prise de poste, destinés à préparer physiquement les collaborateurs et à réduire les sollicitations musculosquelettiques au démarrage de l'activité.

Pour compléter ces actions, CERP a investi dans des **chariots de livraison ergonomiques,** accessibles pour l'ensemble des chauffeurs-livreurs, afin de réduire l'effort physique lié au port de charges.

Par ailleurs, dans les établissements de répartition pharmaceutique, la **disposition des produits** est optimisée en fonction des volumes de vente, afin de limiter les sollicitations des épaules et la répétition de mouvements contraignants.

L'ensemble de ces actions témoigne de l'engagement de CERP à offrir à ses collaborateurs un environnement de travail **sécurisé, ergonomique et adapté aux contraintes réelles de leurs missions.**

Prévention des risques routiers

Le lien quotidien entre les pharmaciens et CERP repose en grande partie sur l'intervention des chauffeurs-livreurs et des équipes commerciales. La prévention des risques liés aux déplacements professionnels constitue donc un enjeu majeur afin de garantir leur sécurité et la continuité du service.

CERP mène des actions régulières de sensibilisation aux **risques routiers** et à **l'écoconduite**, diffusées sous différents formats : articles dans le CERP Mag, messages diffusés sur la CERP TV, affichages sur site, ainsi que des sessions de formation dédiées. Ces communications visent à rappeler les bonnes pratiques de conduite, à renforcer la vigilance et à encourager des comportements responsables au volant.



Le Groupe modernise chaque année sa **flotte de véhicules utilitaires,** en privilégiant des modèles équipés d'aides avancées à la conduite, telles que le freinage actif d'urgence ou l'assistance au maintien dans la voie. Ce renouvellement progressif permet de réduire le risque accidentogène et d'améliorer les conditions de travail des conducteurs.

Par ailleurs, une solution de géolocalisation et de télématique permet de disposer d'une vision en temps réel des déplacements. Cet outil assure une traçabilité précise des livraisons et contribue à optimiser les itinéraires, en favorisant une planification plus efficace et en réduisant les kilomètres parcourus.

Son utilisation permet également d'accroître la sécurité des collaborateurs en limitant les expositions inutiles au risque routier et en facilitant l'identification des situations à risque.

Renforcement de la vigilance partagée

La vigilance partagée constitue un levier essentiel pour développer une culture Sécurité durable et impliquant l'ensemble des collaborateurs. Au-delà des dispositifs techniques et des formations spécifiques, CERP RRM souhaite renforcer la capacité de chacun à identifier les situations dangereuses, à signaler les écarts observés et à contribuer activement à l'amélioration continue de la sécurité.

Des outils simples et opérationnels ont également été mis en place afin de faciliter la remontée d'informations par les équipes : signalement de presqu'accidents ou échanges directs avec les référents sécurité.

Ces démarches visent à libérer la parole, à renforcer le sentiment d'appartenance à une responsabilité collective et à intégrer davantage le retour d'expérience métier dans les analyses préventives.

Les managers de proximité jouent par ailleurs un rôle clé dans cette dynamique. Des temps d'échange dédiés sont organisés afin de favoriser le dialogue autour des pratiques quotidiennes, de rappeler les règles essentielles et d'accompagner les équipes dans l'adoption de comportements plus sûrs.

Cette montée en compétence progressive permet de consolider un environnement de travail où chacun contribue, à son niveau, à la prévention des risques. Elle complète les autres actions menées par le Groupe et participe à l'instauration d'une culture de sécurité partagée, reposant sur la coopération, la confiance et la responsabilité individuelle et collective.

Au-delà de la prévention des risques professionnels, CERP RRM mène plusieurs actions destinées à améliorer la santé globale et le bien-être de ses collaborateurs. Chaque année, des campagnes de vaccination contre la grippe sont organisées afin de limiter l'exposition aux maladies saisonnières et de favoriser la protection collective. Le Groupe encourage également la pratique d'une activité physique à travers diverses initiatives internes et événements collectifs, tels que la participation à des courses solidaires.

Plusieurs campagnes de sensibilisation à l'hygiène de vie sont par ailleurs déployées au fil de l'année, notamment autour des maladies hivernales avec une campagne de vaccination contre la grippe dans tous les établissements, ou encore de sensibilisations autour d'Octobre Rose. Ces actions visent à informer, prévenir et inciter les collaborateurs à adopter des comportements favorables à leur santé.



3.2. MAINTENIR UN BON CLIMAT SOCIAL

I. PRIORITÉS ET GOUVERNANCE

Orientation	Axe stratégique	Type d'IRO	Description de l'IRO	Chaîne de valeur
Maintenir un bon climat social	Développement de conditions de travail responsables (S1)	Impact négatif	Détérioration des conditions de vie des salariés d'Astera en raison de conditions de travail non décentes	Opérations
		Impact négatif	Absence de dialogue social, de droits à l'information, à la consultation et à la participation	Opérations
		Risque	Diminution des revenus d'Astera en raison des perturbations opérationnelles causées par les grèves de son personnel	Opérations
		Risque	Diminution de la confiance et de la sérénité des employés en raison d'une intrusion dans leur vie privée	Opérations
		Impact positif	Amélioration des conditions de travail grâce à une culture managériale commune	Opérations
	Développement de l'égalité des chances (S1)	Impact négatif	Détérioration de la santé des salariés liée à des pratiques discriminatoires	Opérations

Le maintien d'un bon climat social constitue une **priorité stratégique** pour CERP RRM et relève de la responsabilité de la **Direction des Ressources Humaines.** Cette orientation vise à garantir des conditions de travail responsables, à promouvoir l'égalité des chances et à renforcer une culture durable du dialogue social au sein du Groupe.

Elle contribue directement à la performance collective et à la prévention des risques sociaux susceptibles d'impacter l'activité (conflits sociaux, perte de confiance, dégradation du bienêtre au travail).

En 2025, cet enjeu a pris une importance accrue dans le contexte du rapprochement entre CERP ROUEN et CERP RRM, rendant nécessaire une attention renforcée à l'accompagnement du changement, à l'harmonisation des pratiques sociales et au maintien d'un climat de confiance entre les équipes.

II. POLITIQUES [S1-1 / S1-2]

CERP RRM œuvre à la mise en place d'une **politique RH Groupe** structurée, visant à garantir un dialogue social de qualité, à promouvoir l'égalité des chances et à harmoniser progressivement les pratiques sociales pour l'ensemble des salariés du Groupe.

Avant cette démarche de structuration globale, plusieurs **accords collectifs** existaient au sein des anciennes structures CERP ROUEN et CERP RRM, notamment l'accord sur l'égalité professionnelle, dont les dispositions encouragent la parité dans le recrutement et l'accès à la formation, ainsi que la représentation des femmes aux postes à responsabilité.

D'autres accords ont également été conclus, portant sur la durée et l'aménagement du temps de travail, l'épargne salariale, la représentation du personnel ou encore l'inclusion, notamment en matière de handicap.

En 2025, un accord encadrant le fonctionnement des nouvelles **instances représentatives du personnel et des organisations syndicales** a été signé afin de garantir un dialogue social clair, structuré et adapté à la nouvelle organisation du Groupe.

Dans ce cadre, CERP RRM attache une importance particulière à l'entretien d'un **dialogue régulier avec les représentants du personnel,** reposant sur des réunions formelles et des consultations périodiques. Ces échanges permettent d'intégrer les points de vue des salariés dans les décisions, en particulier celles concernant les conditions de travail.

Des **canaux de remontée** d'alertes sont également disponibles pour signaler tout incident ou plainte. Ces dispositifs comprennent les référents, les managers de proximité, les représentants du personnel au sein des CSE ainsi que les équipes RH.

Les collaborateurs peuvent y accéder en personne, par téléphone et email.

Le traitement des signalements repose sur un recueil systématique des faits, l'analyse de la situation et la mise en place de mesures correctives adaptées. Les procédures en place garantissent la **confidentialité**, la **traçabilité** et la **prise en charge appropriée** de chaque alerte.

À noter que CERP dispose également d'un engagement de sa Direction Générale sur la Sécurité du Système d'information, portant notamment sur la protection de nos systèmes, et par conséquent des données personnelles de nos collaborateurs.

III. OBJECTIFS [S1-5]

En 2025, CERP ne s'est pas fixé d'objectif quantitatif spécifique associé au dialogue social mais projette d'en fixer plusieurs, visant à renforcer durablement le climat social et les conditions de travail au sein du Groupe. L'année 2025 constituera la première année de référence, correspondant au premier reporting consolidé.

Des jalons d'avancement seront fixés à horizon **2027** et **2030**, afin de structurer la progression dans le temps. Ces objectifs couvrent l'ensemble des salariés et ont été élaborés en concertation avec les représentants du personnel.

CERP se fixe pour ambition de **renforcer le dialogue social**, notamment à travers le maintien du nombre de réunions avec les représentants du personnel afin de favoriser l'échange, l'écoute et la co-construction sur les sujets impactant les collaborateurs.

