



## Déclaration de performance extra-financière 2018 CERP Rhin Rhône Méditerranée - CADUCIEL - PHARMAT

### Modèle d'affaires

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

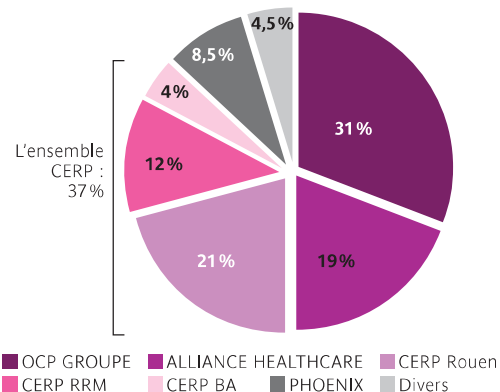
CERP Rhin Rhône Méditerranée dispose de 24 établissements pharmaceutiques soumis au Code de la Santé Publique et exerçant une activité dénommée grossiste répartiteur. L'activité des grossistes répartiteurs est soumise aux dispositions du Code de la Santé Publique. A ce titre, CERP Rhin Rhône Méditerranée est tenue aux obligations de service public (art. R.5124-59 du CSP) suivantes :

- l'entreprise doit disposer d'un assortiment de médicaments comportant les 9/10<sup>ème</sup> des présentations effectivement exploitées en France,
- chaque établissement doit être en mesure de satisfaire à tout moment la consommation de sa clientèle habituelle durant au moins 2 semaines,
- chaque établissement doit livrer dans les 24 heures suivant la réception toute commande de médicament faisant partie de son assortiment,
- chaque établissement doit livrer tout médicament à toute officine de son territoire déclaré qui lui en fait la demande,
- chaque établissement doit participer à un service d'astreintes inter-entreprises permettant la mise à disposition de médicaments le samedi à partir de 14h00, le dimanche et les jours fériés afin de répondre aux urgences sanitaires, à la demande du préfet.

Ces dispositions sont complétées de Bonnes Pratiques de Distribution en gros (ou BPD) d'une part pour les médicaments à usage humain et d'autre part pour les médicaments vétérinaires.

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

Part de marché de la répartition fin 2018



PHARMAT a pour objet la mise à disposition de dispositifs médicaux et de matériels pour l'activité de maintien à domicile. Dans chaque établissement de l'entreprise, CERP Rhin Rhône Méditerranée met à disposition de PHARMAT des locaux indépendants, nécessaires au stockage et à la réalisation des activités de PHARMAT.

CADUCIEL INFORMATIQUE a pour objet la conception, le développement et la commercialisation de systèmes et de logiciels d'informatisation des pharmacies d'officine sous la marque CADUCIEL. Par un contrat clair et transparent, établi dans l'esprit confraternel qui caractérise le groupe, CADUCIEL maintient à ses clients, les pharmaciens d'officine, l'entière propriété de leurs données et leur conserve leur complète autonomie dans la gestion de leurs flux de données.

## Informations environnementales

### Politique générale

#### Management de la qualité

La démarche qualité conduite par CERP Rhin Rhône Méditerranée est certifiée selon le récent référentiel ISO 9001 : 2015. Elle est un outil essentiel qui structure le fonctionnement quotidien de l'entreprise. A l'occasion de l'audit de suivi annuel réalisé en 2018 par AFNOR, la certification a été confirmée.

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

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

#### Approche par les risques

Un dispositif de veille réglementaire environnementale a été initié dès 2017 et a permis la réalisation d'une première analyse de conformité réglementaire.

Les premières démarches d'évaluation environnementale engagées par l'entreprise s'inscrivent dans le cadre des bilans des émissions de gaz à effet de serre (BEGES), d'un premier audit énergétique et d'une analyse environnementale.

La réalisation d'un bilan annuel des émissions de gaz à effet de serre s'inscrit désormais dans les pratiques de l'entreprise.

La démarche d'analyse environnementale engagée a consisté à prendre connaissance des effets réels ou potentiels des activités de l'entreprise sur l'environnement.

Les principaux risques environnementaux pertinents identifiés et liés aux activités de CERP

et de ses filiales concernent principalement les pollutions (par rejet dans l'eau et dans l'air), la diminution des ressources fossiles (hydrocarbures) et l'engorgement des filières de traitement des déchets.

#### Politique développement durable

Au regard des premières analyses réalisées, CERP Rhin Rhône Méditerranée poursuit l'engagement d'actions de renforcement des dimensions sociales et environnementales, composantes du développement durable. Ces actions doivent permettre d'assurer la pérennité de l'entreprise à ses clients, à ses collaborateurs, à ses fournisseurs et à ses actionnaires par ses résultats en poursuivant l'amélioration continue de son modèle de gouvernance et en affirmant sa volonté d'être une entreprise citoyenne.

Prévenir les pollutions, limiter l'impact environnemental de nos activités, adopter une approche responsable en faveur de la réduction des gaz à effet de serre et renforcer la gestion des déchets issus de nos activités constituent les thématiques essentielles et prioritaires que nous nous attachons à faire progresser.

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

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

- les installations de chauffage et de climatisation,
- les groupes froids des installations de stockage des produits thermosensibles,
- les installations de désinfection du matériel de PHARMAT, le calibrage et le dosage des produits de désinfection utilisés,



- les armoires électriques par réalisation de thermographies infrarouge pour déceler les échauffements anormaux et anticiper leurs conséquences.

#### Conditions habituelles de fonctionnement

Les activités de CERP Rhin Rhône Méditerranée et de ses filiales n'engendrent pas de pollution en conditions habituelles de fonctionnement des établissements. Les situations accidentelles sont toutefois susceptibles de constituer un risque pour l'environnement. Des moyens techniques, organisationnels et humains (système de sécurité incendie, formations) sont installés pour prévenir et maîtriser les situations d'urgence, et limiter les éventuels impacts environnementaux. Aucun incident environnemental à impact significatif n'est survenu en 2018.