Le Groupe souhaite également **consolider le budget dédié à la formation,** dans une logique de développement des compétences et d'égalité des chances.

Cette dynamique inclut un engagement en faveur de **l'égalité professionnelle,** en visant une progression du nombre de femmes accédant à des postes à responsabilité.

Enfin, CERP s'engage à protéger ses collaborateurs sur les postes sensibles en matière de données personnelles. L'objectif est d'atteindre **100% des salariés concernés formés à la protection des données,** afin de garantir un niveau homogène de maîtrise et de réduire les risques liés à la sécurité de l'information.

IV. PERFORMANCE [S1-8 / S1-9 / S1-10 / S1-16 / S1-17]

Effectifs par pays

L'indicateur relatif aux **effectifs par pays** permet de mesurer la répartition des collaborateurs au sein des différentes implantations géographiques du Groupe. Il met en évidence la présence majoritairement française de CERP RRM, ainsi que l'implantation en Belgique de sa filiale CERP Belgique.

Le calcul repose sur le **nombre total de travailleurs actifs au dernier jour de l'année 2025,** en intégrant l'ensemble des entités du Groupe.

Les effectifs incluent les **salariés disposant d'un contrat de travail.** Les données utilisées proviennent du **Système d'Information RH (SIRH)** et des **bases de paie consolidées,** garantissant une vision exhaustive et harmonisée.

En 2025, le Groupe CERP comptait 5 109 travailleurs, dont 4 800 en France et 309 en Belgique.

Effectifs par âge

L'indicateur relatif aux **effectifs par âge** présente la pyramide des âges des collaborateurs. La répartition s'effectue selon trois tranches prédéfinies :

- **Moins de 30 ans,**
- **30 à 50 ans,**
- **Plus de 50 ans.**

Le calcul repose sur le **nombre de travailleurs actifs dans chaque tranche d'âge au dernier jour de l'année 2025** et couvre l'ensemble des salariés du Groupe.

Les données proviennent du **SIRH**, assurant une information fiable et consolidée.

Cet indicateur permet d'analyser la structure démographique des effectifs, d'identifier les besoins propres à chaque tranche d'âge (formation, développement des compétences, prévention des risques…) et d'anticiper les enjeux de **recrutement** et de **transmission des compétences.**

En 2025, CERP comptait **5 109 salariés**, dont :

- **1 563** de moins de 30 ans,
- **2 222** âgés de 30 à 50 ans,
- **1 324** de plus de 50 ans.

Effectifs par genre

L'indicateur relatif aux **effectifs par genre** mesure la proportion d'hommes, de femmes ainsi que des travailleurs déclarant un autre genre ou ne souhaitant pas se déclarer.

Le périmètre couvre l'ensemble des entités du Groupe.

Les données proviennent du **SIRH,** garantissant une information fiable et consolidée.

Cet indicateur permet de suivre l'évolution de la **parité au sein du Groupe** et d'évaluer l'efficacité des politiques et actions mises en place en faveur de l'égalité professionnelle.

En 2025, parmi ses **5 837 salariés,** CERP RRM comptait :

- **3 169** hommes,
- **2 668** femmes,
- **0** travailleurs déclarant un autre genre,
- **0** travailleurs au genre non déclaré.

Effectifs par contrat et tranche horaire

Cet indicateur analyse la répartition des **types de contrats** au sein du Groupe — contrats permanents, temporaires et contrats à nombre d'heures non garanties — ventilée par tranches horaires.

Les **contrats permanents** correspondent aux contrats à durée indéterminée (CDI), tandis que les **contrats temporaires** regroupent les contrats à durée déterminée (CDD). Les **contrats à nombre d'heures non garanties** concernent les travailleurs, en CDI ou CDD, ne disposant pas d'un volume horaire hebdomadaire fixe.

Les données proviennent du **SIRH** et des systèmes de gestion des contrats, en couvrant l'ensemble des entités du Groupe.

Cet indicateur permet d'identifier la répartition des **emplois potentiellement plus précaires** et d'en analyser la parité, afin de soutenir la mise en place d'actions et de politiques favorisant la **protection des salariés** et **l'égalité des chances.**

En 2025, parmi les **5 837 salariés** de CERP :

- **5 013** étaient titulaires d'un contrat permanent,
- **824** occupaient un contrat temporaire,
- **0** salarié ne disposait d'un contrat à nombre d'heures non garanties.

Taux de turnover

Le **taux de turnover** mesure la stabilité des équipes et l'attractivité de l'entreprise. Il reflète le niveau de renouvellement des effectifs au cours d'une année.

L'indicateur est calculé en divisant le **nombre total de départs des travailleurs permanents sur l'année** par **l'effectif moyen annuel.** Le périmètre couvre l'ensemble des travailleurs actifs du Groupe, et les données proviennent du **suivi des entrées et sorties** enregistré dans le SIRH.

CERP s'attache à maintenir un **taux de turnover faible,** en privilégiant le développement des carrières longues, la mobilité interne et la montée en compétences des collaborateurs. Cette orientation contribue au maintien d'un climat social stable et à la fidélisation des équipes.

En 2025, **490 salariés permanents** ont quitté le Groupe et le **taux de rotation annuel** s'élevait à **11%.**

Taux de couverture des salariés par des négociations collectives et des représentants du personnel

Le **taux de couverture des employés** évalue la proportion de salariés bénéficiant d'une couverture par des négociations collectives ou par la présence d'instances de représentation du personnel.

Il est calculé en rapportant le **nombre de salariés** couverts à **l'effectif total,** puis exprimé en pourcentage. Les données proviennent du service Ressources Humaines ainsi que des accords collectifs, et couvrent l'ensemble des entités et travailleurs du Groupe.

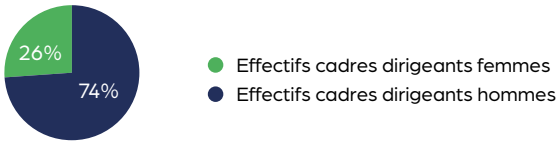
Le suivi de cet indicateur est essentiel pour analyser le **niveau de protection sociale** des collaborateurs et la capacité de CERP à garantir un cadre de dialogue structuré et équitable.

En 2025 :

- **100%** des salariés du Groupe étaient couverts par les conventions collectives,
- **95%** des salariés bénéficiaient de la présence d'un représentant du personnel sur leur lieu de travail.



Femmes dans le top management



Indicateurs clés	Femme	Homme	Total
Nb d'employés dans le top management (effectifs)	22	64	86

Cet indicateur mesure la proportion de **femmes occupant des postes de direction** ou de management supérieur.

Il est calculé en rapportant le **nombre de femmes présentes dans le top management** au **nombre total de managers concernés**, exprimé en pourcentage.

Le périmètre couvre l'ensemble des postes de direction du Groupe, incluant les **directeurs d'établissement** et les **directeurs fonctionnels**. Les données proviennent des **organigrammes officiels** et du **SIRH**, garantissant une information fiable et consolidée.

Le suivi de cet indicateur permet d'évaluer la mise en œuvre des politiques et actions en faveur de **l'égalité professionnelle** et de mesurer la progression de la parité au sein des postes à responsabilité.

En 2025, **26%** des collaborateurs occupant un poste de top management étaient des femmes.

Incidents de discrimination

Cet indicateur recense les **plaintes et incidents signalés** au cours de l'année en lien avec des situations de discrimination (genre, origine, handicap, ...), ainsi que les **amendes** ou **indemnisations éventuelles** qui en découlent.

Il est calculé par la **comptabilisation des cas déclarés et traités** sur la période, et couvre l'ensemble des entités du Groupe.

Les données proviennent des services **Ressources Humaines** et **Juridique**, garantissant une centralisation et un traitement cohérent des signalements.

Le suivi de cet indicateur permet d'évaluer l'impact et l'efficacité des **actions menées contre les discriminations** au sein du Groupe, ainsi que la robustesse des dispositifs de prévention et de traitement mis en place.

V. PLANS D'ACTIONS [S1-4]

CERP RRM considère le **climat social** comme étant un pilier essentiel de son fonctionnement et de sa performance collective. En 2025, à la suite du rapprochement entre **CERP Rhin Rhône Méditerranée** et **CERP Rouen** sous l'entité unique CERP, le Groupe a engagé une vaste campagne de **rapprochement RH** visant à construire un cadre social harmonisé, cohérent et durable pour l'ensemble des collaborateurs.

Dans ce contexte, CERP a renforcé ses engagements pour garantir des **conditions de travail responsables,** promouvoir **l'égalité des chances** et instaurer une **culture managériale commune** au sein de l'ensemble des entités.

Ces actions couvrent l'intégralité des salariés du Groupe, sans distinction, et visent à consolider un environnement fondé sur la confiance, le respect et la transparence.

Structuré autour de **cinq axes majeurs**, le plan d'action se décline comme suit :

1. **Dialogue social,**
2. **Politique managériale,**
3. **Rémunération,**
4. **Inclusion,**
5. **Formation.**

Cette organisation permet de concentrer les efforts sur les enjeux les plus structurants du climat social et d'assurer une cohérence dans la mise en œuvre des initiatives à l'échelle du Groupe.

Culture du dialogue social

CERP développe une **culture active du dialogue social**, fondée sur des consultations régulières avec les partenaires sociaux, les représentants du personnel et les organisations syndicales. Ce cadre structuré favorise la participation des représentants du personnel aux décisions stratégiques, notamment celles qui concernent les conditions de travail et l'organisation de l'activité.

L'objectif est de prévenir les tensions sociales, renforcer la confiance et garantir le respect des droits à l'information et à la consultation, grâce à la tenue régulière de réunions et d'échanges institutionnels. Le périmètre couvre l'ensemble des salariés du Groupe, en France comme en Belgique.

En complément de ces instances formelles, plusieurs **événements internes** sont organisés au cours de l'année afin d'encourager les échanges informels et de renforcer la convivialité au sein des équipes. Il s'agit notamment de la **journée RH**, des événements de **fin d'année**, ou encore des animations conviviales, dont la remise des médailles du travail. Ces initiatives, adaptées aux spécificités de chaque établissement, contribuent à installer un climat social fondé sur la proximité et la bienveillance.

Culture managériale

Le Groupe agit auprès de ses collaborateurs pour instaurer une **culture managériale commune**, fondée sur des valeurs de bienveillance, de respect et de cohérence dans les pratiques. En cours de déploiement, cette démarche a donné lieu à plusieurs **groupes de travail** réunissant les différentes entités, afin de converger vers une culture partagée.

Les discussions se concentrent notamment sur les thèmes du dialogue social, des **classifications du personnel** et du **socle social** commun à l'ensemble du Groupe.

Cette politique managériale inclut également des actions visant à **former les managers sur des bases communes,** afin de renforcer l'engagement des équipes, d'harmoniser les pratiques et de réduire les risques psychosociaux.

Rémunération équitable

CERP maintient un **taux horaire supérieur au SMIC** et applique chaque année des **augmentations salariales négociées avec les représentants du personnel.** Cette politique vise à garantir un niveau de vie décent pour l'ensemble des salariés, à renforcer l'attractivité du Groupe et à favoriser la fidélisation des collaborateurs. Elle s'accompagne d'une transparence accrue sur les critères d'évolution salariale et sur les dispositifs de reconnaissance, le Groupe disposant d'une **grille salariale standardisée et non genrée**, par activité.

Des **entretiens annuels** sont organisés pour l'ensemble des salariés. Ces entretiens permettent de faire le point sur les projets réalisés, de recueillir les attentes en matière de rémunération, de formation ou d'évolution professionnelle, et de renforcer la cohérence des parcours au sein du Groupe.

Égalité des chances et inclusion

CERP s'engage à promouvoir la **diversité** et **l'inclusion** au sein du Groupe.

Des **canaux d'alerte** sont mis en place dans l'ensemble du Groupe pour permettre le signalement de toute situation de discrimination.

Dans ce cadre, CERP développe des **partenariats avec des acteurs spécialisés,** afin de faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap.

Ces actions s'inscrivent dans une dynamique globale de **lutte contre les discriminations** et de respect des droits fondamentaux, conformément aux obligations légales et aux standards ESRS.

En parallèle, CERP veille à assurer une **représentation équilibrée des femmes et des hommes** au sein de ses conseils d'administration en France et en Belgique. Le processus de sélection des administrateurs reflète cet engagement, en visant une parité réelle ainsi qu'une **diversité territoriale,** afin de représenter l'ensemble des régions dans lesquelles le Groupe est implanté.

Formation et montée en compétences

CERP encourage la **formation continue** et la **montée en compétences** de ses collaborateurs, afin de renforcer leur employabilité et d'accompagner l'évolution des métiers.

Des dispositifs sont mis en place pour faciliter l'accès aux formations techniques, réglementaires ou managériales, en cohérence avec les besoins opérationnels et les ambitions professionnelles des salariés.

Un **catalogue de formations internes et externes,** disponible en présentiel et en distanciel, couvre un large éventail de thématiques : sécurité, bien-être, développement personnel, compétences managériales, et autres modules clés liés aux activités du Groupe.

Un **budget annuel dédié** est alloué à la formation, et le suivi des dépenses ainsi que du **nombre d'heures de formation** est assuré par les équipes RH afin de garantir une gestion rigoureuse et équitable de l'accès à ces dispositifs.

4.1. APPORTER LES SOINS AU PLUS GRAND NOMBRE

I. GOUVERNANCE

Orientation	Axe stratégique	Type d'IRO	Description de l'IRO	Chaîne de valeur
Apporter les soins au plus grand nombre	Promouvoir l'accessibilité aux soins (S4)	Impact positif	Promouvoir l'accessibilité aux soins	Opérations
	Soutenir les pharmaciens (Spé)	Impact positif	Apport de solutions pour soutenir l'activité des pharmaciens	Opérations

La contribution de CERP RRM à l'accès aux soins repose sur une gouvernance clairement définie, intégrée au pilotage opérationnel et stratégique de l'entreprise.

Les **Comités de Direction** CERP et PHARMAT constituent l'instance centrale de pilotage sur les sujets liés à l'accessibilité aux soins et au soutien aux pharmaciens. Sans disposer nécessairement de politiques formalisées, ils assurent la **définition des orientations prioritaires,** l'arbitrage des moyens et la supervision des initiatives déployées au sein du Groupe.

Ce mode de gouvernance repose sur une combinaison de **pilotage stratégique, d'organisation opérationnelle** et de **retours du terrain**, permettant d'ajuster en continu les actions en fonction des besoins exprimés par les pharmaciens d'officines et les évolutions du système de santé.

II. POLITIQUES [S4-1 / S4-2 / S4-3]

L'accessibilité aux soins pour le plus grand nombre est au cœur de la mission de CERP RRM. Conformément à cet engagement, le Groupe s'appuie sur deux politiques formalisées, qui structurent ses actions en matière de qualité de service, de continuité des approvisionnements et d'accompagnement des pharmaciens :

- **La Politique Qualité CERP,**
- **La Politique Qualité Pharmat.**

Ces politiques traduisent l'une des valeurs fondamentales de la coopérative : celle de l'engagement en matière de santé publique.

Mises en place respectivement dans leurs périmètres opérationnels, ces politiques constituent aujourd'hui les principaux cadres formalisés de CERP RRM sur le thème de l'accessibilité aux soins. Elles visent à garantir une qualité de service homogène et un haut niveau de conformité aux Bonnes Pratiques de Distribution et aux Bonnes Pratiques de Dispensation d'Oxygène.

Ces politiques portent notamment sur :

- **La sécurisation de la chaîne de distribution,**
- **La qualité et la disponibilité des produits livrés,**
- **L'amélioration de la traçabilité,**
- **La réduction des erreurs opérationnelles,**

Leur déploiement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à assurer, partout sur le territoire, une prestation fiable et conforme aux attentes des pharmaciens et des besoins en santé publique.

L'engagement de soutien aux pharmaciens prévoit des solutions pour renforcer l'aide de CERP RRM aux officines, notamment par la formation, le financement et la mise à disposition d'outils numériques. Cette politique vise à offrir au plus grand nombre de pharmaciens des services conçus pour accompagner leurs activités et leurs besoins, tout en s'adaptant aux enjeux qui émergent dans leur pratique et en anticipant la transition générationnelle.

Dialogue avec les parties prenantes

Pour assurer la pertinence et l'efficacité de ses politiques, CERP RRM a mis en place un **processus de dialogue structuré** avec ses principales parties prenantes : pharmaciens sociétaires, actionnaires, représentants professionnels, autorités sanitaires, associations de patients.

Dispositifs de signalement et de remédiation

CERP RRM met à disposition plusieurs canaux permettant aux pharmaciens, patients et autres acteurs de signaler toute réclamation liée à la qualité de service ou à la continuité des soins :

- Hotline dédiée,
- Remontée par les forces commerciales de CERP et Pharmat.

Chaque signalement suit un **processus formalisé de traitement** incluant :

- La réception et l'enregistrement de la demande,
- L'analyse par le service compétent,
- La réponse dans un délai réduit,
- Le suivi jusqu'à résolution complète du dossier.

Ce système contribue à la transparence, à la traçabilité et à l'amélioration continue des services rendus aux pharmaciens.

III. OBJECTIFS [S4-5]

En 2025, CERP RRM a continué à définir plusieurs **intentions stratégiques** destinées à renforcer son engagement en matière d'accessibilité aux soins et de soutien aux pharmaciens. Bien que ces intentions ne se traduisent pas encore par des objectifs chiffrés formalisés, elles constituent un cadre clair permettant de structurer les actions du Groupe et de guider les initiatives sur le périmètre Groupe.