#### Éléments d'appréciation

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

## Pollution atmosphérique

### Risque incendie

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

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

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

### Répartition de la flotte de VUL selon les dernières normes européennes d'émission

#### Flotte CERP Rhin Rhône Méditerranée

au 31 décembre	2015	2016	2017	2018
Norme Euro 4	0%	0%	0%	0%
Norme Euro 5	100%	92%	59%	26%
Norme Euro 6	0%	8%	41%	74%

#### Flotte PHARMAT

au 31 décembre	2017	2018
Norme Euro 4	0%	0%
Norme Euro 5	75%	53%
Norme Euro 6	25%	47%

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

### Répartition de la flotte de véhicules de fonction et de service par émission de CO<sub>2</sub> (g/km)

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

	CERP		PHARMAT		CADUCIEL	
	≥ 120	< 120	≥ 120	< 120	≥ 120	< 120
31/12/2015	22%	78%	45%	55%	0	100%
31/12/2016	17%	83%	38%	62%	0	100%
31/12/2017	6%	94%	8%	92%	0	100%
31/12/2018	3%	97%	0%	100%	0	100%

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

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

### Synthèse 2018

Aucun incident environnemental en 2018.

+ 33% de véhicules euro 6 pour CERP Rhin Rhône Méditerranée.

+ 22% de véhicules euro 6 pour Pharmat.

+ 3% de véhicules <120gCO<sub>2</sub>/km pour CERP Rhin Rhône Méditerranée.

+ 8% de véhicules <120gCO<sub>2</sub>/km pour Pharmat.

2 établissements supplémentaires équipés de bornes de rechargement pour les véhicules électriques.

## Pollution de l'eau

### Activités CERP et CADUCIEL

Les rejets habituels d'eau sont générés par les besoins d'hygiène personnelle des collaborateurs et le lavage périodique des véhicules dans quelques établissements. Ces rejets ne constituent pas de danger pour l'environnement.

### Activités PHARMAT

Pour prévenir une pollution liée à un déversement accidentel de produits dangereux pour le milieu aquatique, les produits de désinfection utilisés pour les activités de PHARMAT sont stockés sur chaque site en quantité faible et de façon adaptée aux besoins des activités.

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

## Economie circulaire

### Prévention et gestion des déchets

Un projet engagé en 2018 a permis, à CERP Rhin Rhône Méditerranée et à ses filiales, un renouvellement de l'identification des gisements de déchets

issus de leurs activités. Une gestion responsable des déchets par tri sélectif et respectueuse de l'environnement est installée. Ce tri permet essentiellement de recycler le carton, le papier et certains plastiques. Le tri sélectif permet de limiter la quantité de déchets qui partent en incinération (valorisation énergétique).

### Gisements de déchets

Gisements	Traitement
Carton	Recyclage
Plastique	Recyclage, valorisation énergétique
Papier	Recyclage
Plaques eutectiques	Recyclage matière
Bac/couvercle plastique	Réutilisation et recyclage
Piles et batteries	Recyclage
Cartouches d'encre	Recyclage
D3E*	Recyclage
Produits pharmaceutiques	Valorisation énergétique
Bois	Réutilisation, recyclage, valorisation énergétique
Archives confidentielles	Recyclage matière
Ordures ménagères	Valorisation énergétique, enfouissement
Bac/couvercle thermoformé	Réutilisation
Bac/couvercle emballage isotherme	Recyclage matière
Bac polystyrène (blanc)	Recyclage matière
Bidons Plastiques usagés	Recyclage, valorisation énergétique, enfouissement
Bouteilles d'oxygène	Recyclage
Ampoules	Reprise par le prestataire
Métal	Recyclage
Verre	Recyclage

\* Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques.

### Projet "Gestion des déchets" 2018

Une campagne de communication a été effectuée au siège social de CERP Rhin Rhône Méditerranée. Cette sensibilisation a permis d'informer les différents collaborateurs sur les bonnes pratiques à adopter concernant la gestion des déchets produits par les activités du siège.

Les modalités de collecte et de traitement de certains gisements de déchets en établissement sont





en cours de révision. Une opération de communication à destination des établissements sera réalisée courant 2019. Elle identifiera clairement les dispositions de collecte et de traitement. Cette action permettra de renforcer la gestion des déchets en établissement en favorisant la connaissance des collaborateurs sur les modalités de collecte et de traitement.

#### **Médicaments non utilisés**

Les médicaments constituent des déchets dangereux pour l'environnement et la gestion de leur déchet présente un risque de pollution des rivières et nappes phréatiques et de contamination de la faune.

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

#### **Gaspillage alimentaire**

La collection des produits pharmaceutiques proposés par CERP Rhin Rhône Méditerranée et PHARMAT comprend des aliments diététiques destinés à des fins médicales spéciales. La grande majorité de ces produits contient de l'énergie, des protéines, des vitamines et des minéraux. Ils sont conçus pour compenser des apports alimentaires insuffisants et ainsi lutter contre la perte de poids ou les dérèglements nutritionnels induits par certaines pathologies. La gestion de stock de ces références et des autres compléments alimentaires proposés fait l'objet du même niveau de qualité que celle des médicaments et dispositifs médicaux distribués. Ces dispositions concourent à préserver la mise en destruction de ces denrées périssables et contribuent ainsi à la lutte contre le gaspillage alimentaire.

#### **Renouvellement des bacs isothermes**

Dans l'ensemble des établissements, une nouvelle génération d'emballages isothermes plus perfor-

mante et résistante a progressivement remplacé les anciens emballages à base de polystyrène. Une opération d'envergure de déstockage des anciens emballages en polystyrène a été conduite avec la société Click Eco spécialisée dans la gestion, le traitement et l'élimination de déchets spécifiques dans des centres de traitement agréés.

#### **Utilisation durable des ressources**

##### **Approvisionnement - Consommation d'eau**

CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales s'approvisionnent uniquement sur les réseaux de distribution publics. Les usages des ressources en eau sont limités aux besoins pour l'hygiène personnelle des collaborateurs, pour le lavage périodique des véhicules dans quelques établissements et pour les activités de désinfection du matériel (Pharmat).

Un relevé des consommations facturées permet de suivre et d'analyser les consommations d'eau du groupe.