Renforcer l'accessibilité territoriale aux soins

CERP RRM souhaite poursuivre le développement de son maillage territorial pour garantir une distribution fiable et continue des médicaments et dispositifs médicaux, y compris dans les zones fragiles ou en voie de désertification médicale.

L'intention portée par le Groupe est de **maintenir et renforcer la couverture du territoire,** d'assurer la continuité logistique et de contribuer à la réduction des inégalités d'accès aux soins.

Cette ambition s'exprime notamment par :

- L'amélioration continue de la qualité et de la fiabilité des livraisons,
- L'optimisation des organisations logistiques pour répondre rapidement aux besoins des officines.

Développer l'accompagnement des pharmaciens

CERP souhaite également consolider son rôle de partenaire des pharmaciens, en développant des dispositifs permettant de soutenir l'évolution de leurs missions et de leurs pratiques professionnelles.

Dans cette perspective, CERP RRM entend **élargir et structurer son offre de formation, de conseil et d'outils métier,** afin d'accompagner les pharmaciens face aux transformations du secteur de la santé.

Cela inclut :

- La poursuite du développement de programmes de formation (présentiel et distanciel),
- L'enrichissement des contenus pédagogiques,
- L'accompagnement digital et organisationnel des officines,
- Le soutien aux nouvelles missions de santé publique confiées aux pharmaciens.

IV. PERFORMANCES

Bien que la CSRD n'impose pas d'indicateurs quantitatifs spécifiques sur cette thématique, CERP RRM a fait le choix d'instaurer un **suivi volontaire de ses performances.**

Cette démarche vise à renforcer la transparence envers ses parties prenantes et à permettre une évaluation continue de l'efficacité de ses actions en matière d'accessibilité aux soins et de soutien aux pharmaciens. Elle constitue un levier essentiel pour ajuster les plans d'action et orienter les priorités de CERP RRM.

Dynamique d'engagement avec les pharmaciens actionnaires

CERP RRM suit le **nombre d'événements organisés avec les actionnaires,** incluant les rencontres professionnelles, ateliers, formations et échanges thématiques.

Cet indicateur permet de mesurer :

- L'intensité de la relation entre le Groupe et les officines,
- Le niveau d'accompagnement proposé aux pharmaciens.

Il reflète également la volonté de CERP RRM de favoriser le partage d'expérience et de soutenir l'évolution du métier, contribuant de manière indirecte à l'amélioration de l'accès aux soins.

Maillage territorial et continuité de service

CERP suit également des indicateurs liés à son **empreinte territoriale** et à la **capacité de son réseau à répondre efficacement aux besoins des pharmacies et des patients.**

Parmi ceux-ci figure notamment le **taux de couverture géographique.**

Ce suivi permet d'évaluer la solidité du maillage territorial et d'identifier les zones pouvant nécessiter un renforcement. Il contribue directement à mesurer la capacité de CERP à assurer une **proximité optimale**, une **réactivité logistique** et une **continuité d'approvisionnement**, éléments clés d'un accès équitable aux soins.

V. PLANS D'ACTIONS [S4-4]

CERP concrétise ses engagements en déployant un ensemble d'actions opérationnelles destinées à renforcer l'accessibilité aux soins et à accompagner les pharmaciens dans leurs activités quotidiennes. Ces initiatives traduisent les orientations stratégiques du Groupe en actions concrètes, structurées autour de ressources dédiées et pilotées dans une logique d'amélioration continue.

Elles s'organisent autour de **quatre axes majeurs :**

- Le développement du maillage territorial,
- Le renforcement du dialogue avec les pharmaciens,
- La formation,
- La diversification des services proposés.

Développement du maillage territorial

Pour améliorer durablement l'accessibilité aux soins, CERP renforce son maillage territorial en optimisant l'organisation de ses tournées de livraison notamment.

En 2025, la nouvelle structure de CERP a permis d'accroître le nombre d'établissements logistiques présents sur le territoire, consolidant ainsi la couverture nationale du Groupe. Parallèlement, les équipes opérationnelles poursuivent l'optimisation des tournées de livraison afin de garantir une distribution continue et homogène des médicaments et dispositifs médicaux, quel que soit le lieu d'implantation de l'officine.

Ces actions permettent de maintenir une présence territoriale robuste et de répondre aux besoins des officines situées dans des zones confrontées à des difficultés d'accès aux soins.

Renforcement du dialogue avec les pharmaciens

CERP RRM entretient un dialogue structuré et régulier avec ses actionnaires afin de comprendre leurs besoins et de coconstruire des solutions adaptées.

Formation des pharmaciens

À travers son entité **Masterpharm**, CERP RRM propose une offre de formation variée permettant d'accompagner les pharmaciens dans l'évolution de leurs compétences et de leurs missions.

Diversité des services proposés

CERP RRM met à disposition des pharmaciens une gamme diversifiée de services destinés à soutenir leur activité et à anticiper les évolutions du métier.

Ces services s'articulent autour de quatre piliers : la répartition pharmaceutique et le maintien à domicile, la formation, la transaction d'officines.

Répartition pharmaceutique et maintien à domicile

Activité historique de CERP RRM, la répartition pharmaceutique garantit la disponibilité des médicaments et dispositifs médicaux grâce à un réseau territorial dense et à des livraisons quotidiennes.

Les filiales **CERP** et **Pharmat** assurent ainsi une continuité d'approvisionnement, y compris dans les zones rurales ou isolées, en s'adaptant en permanence aux évolutions réglementaires et aux éventuelles tensions d'approvisionnement.

Transactions mobilières ou immobilières au service de l'officine

La filiale HOLIVIA (SAS) a pour objet l'intermédiation dans toutes transactions mobilières ou immobilières au service de l'officine.

4.2. GARANTIR UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE

I. GOUVERNANCE [E1-GOV-3]

CERP RRM place la qualité de service au centre de son modèle confraternel afin de garantir la sécurité, la fiabilité et la conformité de la chaîne de distribution du médicament. Cette priorité répond à des enjeux essentiels : assurer la traçabilité des produits, prévenir les risques liés aux médicaments sensibles, maintenir la continuité des approvisionnements et renforcer la confiance des pharmaciens et des patients.

La gouvernance de la qualité s'appuie sur une organisation coordonnée impliquant :

- **La Direction Qualité,** responsable de la conformité réglementaire et des Bonnes Pratiques de Distribution en Gros (BPDG) ;
- **La Direction Supply Chain** en charge de la maîtrise des opérations et de la performance des sites ;
- **La Direction du numérique et des Systèmes d'Information,** garante de la fiabilité et de la sécurité des systèmes d'information et des données.

La **Direction Générale** constitue l'instance décisionnelle la plus élevée : elle valide les orientations, supervise les plans d'action et arbitre les priorités stratégiques.

Cette gouvernance s'appuie sur un dispositif de pilotage comprenant :

- Le **suivi régulier des indicateurs qualité,**
- Des **audits internes et externes**,
- Des **actions correctives et préventives** dans une logique d'amélioration continue.

Ce cadre permet à CERP de maintenir un haut niveau d'exigence et d'assurer une qualité de service optimale auprès des pharmaciens, au bénéfice final des patients.

II. POLITIQUES [S4-1 / S4-2 / S4-3]

CERP a pour ambition de garantir une qualité de service homogène et irréprochable sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, dans le respect strict des exigences réglementaires et des normes applicables à ses activités. La distribution pharmaceutique est encadrée par les **Bonnes Pratiques de Distribution (BPD)**, tandis que les activités du pôle Soins à la personne relèvent des **Bonnes Pratiques de Dispensation d'Oxygène (BPDO).**

Ces référentiels constituent le socle de la politique qualité du Groupe.

La qualité de service est au cœur de l'identité confraternelle de CERP RRM. Pour formaliser cet engagement historique, le Groupe a mis en place **deux politiques structurantes,** qui encadrent ses pratiques et orientent ses actions en matière de conformité, de sécurité et de protection des données.

Politique Qualité

CERP RRM ne dispose pas, à ce jour, d'une **politique qualité formalisée** à l'échelle du Groupe.

Toutefois, deux de ses filiales – CERP et **Pharmat** – ont chacune mis en place une **politique Qualité spécifique,** qui constitue aujourd'hui la base du dispositif qualité appliqué à leurs activités respectives.

Ces politiques filiales visent à garantir un haut niveau d'exigence dans la distribution pharmaceutique, en conformité avec les **Bonnes Pratiques de Distribution (BPD),** les exigences du **Code de la Santé Publique** et les référentiels applicables à leurs activités.

Elles ont pour objectifs de :

- Garantir la **sécurité des produits** tout au long de la chaîne de distribution et de dispensation ;
- Assurer le **respect des BPD,** BPDO et des obligations réglementaires ;
- Renforcer la **traçabilité** des médicaments et dispositifs médicaux ;
- Maintenir un **niveau homogène de qualité de service** pour les pharmaciens desservis par chaque filiale ;
- Structurer les démarches **d'amélioration continue** et la maîtrise des risques qualité.

Politique de Sécurité de l'information

CERP dispose d'une politique de Sécurité de l'information. Elle a pour objectif de traduire les principes du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** en exigences opérationnelles adaptées aux activités du Groupe.

Elle vise à :

- Garantir la **confidentialité, l'intégrité** et la **sécurité** des données médicales et commerciales traitées ;
- Mettre en place des **systèmes robustes de protection** des données et des accès ;
- Encadrer l'usage des données dans le respect des droits des personnes ;
- Définir des **modalités de contrôle,** d'audit et de gestion des incidents ;
- Assurer la conformité de l'ensemble du Groupe, de ses filiales et de ses partenaires.

Cette politique est applicable à tous les périmètres de CERP RRM et constitue un engagement fort en faveur du respect des droits fondamentaux et de la confiance entre le Groupe, les pharmaciens et les patients.

III. OBJECTIFS [S4-5]

Afin de maintenir un niveau élevé de qualité de service et de sécurité dans l'ensemble de ses opérations, CERP RRM a défini plusieurs objectifs mesurables et suivis régulièrement par la gouvernance.

Ces objectifs s'inscrivent dans une trajectoire pluriannuelle d'amélioration continue, en cohérence avec les risques et enjeux identifiés.

Fiabilité opérationnelle et taux d'erreur

CERP vise à renforcer la précision et la sécurité de ses opérations de préparation de commandes.

L'entreprise s'est fixé l'objectif de **réduire le taux d'erreur de préparation (picking) à un niveau inférieur à 0,5 ‰ d'ici 2030.**

Cet objectif contribue directement à la qualité du service rendu aux pharmaciens et à la traçabilité des produits pharmaceutiques, conformément aux exigences réglementaires.

Qualité de la relation et du service téléphonique

Pour garantir une communication fluide et réactive avec ses pharmaciens, CERP poursuit une amélioration continue du service téléphonique, avec deux cibles principales :

- **Atteindre un taux de réponse aux appels supérieur à 95%,**
- **Maintenir un temps moyen d'attente inférieur à 30 secondes.**

Ces engagements visent à renforcer la satisfaction des utilisateurs et à garantir la continuité de service sur l'ensemble du réseau.

Suivi, pilotage et reporting

L'ensemble de ces objectifs fait l'objet :

- D'un **suivi au moyen d'indicateurs de performance précis** (taux d'erreur, disponibilité, temps de réponse ...),
- D'un **reporting régulier auprès des établissements,**
- Et d'une **revue annuelle permettant d'adapter les plans d'action** en fonction des résultats observés.

Ce dispositif de pilotage permet d'assurer la cohérence entre les ambitions stratégiques de CERP et les attentes des parties prenantes.

IV. PERFORMANCE

	Taux d'erreurs de picking (Q1) France
2022	0,6‰ unités vendues
2023	0,6 ‰ unités vendues
2024	0,5 ‰ unités vendues

CERP a choisi de suivre volontairement plusieurs indicateurs de performance afin de mesurer l'efficacité de ses actions en matière de qualité de service, même si la CSRD ne l'exige pas formellement. Ce suivi permet d'assurer la transparence, d'évaluer les progrès réalisés et d'adapter les plans d'action lorsque nécessaire.

Taux d'erreurs de picking

Le principal indicateur suivi est le **taux d'erreurs de préparation des commandes,** qui reflète la fiabilité des processus logistiques et la qualité de service.

Cet indicateur est essentiel pour garantir la traçabilité des produits et la sécurité des patients.

Il fait l'objet :

- D'un suivi régulier,
- D'audits internes,
- De plans d'amélioration continue.



V. PLANS D'ACTIONS [S4-4]

CERP déploie un ensemble d'actions concrètes pour atteindre ses objectifs en matière de qualité de service, de fiabilité opérationnelle et de sécurité des données. Ces actions, dotées de ressources dédiées et suivies régulièrement, s'articulent autour de quatre axes majeurs.

Qualité de préparation

CERP optimise en continu ses processus de préparation des commandes afin de réduire le taux d'erreurs de picking et d'améliorer la maîtrise opérationnelle.

Les principales actions engagées sont :

- **Digitalisation des process** : utilisation du **Voice picking** pour limiter les erreurs.
- **Automatisation :** déploiement d'automates sur plusieurs sites pour traiter les volumes les plus importants.
- **Pilotage qualité renforcé :**
  - Suivi régulier des indicateurs par établissement via des portails qualité,
  - Transmission mensuelle de cinq indicateurs clés aux directeurs d'établissements (taux d'erreurs, ventes anormales, réclamations...),
  - Réalisation d'**audits internes** couvrant l'ensemble des zones logistiques.
- **Mobilisation des équipes :** lancement en 2025 d'un **challenge qualité** valorisant la connaissance des bonnes pratiques des collaborateurs.

Qualité de livraison

CERP s'engage à garantir une livraison fiable et rapide, contribuant directement à la continuité des soins.

Les actions mises en œuvre incluent :

- **Engagement de livraison sous 24 h** grâce à l'optimisation des flux logistiques,
- **Parcours de livraison optimisés** avec des horaires fixes,
- **Sécurisation des livraisons** via l'utilisation d'un système de traçabilité des livraisons permettant l'évitement des erreurs et un suivi en temps réel.

Qualité de la relation client

La relation client constitue un pilier majeur de la stratégie qualité de CERP RRM.

Les dispositifs en place comprennent :

- **Pilotage téléphonie :** suivi du taux de réponse et du temps d'attente ; présence d'équipes en établissement pour garantir proximité et réactivité.
- **Montée en compétence :** formations régulières des téléphonistes.
- **Suivi des réclamations :** déploiement de tableaux de bord dédiés pour mesurer les volumes et les délais de traitement.

Sécurité des données

CERP RRM renforce en continu la protection des données médicales et commerciales, conformément au RGPD.

Les actions structurantes incluent :

- **Mise en conformité RGPD** et déploiement de solutions numériques sécurisées,
- **Sensibilisation et formation des collaborateurs** manipulant des données sensibles, avec notamment la mise à disposition d'un livret "cybersécurité" et des campagnes de mise en situation,
- **Innovation pédagogique :** lancement en 2025 d'**Albert**, un chatbot interactif dédié à la formation à la cybersécurité.

4.3. OPTIMISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL DES PRODUITS DE SANTÉ GRÂCE À NOS SOLUTIONS APPORTÉES AUX PHARMACIENS

I. GOUVERNANCE

CERP RRM reconnaît que les **produits de santé** qu'elle distribue — médicaments, dispositifs médicaux et produits associés — génèrent des **impacts environnementaux et sociaux significatifs** tout au long de leur cycle de vie.

Bien qu'essentiels à la santé publique, ces produits génèrent :

- Une **consommation importante de ressources** et d'énergie lors de leur production,
- Des **émissions polluantes** liées à la fabrication et au transport,
- Une **pollution résiduelle** liée aux emballages, aux déchets médicaux et aux substances actives rejetées dans l'environnement.

Un cadre d'action contraint mais responsable

En tant que répartiteur pharmaceutique, CERP est soumise à une **obligation légale et éthique :** garantir la **continuité d'approvisionnement** des officines sur tout le territoire et en toutes circonstances.

Cette mission d'intérêt général, encadrée par le Code de Santé Publique, limite la possibilité de sélectionner les fournisseurs ou les produits selon des critères strictement ESG.

Malgré ces contraintes structurelles, CERP s'engage à :

- **Identifier des leviers d'achats responsables compatibles avec ses missions de santé publique,**
- **Intégrer progressivement des critères ESG** dans ses processus d'approvisionnement,
- **Développer une politique structurée** conciliant continuité de service et réduction des impacts environnementaux et sociaux.

Cet engagement progressif permet de construire une gouvernance alignée sur les attentes de la CSRD, malgré des marges de manœuvre réglementaires limitées.

Un rôle d'optimisateur au sein de la chaîne de valeur

Grâce à ses pôles **Répartition et Soins à la personne**, CERP RRM joue un rôle clé dans l'amélioration de l'impact global de la chaine de valeur pharmaceutique.

La coopérative agit notamment sur :

- **La rationalisation des flux,**
- **La mutualisation des approvisionnements,**
- **La réduction du nombre de livraisons,**
- **Le regroupement des volumes,**
- **La limitation des transports dispersés et de leurs externalités.**

En optimisant l'organisation logistique globalement, CERP RRM contribue à **réduire les émissions indirectes, à diminuer les impacts environnementaux indirects,** tout en assurant un niveau de service indispensable à la santé publique.

Ces leviers logistiques complètent les solutions numériques et opérationnelles que CERP RRM met à disposition des pharmaciens pour réduire leurs propres impacts.

Gouvernance progressive et intégration des enjeux ESG dans les décisions

Bien que la thématique des impacts environnementaux et sociaux des produits de santé ne fasse pas encore l'objet d'une gouvernance formelle pleinement structurée, l'ensemble des directions métiers intègre progressivement ces dimensions dans leurs décisions opérationnelles ; leurs stratégies de développement et leurs projets d'innovation et de transformation.