Eau consommée en 2018 : - 4 939 m<sup>3</sup>

Eau consommée par personne en 2018 : - 2,75 m<sup>3</sup>

##### **Utilisation de matières premières**

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

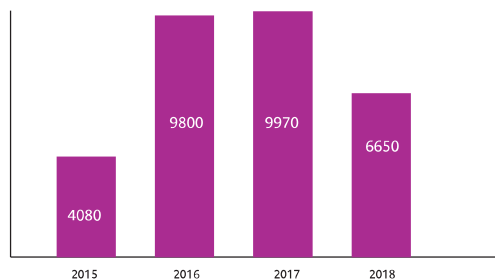
##### **1. Les bacs plastiques**

La réutilisation des emballages (bacs plastiques, emballages isothermes) utilisés par CERP Rhin Rhône Méditerranée et PHARMAT conduit à une moindre consommation de matières plastiques. Un processus de nettoyage et lavage des bacs plastiques est installé et permet chaque année la réutilisation de plus de 60 000 bacs plastiques. Cette pratique installée depuis quelques années favorise la réduction du volume des achats de bacs plastiques.

Les bacs plastiques endommagés et retirés du circuit sont confiés à un prestataire spécialisé dans

le traitement et la revalorisation des déchets de matières thermoplastiques.

#### Poids\* de matière plastique revalorisée



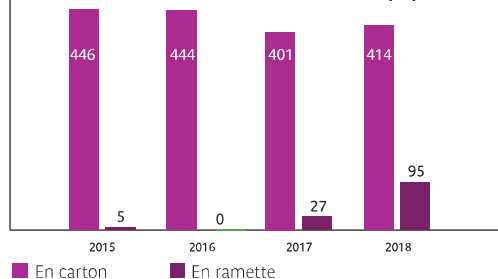
\* En kg

Les valeurs présentées pour 2017 ont été corrigées suite à une anomalie de facturation (facture en double).

## 2. Consommation de papier

Afin d'optimiser les traitements et les échanges d'information, une transition vers le zéro papier a été engagée en favorisant l'utilisation plus globale des outils numériques. Plusieurs traitements dématérialisés de documents concourent à la réduction des impressions, voire à la suppression des impressions inutiles. Environ 96 % des factures fournisseurs font l'objet d'un traitement dématérialisé. Les documents qualité sont proposés dans une plateforme web. Cette dématérialisation permet de réduire à la fois les achats de papier et le gisement de déchets correspondant. Par ailleurs, le projet visant à réduire le nombre de pages des factures clients à éditer a été finalisé. L'évaluation des bénéfices constatés sur les achats de papier correspondant est en cours. Le bulletin de paie des collaborateurs de l'entreprise est désormais systématiquement proposé au format dématérialisé.

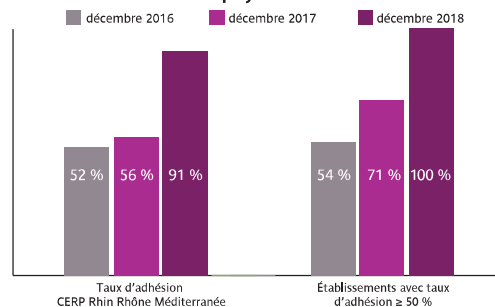
#### Evolution annuelle des achats de papier\*



\* En carton : papier blanc A4, A4 perforer blanc, A3 blanc, papier budget A4 (carton de 5 ramettes A4 et 3 ramettes A3).  
En ramette : papier A4 rose/vert/jaune/bleu, papier A4 PAP rose/vert/bleu, papier clair/alfa PAP blanc.

Le nombre de collaborateurs ayant demandé leur adhésion au bulletin de paie dématérialisé a encore progressé (bulletin de paie dématérialisé par défaut).

#### Évolution de l'adhésion du personnel CERP Rhin Rhône Méditerranée au bulletin de paie dématérialisé



+ 35 % de collaborateurs ayant choisi le bulletin dématérialisé.

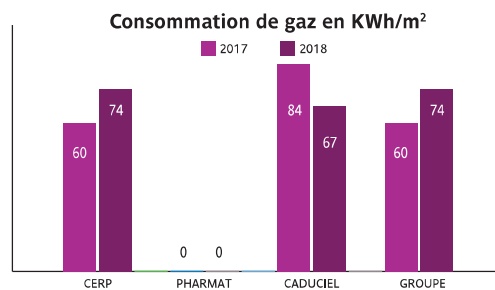
+ 29 % d'établissement avec un taux > 50 %.

## Consommation d'énergie

Un suivi des consommations d'énergies est réalisé.

### 1. Gaz

Consommation\* de gaz pour l'année 2018

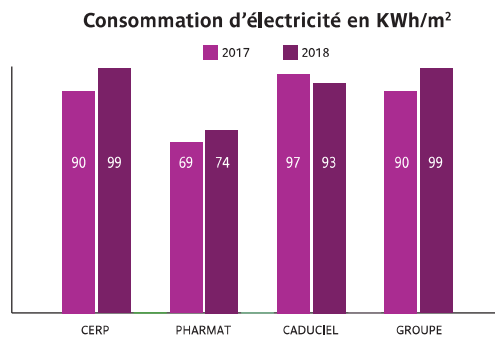


\* Pour CERP, pour 2018, les valeurs présentées correspondent aux consommations extraites du bilan de consommation RSE proposé par le fournisseur d'énergie (ENGIE) à l'exception des établissements de Strasbourg et Toulon pour lesquels les consommations reprises correspondent aux consommations facturées. L'établissement d'Aix en Provence n'est pas équipé de dispositif de chauffage au gaz. Les données présentées et correspondant à 2017 ont été retraitées selon les mêmes principes. Pour CADUCIEL, les valeurs présentées correspondent aux consommations relevées sur les factures du fournisseur. PHARMAT n'est pas équipé de dispositif de chauffage au gaz. Les données relatives aux surfaces des locaux ont été retraitées suite à des vérifications effectuées en 2018 dans le cadre de la déclaration des Etats des lieux à l'ANSM. Les données de 2017 ont été retraitées en prenant en compte les surfaces vérifiées et retenues pour 2018.



## 2. Electricité

Consommation\* d'électricité pour l'année 2018

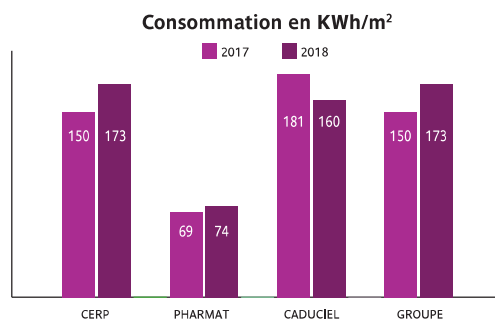


\* Pour CERP, pour 2018 et 2017, les valeurs présentées correspondent aux consommations extraites du site internet du fournisseur d'énergie (EDF) sur une période d'environ 12 mois pour tous les établissements. En raison de difficultés pour obtenir des informations plus précises et relatives à la consommation par année civile, il a été retenu de présenter les données extraites auprès du fournisseur sur les périodes d'environ 12 mois glissant. A compter de 2019, le changement de fournisseur d'énergie devrait permettre de disposer d'un reporting annuel plus précis et correspondant exactement à chaque année civile. Pour PHARMAT et CADUCIEL, les valeurs présentées correspondent aux consommations de l'année civile relevées sur les factures du fournisseur. Les données relatives aux surfaces des locaux ont été retraitées suite à des vérifications effectuées en 2018 dans le cadre de la déclaration des Etats des lieux à l'ANSM. Les données de 2017 ont été retraitées en prenant en compte les surfaces vérifiées et retenues pour 2018.

## 3. Consommation globale de gaz et d'électricité

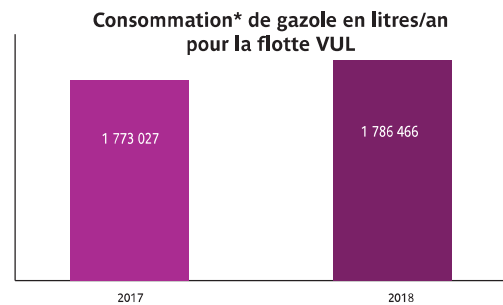
Consommation globale pour l'année 2018

(Comprend les consommations en gaz et en électricité des locaux dont CERP Rhin Rhône Méditerranée ou ses filiales sont titulaires d'abonnements et de compteurs correspondants).



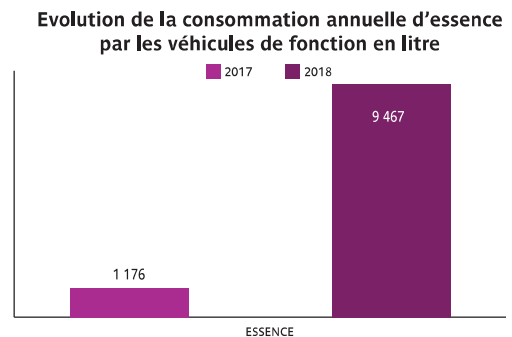
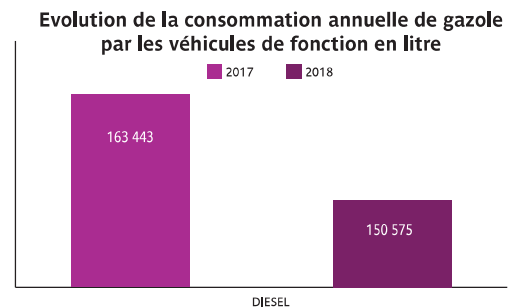
## 4. Carburant

- Flotte VUL



\* La consommation de gazole est déterminée à partir du relevé précis des km parcourus par l'ensemble du parc de véhicule et de la consommation moyenne retenue pour les véhicules (10,5 l/100 km). Cette consommation moyenne a été déterminée sur la base de relevés de consommation effectués précédemment. Des vérifications sont ponctuellement effectuées pour certains établissements ; elles permettent de vérifier la consommation moyenne retenue.

- Véhicules de fonction



## 5. Amélioration de l'efficacité énergétique

CERP Rhin Rhône Méditerranée a engagé plusieurs actions qui devraient contribuer à une réduction

de la consommation d'énergie primaire des établissements. Les principes de développement durable sont intégrés dès la conception des bâtiments pour les constructions en cours ou en projet.

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

Les premières études d'installation de panneaux photovoltaïques se sont concrétisées avec l'équipement d'un premier établissement. Trois projets d'équipement de panneaux photovoltaïques et de mise en service en autoconsommation sont à l'étude dans le cadre de travaux d'agrandissement. L'audit énergétique réglementaire conduit en 2014 a permis de constater que les achats en carburant pour le transport constituaient le premier poste de dépenses en achat d'énergie. Les actions d'économie d'énergie se sont donc essentiellement portées sur la consommation de cette énergie. Dans ce cadre, les nouveaux VUL disposent d'un régulateur de vitesse, de jantes limitées à la dimension 16 pouces, et d'une fonction Stop & Start (depuis l'exercice 2016).

Les équipes des établissements font l'objet d'une sensibilisation régulière au suivi de l'entretien des véhicules et du contrôle de la pression des pneumatiques.

Des premières actions de formation à l'écoconduite ont été réalisées depuis 2002 dans le cadre du plan de prévention et de maîtrise du risque circulation.

Un projet associant écoconduite et télématique embarquée a été engagé en 2018. Après avoir sélectionné le fournisseur, le dispositif proposé a été installé dans un premier établissement pilote. Cette étape importante a permis de valider la solution et à en assurer les ajustements techniques

et fonctionnels. Le déploiement du dispositif retenu à l'ensemble des établissements sera engagé dès 2019. Une première mesure des effets attendus sera réalisée à l'issue de ce déploiement à travers plusieurs indicateurs et critères d'écoconduite dont notamment la consommation de carburant.

## Changement climatique

### Emissions de gaz à effet de serre

Les impacts environnementaux des activités de CERP Rhin Rhône Méditerranée sont évalués par le biais d'analyses environnementales et d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre. CERP Rhin Rhône Méditerranée a défini et inscrit dans son système documentaire qualité une méthodologie de réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre.