Cette approche progressive reflète la volonté du Groupe de professionnaliser sa gouvernance ESG et de renforcer la prise en compte des impacts produits, services et solutions sur la durée.

CERP RRM vise ainsi à formaliser une gouvernance dédiée, à mieux documenter ses processus décisionnels, à aligner ses actions sur les référentiels ESRS et à structurer une politique d'achats responsables conforme aux contraintes du secteur et aux attentes de ses parties prenantes.

II. POLITIQUES [E2-1 / E3-1 / E4-1 / E5-1 / S2-1 / G1-1]

CERP RRM travaille à la structuration progressive **d'une politique intégrant** les achats responsables ainsi que le respect des droits humains et du bien-être animal.

Le Groupe ne dispose pas encore d'un plan couvrant l'ensemble des IRO matériels, mais **plusieurs actions existent déjà** au sein des directions opérationnelles.

Elles constituent les **premiers fondements** d'une politique plus complète, qui sera progressivement structurée dans les années à venir.

III. OBJECTIFS [E2-4 / E3-4 / E4-4 / E5-4 / S2-5 / G1-1]

CERP élabore actuellement un ensemble d'objectifs visant à réduire l'impact environnemental et social associé aux produits de santé distribués par le Groupe.

Cette démarche traduit une volonté claire : intégrer pleinement les enjeux ESG dans les pratiques opérationnelles et fixer des jalons ambitieux à moyen et long terme.

Les objectifs en cours de construction visent à structurer progressivement une trajectoire permettant :

- De mieux maîtriser les impacts tout au long du cycle de vie des produits de santé et autres achats de biens ou services,

- De renforcer les pratiques internes en matière d'achats responsables,
- D'accompagner le réseau d'officines dans l'adoption de solutions plus durables,
- Et de préparer un dispositif de pilotage conforme aux exigences des ESRS.

Cette phase de définition est essentielle pour garantir des objectifs réalistes, mesurables et compatibles avec les obligations réglementaires du secteur pharmaceutique.

CERP RRM prévoit d'intégrer des **critères ESG dans l'ensemble de ses appels d'offres,** afin de garantir que les décisions d'achat tiennent compte :

- Des impacts environnementaux liés à la production, au transport et au conditionnement des produits de santé et autres produits ou services achetés,
- Des enjeux sociaux liés aux conditions de travail tout au long de la chaîne d'approvisionnement,
- Du respect des droits humains, en cohérence avec les standards internationaux et les pratiques des fournisseurs.

Cet objectif vise à structurer progressivement une politique d'achats responsables alignée sur les exigences ESG tout en respectant les contraintes propres au secteur.

Pour soutenir la mise en œuvre de ces ambitions, CERP RRM souhaite **former l'ensemble des acheteurs du Groupe aux achats durables,** afin de :

- Renforcer leur capacité à évaluer les fournisseurs selon des critères responsables,
- Intégrer systématiquement des considérations ESG dans les décisions d'achat,
- Adopter des pratiques cohérentes avec les engagements de CERP en matière de respect des droits humains et de réduction des impacts environnementaux.

Cette montée en compétence constitue un levier central pour inscrire les engagements RSE dans les pratiques quotidiennes.

L'objectif est de **sensibiliser et former les pharmaciens volontaires** afin qu'ils puissent :

- Relayer les bonnes pratiques auprès des patients,
- Contribuer à la réduction des impacts environnementaux au sein de leurs officines (tri, gestion des flux, maîtrise des péremptions, conseils responsables),
- Participer activement à l'évolution durable de la chaîne de valeur.

Cet objectif permet d'étendre l'impact positif au-delà des activités directes du Groupe et d'accompagner les adhérents dans leur propre transition.

IV. PERFORMANCE

Les impacts matériels associés à cette thématique relevant principalement de la **chaîne de valeur amont (fournisseurs, fabricants) et aval (officines, patients),** la CSRD ne prévoit pas d'indicateurs quantitatifs standardisés obligatoires dans ce domaine.

En conséquence, CERP RRM n'a pas encore formalisé d'indicateurs chiffrés spécifiques pour cette orientation.

À mesure que :

- La politique d'achats responsables se structurera,
- Les critères ESG deviendront systématiquement intégrés dans les processus,
- Et que davantage de marges de manœuvre seront identifiées,

CERP RRM prévoit de définir et de publier des **indicateurs quantitatifs** permettant de suivre plus précisément les impacts environnementaux et sociaux liés aux achats.

Ces indicateurs pourront notamment concerner :

- Le taux d'appels d'offres intégrant des critères ESG,
- Le pourcentage d'acheteurs formés,
- La part des pharmaciens du réseau sensibilisés,
- La réduction qualitative des flux dispersés,
- Ou des mesures amont/aval rendues possibles via des partenariats sectoriels.

Cette démarche témoigne d'une volonté claire :

- **De progresser,**
- **De structurer un reporting fiable,**
- **Et d'évoluer vers un cadre de performance mesurable** dès que les outils et le contexte réglementaire du secteur le permettront.

L'amélioration continue demeure le principe directeur de la stratégie RSE de CERP RRM dans ce domaine.

V. PLANS D'ACTIONS [E2-3 / E3-3 / E4-3 / E5-3 / S2-4 / G1-1]

CERP RRM déploie plusieurs actions concrètes visant à réduire l'impact environnemental et social des produits de santé tout au long de la chaîne de valeur, tout en soutenant la performance des pharmacies. Ces actions s'inscrivent dans la continuité des engagements du Groupe et préfigurent la structuration progressive de ses politiques et objectifs.

Optimiser la distribution pharmaceutique pour réduire les impacts environnementaux

En tant que répartiteur pharmaceutique, CERP joue un rôle essentiel dans la rationalisation des flux logistiques du secteur. Plusieurs actions structurantes sont en place :

- **Mutualisation des approvisionnements** permettant de réduire le nombre de livraisons ;
- **Régulation fine des stocks** grâce aux commandes journalières, offrant aux pharmaciens la possibilité d'ajuster leurs approvisionnements en fonction de la demande réelle et des variations saisonnières ;
- **Réduction du surstockage et des péremptions,** contribuant à limiter les pertes de médicaments et donc les impacts associés à leur production.

Ces actions contribuent directement à la diminution du gaspillage, à l'optimisation des volumes transportés et à la réduction des émissions indirectes liées à la logistique.

Fluidification de la chaîne logistique globale grâce aux services proposés à l'industrie

CERP met en œuvre des solutions dédiées aux laboratoires et industriels du médicament :

- **Stockage décentralisé,**
- **Centrale d'achat,**
- **Service de livraison direct aux pharmacies.**

Cette rationalisation de la logistique amont :

- Réduit les flux dispersés,
- Limite les volumes inutiles transportés et stockés,
- Contribue à diminuer les externalités négatives associées au transport et au stockage.

Ces solutions complètent l'action du Groupe auprès des officines pour optimiser l'ensemble du parcours logistique.

Partenariats responsables : récupération et traitement des médicaments non utilisés

CERP développe des partenariats permettant de réduire les impacts environnementaux liés à la fin de vie des médicaments.

Via sa collaboration avec Cyclamed, mettant en place progressivement des compacteurs associés aux bennes de collecte, CERP RRM soutient la collecte des **Médicaments Non Utilisés (MNU),** permettant :

- D'éviter que ces substances ne soient jetées dans les déchets ménagers,
- De réduire la pollution des sols et des eaux,
- De sensibiliser les patients aux impacts environnementaux.

Cette démarche contribue à la réduction des risques environnementaux liés aux molécules actives rejetées dans l'environnement.

Développement des compétences : formation des pharmaciens et des équipes internes

CERP RRM investit dans la montée en compétences de ses parties prenantes internes et externes.

Via **Masterpharm**, le Groupe propose des sessions visant à :

- Sensibiliser aux enjeux environnementaux et sociaux,
- Diffuser des bonnes pratiques de gestion durable en officine,
- Accompagner les pharmaciens dans leur rôle de relais auprès des patients.

Une approche progressive et collaborative

L'ensemble de ces actions constitue un socle social permanent permettant à CERP RRM :

- De réduire progressivement les impacts environnementaux et sociaux,
- D'accompagner la transition des officines,
- De continuer à professionnaliser sa chaîne logistique face aux enjeux ESG,
- Et de structurer à terme un plan d'actions complet conforme aux exigences ESRS.

5.1. DIFFUSER NOTRE MODÈLE CONFRATERNEL

I. PRIORITÉS ET GOUVERNANCE

Orientation	Axe stratégique	Type d'IRO	Description de l'IRO	Chaîne de valeur
Diffuser notre modèle confraternel	Diffuser notre modèle confraternel (G1)	Impact positif	Équité de traitement des pharmaciens sociétaires et actionnaires (écoute, prise en compte et partage de valeur) et diffusion d'une culture "humaniste" dans nos pratiques sociales	Opérations

CERP RRM considère la diffusion de son **modèle confraternel** comme un pilier stratégique de sa culture, de son identité et de son éthique.

Ce modèle repose sur trois principes fondamentaux :

- **La participation active des actionnaires** dans la vie du Groupe ;
- **L'équité dans la prise de décision,** notamment via un système démocratique de représentation ;
- **Le partage de la valeur,** au service du développement du réseau officinal et de la profession.

Ce modèle garantit que les intérêts du Groupe restent alignés sur ceux des pharmaciens actionnaires, qui en sont les acteurs et les bénéficiaires.

Une gouvernance dédiée et structurante

La gouvernance de cette orientation est assurée par la Direction Générale du Groupe CERP RRM, en lien étroit avec :

- Le Conseil d'Administration, composé de pharmaciens actionnaires ;
- Les directions opérationnelles chargées de décliner le modèle confraternel dans les pratiques sociales et managériales.

La Direction Générale veille à ce que les principes confraternels irriguent l'ensemble des politiques internes : gestion des ressources humaines, relations actionnaires, prise de décision, innovation, et services destinés aux officines.

Le modèle confraternel comme levier de cohésion et de performance durable

Pour CERP RRM, diffuser son modèle confraternel signifie :

- Renforcer la compréhension et l'appropriation des principes confraternels par l'ensemble des collaborateurs ;
- Garantir la transparence, l'équité et l'inclusion dans les processus décisionnels ;
- Consolider un modèle de gouvernance qui favorise l'implication des actionnaires dans la stratégie du Groupe ;
- Promouvoir, au sein du réseau, une vision collective du développement pharmaceutique centrée sur la santé publique et la durabilité.

Cette orientation constitue un facteur de différenciation fort dans le secteur de la santé, en plaçant la coopération, la solidarité professionnelle et le partage de valeur au cœur du projet d'entreprise.

II. POLITIQUES [G1-1]

Un conseil d'administration indépendant et représentatif

Selon le règlement du Groupe, les administrateurs représentent l'intérêt collectif des actionnaires. Leur mode d'élection démocratique garantit leur indépendance et leur légitimité.

- Le **Conseil d'Administration** est composé de **9 administrateurs,**
- Élus pour une durée de **six ans,**
- Par l'Assemblée générale des actionnaires.

Les administrateurs reflètent la diversité des actionnaires et sont responsables devant eux. Ils agissent comme garants du bon fonctionnement du modèle confraternel et du respect des valeurs qui le fondent.

Rôle et responsabilités du Conseil d'Administration

Au-delà des prérogatives prévues par la loi et les statuts confraternels, le Conseil d'Administration :

- Définit, conjointement avec la **Direction Générale**, les politiques et les orientations stratégiques répondant aux besoins des pharmaciens actionnaires ;
- Contrôle la mise en œuvre de ces orientations ;
- Arrête les comptes annuels et veille à la qualité, la fiabilité et l'exactitude de l'information financière ;
- Examine la politique de rémunération du capital et le **dividende ;**
- Veille à la diffusion, la compréhension et l'appropriation des décisions stratégiques par l'ensemble des actionnaires.

Ces responsabilités structurent un cadre solide garantissant la transparence, la rigueur et la pérennité du modèle confraternel.

Une gouvernance porteuse de valeurs et d'engagements sociétaux

La gouvernance du Groupe exprime un engagement à favoriser une culture collaborative, fondée sur la solidarité professionnelle et la responsabilité collective. Elle veille au respect des droits fondamentaux, à l'équité, et à la qualité de la relation entre le Groupe et les officines sociétaires et actionnaires.

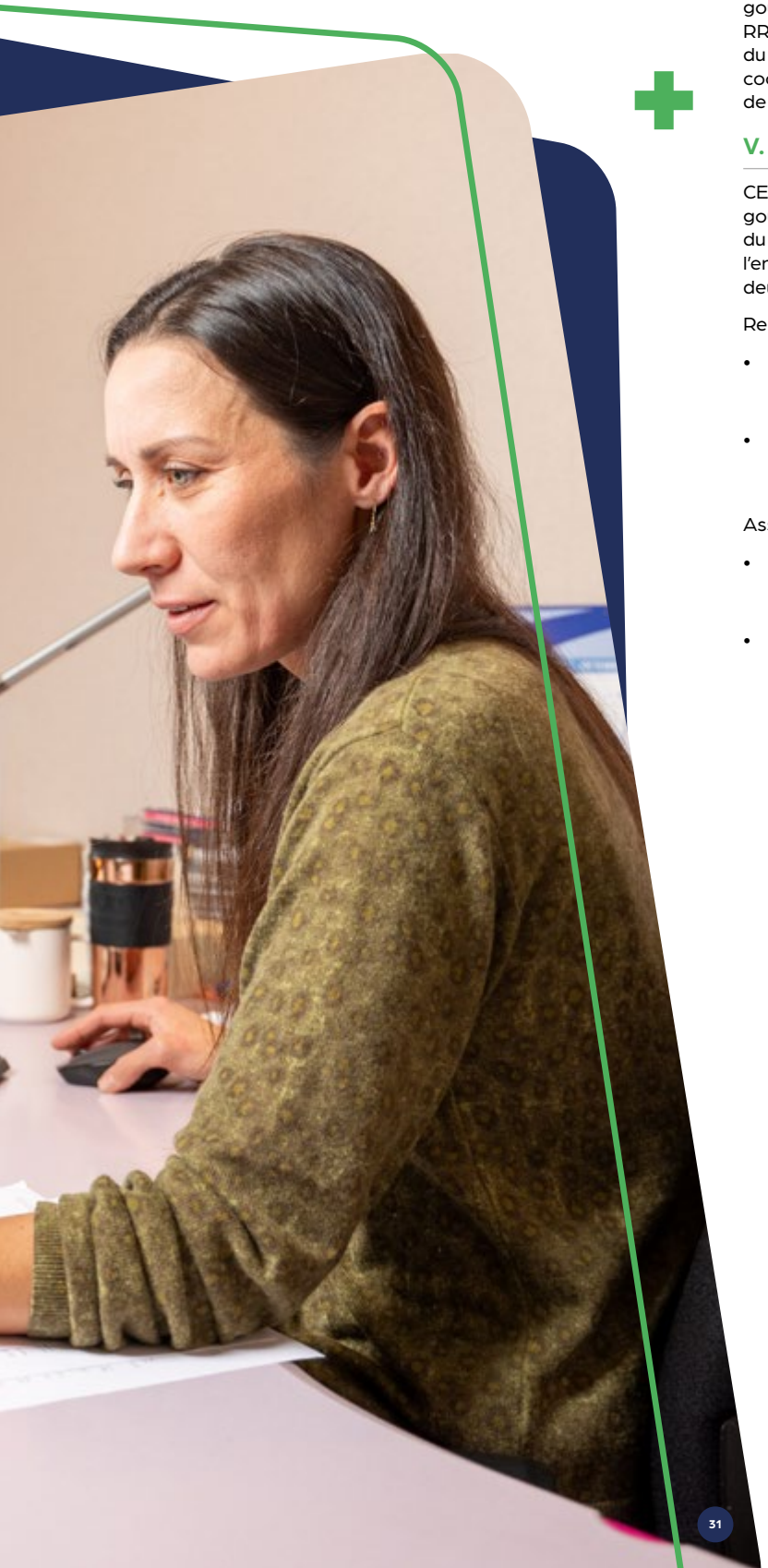
Cette gouvernance repose sur les **cinq valeurs essentielles** qui guident l'action CERP RRM :

- **Indépendance,**
- **Partage,**
- **Esprit d'entreprise,**
- **Engagement en matière de santé publique,**
- **Proximité.**

Ces valeurs structurent l'identité CERP RRM et orientent durablement son action économique, sociale et territoriale.

III. OBJECTIFS [MDR-T]

CERP RRM travaille actuellement à la définition d'objectifs Groupe destinés à renforcer la diffusion et l'appropriation de son modèle confraternel par l'ensemble de ses parties prenantes. Ces objectifs visent à structurer une démarche de long terme permettant de faire vivre les principes confraternels dans les pratiques quotidiennes, les modes de décision et la culture d'entreprise.



IV. PERFORMANCE

La CSRD ne requiert pas d'indicateurs quantitatifs pour cette thématique, dans la mesure où elle relève principalement de la gouvernance, de la culture et de l'engagement confraternel. CERP RRM privilégie donc une **approche qualitative,** fondée sur l'analyse du fonctionnement des instances, par l'intermédiaire de la révision coopérative, le suivi de la participation actionnaire et l'observation de la diffusion des principes confraternels.