### Postes significatifs d'émission de gaz à effet de serre

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

1. les émissions directes des sources mobiles correspondant aux émissions du parc de véhicules de l'entreprise,
2. les émissions directes des sources fixes de combustion provenant des émissions correspondant au gaz utilisé pour le chauffage,
3. les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité,
4. les émissions directes fugitives provenant principalement de rejets non intentionnels notamment de fuites lors d'opérations de remplissage ou d'utilisation de gaz frigorigène (R404a).

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

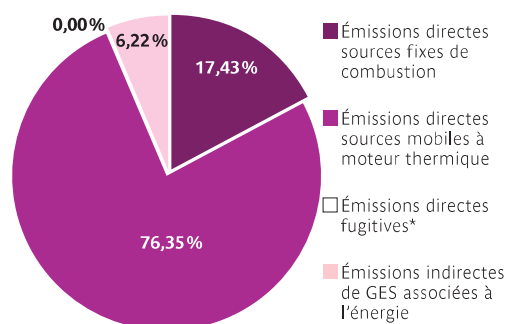
Conformément aux dispositions du Code de l'Environnement (art. L 229-25), ce bilan doit être mis à jour au moins tous les quatre ans. Deux premiers bilans ont été réalisés en 2013 et 2017. Ils ont permis d'initier l'évaluation des émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise.





Un nouveau bilan des émissions de gaz à effet de serre a été établi pour l'année 2018. La méthodologie de réalisation du bilan établie par CERP Rhin Rhône Méditerranée permet désormais une évaluation annuelle des émissions de gaz à effet de serre. Les bilans réalisés par l'entreprise sont consultables en ligne [www.bilans-ges-ademe.fr](http://www.bilans-ges-ademe.fr) (rubrique Bilans en ligne ; nom de l'organisme : CERP Rhin Rhône Méditerranée).

#### Répartition des gaz à effet de serre CERP Rhin Rhône Méditerranée (2018)



\* Le recensement des émissions directes fuitives est effectué à partir des rapports de contrôle d'étanchéité des équipements de climatisation et de réfrigération réalisés par les prestataires. Pour la réalisation de ce bilan, la totalité des rapports correspondant aux contrôles effectués n'était pas disponible. Un travail de sensibilisation et de fiabilisation des données a été effectué depuis 2017. Il a permis de bénéficier, pour cet exercice, de plus de 80% des certificats.

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

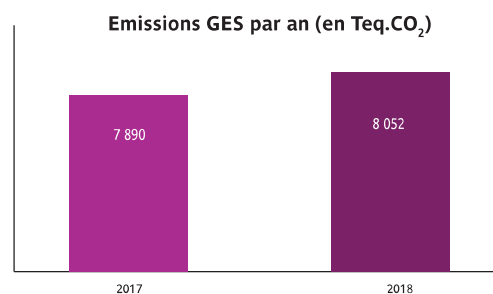
A l'occasion du bilan réalisé en 2017, un plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre a été élaboré. En 2018, plusieurs actions de réduction ont été engagées :

- La collecte des données relatives aux contrôles d'étanchéité des équipements de climatisation et de réfrigération.
- Un projet de sensibilisation des livreurs à l'éco-conduite (projet SPHERE).
- La rationalisation des déplacements en privilégiant la pratique de la visioconférence.
- Le déploiement de premiers véhicules de livraison électriques (Etablissement de Schiltigheim).

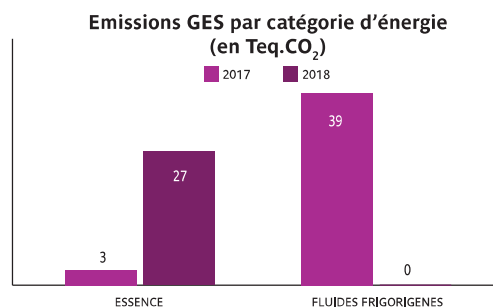
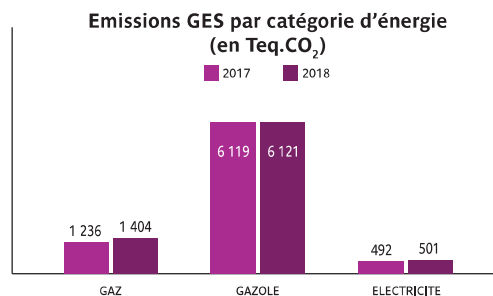
- L'évolution favorable du panel de véhicules de fonction avec un niveau de rejet de CO<sub>2</sub> inférieur à 120g/km.

#### Résultats

- Emissions de gaz à effet de serre globales



- Emissions de gaz à effet de serre par catégories d'énergie



## Informations sociales

### Politique générale

Nous poursuivons notre démarche de libération des énergies des hommes et des femmes de l'entreprise. Elle s'apprécie par le développement des compétences, par la politique de relations humaines et la poursuite de la déclinaison de nouvelles démarches d'animation des équipes.

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

Nos collaborateurs élisent librement leurs instances représentatives du personnel. La fréquence des élections est conforme à la réglementation en vigueur. Une nouvelle instance représentative du personnel, nommée "Comité Social et Economique" (CES) est en cours de mise en place depuis 2018 et jusqu'à la fin de l'année 2019 dans chaque établissement de l'entreprise.

Des échanges de bonne qualité entre les collaborateurs et les membres de la Direction sont essentiels pour une collaboration fructueuse. Afin de favoriser ce dialogue, l'entreprise propose diverses instances, outils et dispositions. Le management de l'entreprise s'inscrit dans la mise en œuvre de ces dispositions qui contribuent à un dialogue social de qualité.

Plusieurs accords collectifs ont été signés avec une majorité, voire l'unanimité des syndicats représentatifs. Chaque année se déroule la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) à l'initiative de la Direction.

Les résultats d'un troisième baromètre d'écoute du personnel conduit en 2018 témoignent d'une amélioration de 60% des points comparés relativement au second.

Un parcours d'intégration est défini et proposé à chaque nouvel arrivant pour faciliter sa prise de poste. En fonction des activités du poste, un tuteur peut être désigné pour accompagner le nouvel arrivant.