V. PLANS D'ACTIONS [MDR – A]

CERP RRM déploie un ensemble d'actions visant à renforcer la gouvernance démocratique, la culture éthique et l'appropriation du modèle confraternel par les actionnaires, les collaborateurs et l'ensemble des parties prenantes. Ces actions s'articulent autour de deux axes majeurs :

Renforcer la participation démocratique des actionnaires

- Organisation annuelle d'une **Assemblée Générale,** permettant aux actionnaires de voter les décisions stratégiques et d'élire leurs représentants.
- Animation de **réunions régionales et de rencontres thématiques,** favorisant l'échange direct entre le conseil d'administration et les pharmaciens actionnaires.

Assurer une communication régulière, transparente et pédagogique

- Publication du **rapport de durabilité,** présentant les engagements confraternels, les décisions des instances et les actions menées.
- Renforcement de la lisibilité des décisions stratégiques et de leur diffusion auprès des actionnaires et collaborateurs.

5.2. RÉDUIRE LE RISQUE DE FRAUDE, CORRUPTION ET PROTÉGER LES LANCEURS D'ALERTE

I. PRIORITÉS ET GOUVERNANCE

Orientation	Axe stratégique	Type d'IRO	Description de l'IRO	Chaîne de valeur
Réduire le risque de fraude, corruption et protéger les lanceurs d'alerte	Réduire le risque de fraude, corruption et protéger les lanceurs d'alerte (G1)	Impact négatif	Protection des lanceurs d'alerte	Amont Opérations
		Impact négatif	Fraude, corruption et impact sur la société	Opérations
		Risque financier	Risques juridiques liés à des actes de fraude ou corruption	Opérations

CERP RRM considère la prévention des risques de **fraude**, de **corruption** et la **protection des lanceurs d'alerte** comme des enjeux essentiels pour garantir l'intégrité, la transparence et la responsabilité de l'ensemble de ses activités. Ces sujets sont au cœur de la gouvernance éthique du Groupe et constituent des fondements indispensables à la confiance des sociétaires, des partenaires et des collaborateurs.

Une gouvernance dédiée portée par la Direction Juridique

La gouvernance de ces enjeux repose sur la **Direction Juridique du Groupe**, qui pilote :

- La mise en œuvre des politiques anticorruption,
- Le dispositif de contrôle interne,
- La conformité réglementaire,
- La gestion des alertes internes,
- La prévention et le traitement des risques de fraude.

La Direction Juridique assure la coordination entre les différentes directions opérationnelles, la Direction Générale, le **Comité d'Audit** afin de garantir une approche cohérente et robuste de la prévention des risques.

Un cadre réglementaire strict : loi Sapin II et standards internationaux

CERP RRM veille à se conformer pleinement à la loi **Sapin II,** qui encadre la lutte contre la corruption, la prévention des risques de fraude et la protection des lanceurs d'alerte en France.

Dans ce cadre, le Groupe veille à ce que les obligations légales soient intégrées dans :

- Les procédures opérationnelles,
- Les formations auprès des collaborateurs,
- Et les mécanismes de contrôle interne.

Un engagement clair : promouvoir une culture d'intégrité

La politique anticorruption de CERP RRM repose sur plusieurs priorités structurantes :

- Assurer un environnement de travail fondé sur l'intégrité, l'éthique et la responsabilité ;
- Garantir une **tolérance zéro** vis-à-vis de tout acte de corruption ou de fraude ;
- Mettre à disposition des collaborateurs des outils, dispositifs et formations dédiés ;
- Offrir une protection complète aux **lanceurs d'alerte**, encourager l'expression et sécuriser les signalements.

Cette démarche contribue à la solidité du modèle coopératif, en assurant que les décisions, les flux financiers et les relations avec les partenaires s'inscrivent dans un cadre irréprochable.

II. POLITIQUES [G1-1]

CERP RRM a structuré une politique visant à garantir l'intégrité, la transparence et la conformité de l'ensemble de ses activités. Cette politique s'applique à tous les collaborateurs et repose sur trois axes majeurs : la prévention de la fraude, la lutte contre la corruption et la protection des lanceurs d'alerte.

Un cadre de conformité aligné sur la loi Sapin II

Le Groupe a mis en place un dispositif conforme aux exigences de la loi **Sapin II**, intégrant des règles et procédures destinées à prévenir tout acte de fraude ou de corruption. Ces dispositifs précisent :

- Les règles de conduite attendues,
- Les mécanismes de contrôle interne,
- Les procédures de vérification et de vigilance,
- Les pratiques à adopter dans les relations avec les partenaires.

Un dispositif sécurisé de signalement

CERP RRM a instauré un système de **signalement confidentiel et protégé,** accessible à l'ensemble des collaborateurs. Il permet :

- D'alerter en cas de comportement non conforme,
- De garantir la **protection totale** des lanceurs d'alerte,
- D'assurer un traitement impartial et sécurisé des signalements.

Ce dispositif répond aux obligations légales et renforce la culture de transparence.

III. OBJECTIFS [MDR-T]

CERP RRM se fixe pour objectif de structurer et de renforcer de manière progressive et continue son dispositif de prévention de la fraude et de la corruption, afin d'assurer un haut niveau d'intégrité des pratiques et de conformité réglementaire. Cette démarche vise à prévenir l'exposition du Groupe aux risques éthiques, juridiques et réputationnels, tout en contribuant à un environnement de travail fondé sur la responsabilité, la transparence et la confiance.

Renforcer le contrôle interne

CERP RRM renforce son dispositif de contrôle interne afin d'améliorer l'identification, l'évaluation, la prévention et le traitement des risques de fraude et de corruption. L'entreprise vise ainsi à fiabiliser et à harmoniser les mécanismes existants sur l'ensemble des activités et des périmètres exposés, afin d'assurer une couverture adaptée des risques identifiés.

Sensibiliser et informer les collaborateurs exposés

CERP RRM veille à informer et à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs susceptibles d'être confrontés à des situations de fraude ou de corruption. L'entreprise s'assure que ces collaborateurs disposent d'un niveau de connaissance adapté des règles internes, des référentiels éthiques, des procédures applicables et des comportements attendus, afin de renforcer les réflexes de vigilance et de prévention au quotidien.

Garantir un canal de signalement accessible et sécurisé

CERP RRM garantit la mise à disposition d'un dispositif de signalement accessible, confidentiel et sécurisé. L'entreprise maintient ce canal d'alerte dans le respect des exigences légales et réglementaires en vigueur, afin de permettre le recueil des signalements dans des conditions garantissant la protection des lanceurs d'alerte et la confidentialité des informations transmises.

Assurer un traitement rapide et conforme des alertes

CERP RRM s'engage à assurer un traitement rigoureux, impartial et traçable de l'ensemble des signalements reçus. L'entreprise veille à ce que chaque alerte fasse l'objet d'un examen dans des délais conformes aux exigences réglementaires et aux standards éthiques, en garantissant la documentation des analyses menées, des décisions prises et des actions correctrices mises en œuvre.

IV. PERFORMANCE [G1-4]

Étant donné la nature qualitative des enjeux de prévention de la fraude, de la corruption et de protection des lanceurs d'alerte, la CSRD ne requiert pas d'indicateurs quantitatifs obligatoires pour cette thématique. CERP RRM adopte donc une approche fondée sur la **transparence des processus** et le **suivi opérationnel des actions mises en œuvre.**

Le Groupe s'appuie sur plusieurs indicateurs internes qualitatifs, tels que :

- Le **taux de couverture des dispositifs de contrôle interne,**
- La **gestion des alertes** reçues via les canaux de signalement.

Ces éléments sont analysés régulièrement par le **Comité Éthique de CERP SAS,** afin d'évaluer l'efficacité du dispositif, d'identifier d'éventuels axes d'amélioration et de garantir une gouvernance conforme aux meilleures pratiques et aux standards réglementaires.

V. PLANS D'ACTIONS [G1-3]

CERP RRM met en œuvre un ensemble d'actions concrètes pour prévenir la fraude, lutter contre la corruption et garantir la protection des lanceurs d'alerte. Ces actions renforcent la solidité du dispositif de conformité et contribuent à ancrer une culture d'intégrité au sein du Groupe.

Renforcement de la cartographie des risques Sapin II

Le Groupe a consolidé sa **cartographie des risques,** permettant d'identifier les zones les plus sensibles et d'adapter les contrôles en conséquence. Cette analyse régulière constitue la base du dispositif de prévention.

Mise en place d'un canal de signalement sécurisé

CERP RRM a déployé un canal de signalement confidentiel, garantissant :

- La sécurité des informations transmises,
- La protection des lanceurs d'alerte,
- Un traitement impartial des signalements.

Ce dispositif répond aux exigences légales et aux standards éthiques internationaux.

Programmes de formation et de sensibilisation

Pour prévenir les risques, le Groupe organise des **formations dédiées** à la fraude et à la corruption, accompagnées de supports pédagogiques rappelant les bonnes pratiques et les procédures internes à suivre.

Audits réguliers pour évaluer l'efficacité des dispositifs

CERP RRM prévoit des audits réguliers afin :

- D'évaluer la robustesse du contrôle interne,
- D'identifier les axes d'amélioration,
- De renforcer la prévention dans l'ensemble des activités.