Les entretiens individuels et professionnels proposés permettent d'apprécier les talents de chacun et de prendre en compte les souhaits de formation et d'évolution professionnelle. Les offres d'emploi à pourvoir sont très majoritairement proposées en priorité au personnel de l'entreprise.

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

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

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

De nouveaux outils de communication ont pu voir le jour depuis ces dernières années. La publication trimestrielle d'une revue interne CERPNEWS à destination de tous les collaborateurs permet de partager la vie et l'actualité de l'entreprise et de ses établissements. L'avis des collaborateurs est périodiquement sollicité et pris en compte pour améliorer la qualité et le contenu de cette revue. Dans le cadre d'une plateforme web, un espace documentaire SOCIÉTÉ est désormais accessible pour tous les collaborateurs. Il propose un contenu relatif aux ressources humaines, aux offres d'emploi, l'accès à des articles de presse et des informations concernant la qualité, le développement durable et la réglementation pharmaceutique.



## Eléments de politique sociale

### Les principaux risques relatifs à nos activités

Incident(s)	Cause(s)	Conséquence(s)	Moyen(s) de maîtrise/mitigation du risque
Dialogue social détérioré, conflit social.	Confondre bonne entente et dialogue sociale. Considérer le dialogue social comme une obligation. Nier les problèmes. Vouloir régler tous les blocages. Considérer les IRP comme des adversaires. Limiter le dialogue avec les IRP. Rompre la discussion.	Productivité. Efficacité. Confiance en l'avenir. Coût (arrêt de travail, turn-over, absentéisme, non-qualité, discipline, conflit, retard, désengagement, grève, image entreprise). Santé (RPS, dépression, ...).	Former les collaborateurs au dialogue : - mCm, confiance, collaborateurs au centre de l'organisation, capacité à prendre des petites décisions, co-construction, responsabilité, autonomie. Réinvestir le manager dans son rôle : - mCm, management pour libérer les énergies, exigence bienveillante. Former les IRP Réunions des IRP transparentes, en nombre suffisant. Signature d'accord avec négociation préalable. Autonomie des établissements. Présence à plein temps d'une cellule juridique (compétence, réactivité, accompagnement).
Perte/destruction de l'emploi.	Modification organisation. Manque anticipation stratégique. Pas suffisamment de prise en compte de l'évolution de notre environnement.	Perte de confiance, désengagement, départs, flou organisationnel, relation interne.	Communication suffisante : - Réunions avec les IRP. - Notes internes. - Newsletter. - Communication annuelle. - Séminaire.
Absentéisme.	Majoritairement d'origine médicale, il peut être le symptôme d'un désengagement ou désintérêt pour le travail, difficulté d'adaptation, difficulté à concilier le temps pro et perso, lors d'un climat social dégradé, mauvaises relations entre collègues ou/et avec sa hiérarchie.	Coûts indirects : - rémunération, carence, remplacement, ... Coûts de gestion : - heures supplémentaires, CDD, intérim, prestataires, ... Désorganisation de l'activité. Coûts sociaux. Coût d'image.	Formation des managers. Formation des collaborateurs. Signature d'accord permettant d'améliorer les conditions de travail (droit à la déconnexion, ...). Ci-dessus concernant le dialogue social. Actions pour limiter les risques pro (prévention, ...). Développement de la polyvalence. Communication transparente sur les plannings, les heures. Dans le cas de situation particulière, mise en place d'un soutien psychologique.

Départ(s) de talent(s).	Plus de sens à sa tâche. Désresponsabilisation. Non-participation aux prises de décision. Image négative de l'entreprise. Qualité du management. Centralisation excessive, abus de procédures. Incompréhension des changements en cours. Remise en cause des valeurs. Absence de reconnaissance.	Manque d'efficacité. Manque de productivité. Développement du turn-over. Progression de l'absentéisme. Perte d'efficacité, de compétence. Perte d'image. Perte de rentabilité.	Mise en place d'outil de détection des talents (entretien annuel, programme interne de formation sur métiers sensibles). Formation mCm. Canaux internes de communication. Coaching. Accompagnement collectif.
Absence de formation, non maintien du niveau d'employabilité.	Pas de vision des évolutions. Pas de vision des évolutions des métiers. Réduction des coûts.	Perte de compétence. Lever de motivation. Écart lors de transformation, de changement, d'évolution. Sanction.	Plan de formation significatif. Communication large sur les actions de formation. Entretien annuel. Entretien professionnel.
Discrimination.	Absence de formation, de communication. Mauvaise connaissance, ou absence, sur la discrimination.	Pour les collaborateurs : Désarroi, tristesse, colère, injustice, anxiété, peur, culpabilité.  Pour l'entreprise : Image, sanction, désengagement, manque de productivité, rentabilité, RPS.	Mise en place d'accords interne QVT. Formation des managers à la discrimination. Formation mCm pour tous. Mise en place de canaux de communication interne. Communication par voie d'affichage. Traitement efficace et ferme des situations.
Accidentologie liée au travail.	Routine – habitude. Perte de vigilance. Excès de performance. Matériels. Process.	Situation de santé des collaborateurs. Coûts directs. Coûts indirects, stress, situation psychologique, impact vie familiale.	DUER – mise en place et suivi. Plan de communication, risque routier. Mise en place de CHSCT. Traitement des causes suite déclaration AT. Suivi et conseil de la cellule juridique.



### **Les politiques appliquées et mises en œuvre pour prévenir, réduire et atténuer la survenance des risques**

#### **Développer la dimension bien vivre ensemble (Santé et bien-être au travail)**

- Accord égalité F/H et de Qualité de Vie au Travail (QVT).
- Accord sur le droit à la déconnexion et relatif à la régulation de l'utilisation des outils numériques.
- Programme de formation mCm.

*Lors de la mise en place d'une politique de management en 2013, un volet essentiel de ce programme concerne la situation de bien-être au travail. Tous les collaborateurs ont été formés en ce sens lors de modules de formation sur notamment l'assertivité et le "oser-dire".*

*Tous les managers, ainsi que les nouveaux arrivants, sont formés selon 6 modules sur les dimensions de l'assertivité, la co-construction, la responsabilisation, l'autonomie, la conduite d'entretien individuel ou collectif.*

*L'objectif de cette formation étant de libérer l'énergie de tous les collaborateurs et les placer au centre de nos organisations.*

#### **Programme d'écoute des collaborateurs**

- Baromètre d'écoute du personnel 2018.
- Groupes de travail (relations siège établissements, baromètre...).
- Rituel de managements (individuels et collectifs par services...).
- Installation des postes relais.

*Une partie de notre système de management comprend l'écoute des collaborateurs permettant ainsi de faire progresser nos process, de faire participer nos collaborateurs à l'évolution de ces process, de les impliquer et les sensibiliser.*

*A ce titre, nous mesurons tous les deux ans notre climat social au travers d'un baromètre d'écoute du personnel. Ce baromètre permet également de détecter un pourcentage de collaborateurs ressentant un stress au travail.*

*Les deux mesures suivantes ont permis de vérifier une amélioration significative de nos résultats.*

*La mise en place de groupe de travail, de cercles, de rituels individuels et collectifs, ainsi que le déploiement des Postes relais contribuent à cette performance et sont reconnus au travers des résultats du baromètre.*

#### **Communication interne qui donne du sens**

- Newsletters.
- Accès à wiki (base documentaire société).
- Publication de notes internes (offres d'emploi,...).
- Animation des postes relais.

*Afin de répondre au cahier des charges de mCm, il était nécessaire d'améliorer la communication interne de notre Société.*

*La communication interne est à classer au rang des facteurs de succès de l'entreprise. Elle contribue à un effet d'entraînement des forces internes.*

*Pour notre entreprise, communiquer, c'est mettre en commun, c'est-à-dire partager et se retrouver autour de valeurs communes.*

*Les formes de communication internes ont pour but de casser le côté purement descendant pour permettre une communication plus interactive et transversale.*

*Le baromètre, les Postes relais et les séminaires ont permis de détecter dans un premier temps des besoins d'amélioration de la communication puis des outils et des process.*

#### **Animer le dialogue social**

- Mise en place des Comités Sociaux et Economiques (CSE) dans chaque établissement et de Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et de Commissions Centrales Santé Sécurité et Conditions de Travail (CCSCT).
- Mise en place du vote électronique.
- Accords collectifs signés par CERP Rhin Rhône Méditerranée.
- Les accords signés le sont tous avec une majorité voir l'unanimité des syndicats représentatifs.

*Le dialogue social occupe une place importante dans les relations professionnelles, base indispensable de notre système de management.*

*La qualité de ce dialogue social occupe une place prépondérante dans la création des règles professionnelles et du vivre ensemble au sein de l'entreprise.*



### ***Favoriser le développement de la diversité et lutter contre les discriminations***

- Accords collectifs signés par CERP Rhin Rhône Méditerranée.
- Emploi de personnes en situation de handicap.
- Formation à la non-discrimination à l'embauche de tous les chefs d'exploitation.

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

*A ce jour, il a été traité de la QVT, de la lutte contre les discriminations, les égalités de traitement et la gestion du handicap.*

### ***Santé et sécurité au travail***

- Document unique d'évaluation des risques professionnels / pénibilité.
- Formations de sécurité (SST, incendie, gestes et postures, conduite de véhicule).
- Visites et contre-visites médicales.

*En terme de santé et sécurité au travail, notre entreprise a mis en œuvre des actions permettant de maintenir un degré satisfaisant de bien-être physique et mental des collaborateurs. Il convient de prévenir tout dommage et de placer et maintenir les collaborateurs dans un emploi convenant à leurs capacités physiologiques et psychologiques, soit adapter le travail aux collaborateurs et chaque collaborateur à sa tâche.*

### ***Accompagner le développement des talents des collaborateurs***

- Communications sur les conditions d'éligibilité aux dispositifs de formation.
- Développement de l'alternance/apprentissage au siège social.
- Des collaborateurs acteurs de leurs évolutions.
- Mise en place de parcours de formation interne d'évolution (passerelles).

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

*compétences dont disposent nos organisations afin d'améliorer nos performances, quelques fois, elle est remplacée par la notion de gestion des talents.*

*Des outils mis en place sont à considérer comme clés dans cette dimension : la période d'essai, l'apprentissage, l'évaluation, l'entretien professionnel, le plan de formation, les parcours de formation interne.*

### ***Partenariat avec le monde universitaire***

- Soutien de l'ESTA.



## Informations sociales CERP Rhin Rhône Méditerranée

### Emploi

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Effectif total France	1 680	1 637	1 680	
Nombre de cadres dans l'effectif total	146	147	150	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	1 534	1 490	1 530	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	704	697	743	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	84	83	82	
Nombre de femmes dans l'effectif total	976	940	937	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	62	64	68	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	344	293	311	
- 25 à 40 ans	568	566	579	
- 40 à 55 ans	593	581	585	
- 55 ans et plus	175	197	205	

#### Embauches et licenciements

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Entrées (dont CDD)	1 151	1 146	1 019	
Sorties	1 082	1 055	1 211	
- dont nombre de démissions	44	48	61	
- dont nombre de licenciements	27	31	38	

#### Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2016 en euros	2017 en euros	2018 en euros	Commentaires
Salaire annuel brut moyen	30 178	30 978	30 957	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	1 157 957	1 191 156	957 673	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	0	0	0	

## Organisation du travail

### Organisation du temps de travail

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Cadres	Forfait jours (146 personnes)	Forfait jours (147 personnes)	Forfait jours (150 personnes)	
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35 h (1 534 personnes)	35 h (1 490 personnes)	35 h (1 530 personnes)	

### Absentéisme

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	22 372	22 737	24 983	

## Relations sociales

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	210	217	208	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	Tous	Tous	Tous	

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Accord de salaires	21/01/2016	19/01/2017	22/02/2018	
Accord d'intéressement	1/06/2016			
Accord relatif au contrat de génération	1/06/2016			
Avenant à l'accord d'intéressement	7/12/2016			
Accord collectif relatif aux établissements distincts et CSSCT			22/02/2018	
Accord collectif relatif aux gratifications versées à l'occasion de la remise d'une médaille de travail	7/12/2016			
Accord collectif relatif au droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation et d'utilisation des outils numériques		31/05/2017		
Accord collectif relatif à la mise en place par l'entreprise du dispositif de vote électronique		5/12/2017		
Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail		5/12/2017		



## Santé et sécurité

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	94	120	110	
Nombre de maladies professionnelles	7	6	6	

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

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

## Formation

### Politiques mises en œuvre en matière de formation

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1 %)	428 606 €	444 317 €	464 116 €	
- dont formation en alternance (0,40 %)	171 443 €	177 727 €	185 646 €	
- dont congés individuels de formation, CPF, FPSP (0,60%)	257 163 €	266 590 €	278 470 €	
1 % CIF - CDD	46 080 €	53 831 €	64 396 €	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	1,43% soit 615 996 €	1,02% soit 455 616 €	0,63% soit 292 357 €	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	1 007	554	484	
Nombre total d'heures de formation	8 903	7 455	5 496	

## Égalité de traitement

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

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	659	627	536	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	19	15	17	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	1	1	4	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	5	5	4	

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	54	65	70	
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	20	21	18	Plusieurs dossiers d'aide au maintien sur le poste de travailleurs handicapés. Certains travaux sont effectués par des structures dédiées (ADAPEI, ...)
Montant H.T. des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	82 224 €	84 081 €	96 490 €	
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	4,23	4,30	4,35	

### Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	655	654	583	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	4	7	7	
Nombre de recrutements des salariés âgés de 50 ans et plus	70	94	71	





## Informations sociales CADUCIEL

### Emploi

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Effectif total France	44	51	51	
Nombre de cadres dans l'effectif total	25	33	31	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	19	18	20	
Nombre d'hommes dans l'effectif total	30	39	39	
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	17	24	24	
Nombre de femmes dans l'effectif total	14	12	12	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	8	9	7	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	1	2	0	
- 25 à 40 ans	18	21	22	
- 40 à 55 ans	25	28	29	
- 55 ans et plus	0	0	0	

#### Embauches et licenciements

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Entrées (dont CDD)	6	11	6	
Sorties	6	4	6	
- dont nombre de démissions	5	2	5	Non compris 1 départ suite période d'essai non concluante
- dont nombre de licenciements	1	2	0	

#### Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2016 en euros	2017 en euros	2018 en euros	Commentaires
Salaire annuel brut moyen	34 618	35 453	36 408	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	0	0	0	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	0	0	0	

## Organisation du travail

### Organisation du temps de travail

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Cadres	35 heures et 38,5 heures	35 heures et 38,5 heures	35 heures et 38,5 heures	38,5 heures pour cadres disposant de RTT
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35 heures	35 heures et 38,5 heures	35 heures	

### Absentéisme

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	228 Jours	319 Jours	661 Jours	En 2018 : - dont 260 jours (1 personne absente toute l'année) + 120 jours (1 personne absente la moitié de l'année) + 31 jours (1 personne hospitalisée)

## Relations sociales

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	Non avvenu	Non avvenu	Non avvenu	Pas d'instance représentative du personnel
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	Non avvenu	Non avvenu	Non avvenu	

### Bilan des accords collectifs

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise	Néant	Néant	Néant	



## Santé et sécurité

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	0	0	1	Il s'agit d'un accident de trajet
Nombre de maladies professionnelles	0	0	0	

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

Indicateur	Commentaires
Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise	Néant - pas de représentants du personnel : procès verbal de carence en novembre 2015

## Formation

### Politiques mises en œuvre en matière de formation

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1 %)	15 235 €	15 426 €	17 113 €	
- dont formation en alternance (0,40 %)	6 094 €	6 170 €	6 845 €	
- dont congés individuels de formation, CPF, FPSPP (0,60%)	9 141 €	9 256 €	10 268 €	
1 % CIF - CDD	65 €	162 €	103 €	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	2,22 % 34 171 €	1,06 % 18 208 €	1,24 % 21 172 €	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	27	11	29	
Nombre total d'heures de formation	341	158	481	

## Égalité de traitement

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

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	3	3	2	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	1	3	0	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	0	0	0	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	0	0	0	

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	1	0,25	0	1 collaborateur dont la reconnaissance s'est terminée le 31/03/2017
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	1	1	1	
Montant H.T. des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	570 €	646 €	656 €	
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	0,03	0,03	0,03	

### Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	0	1	0	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	0	0	0	
Nombre de recrutements des salariés âgés de 50 ans et plus	0	0	0	



## Informations sociales PHARMAT

### Emploi

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Effectif total France	207	208	214	dont un contrat de professionnalisation
Nombre de cadres dans l'effectif total	47	46	50	
Nombre de non cadres dans l'effectif total	160	162	164	dont un contrat de professionnalisation
Nombre d'hommes dans l'effectif total	165	167	171	dont un contrat de professionnalisation
Nombre d'hommes cadres dans l'effectif total cadres	27	30	31	
Nombre de femmes dans l'effectif total	42	41	43	
Nombre de femmes cadres dans l'effectif total cadres	20	16	19	
Pyramide des âges (en nombre) :				
- moins de 25 ans	20	18	13	dont un contrat de professionnalisation
- 25 à 40 ans	101	100	101	
- 40 à 55 ans	71	74	83	
- 55 ans et plus	15	16	17	

#### Embauches et licenciements

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Entrées (dont CDD)	57	35	38	
Sorties	47	30	33	
- dont nombre de démissions	4	4	9	
- dont nombre de licenciements	7	6	6	

#### Rémunérations et leur évolution

Indicateur	2016 en euros	2017 en euros	2018 en euros	Commentaires
Masse salariale annuelle globale / nombre de salariés total sur l'année	24 025	26 354	26 597	
Masse salariale annuelle globale / nombre de salariés au 31 décembre	28 667	30 028	29 953	
Montant global de l'intéressement financier facultatif	187 310	207 909	260 819	
Montant global de la participation aux fruits de l'expansion	362 691	374 930	394 926	



## Organisation du travail

### Organisation du temps de travail

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Cadres	Forfait jours (47 personnes)	Forfait jours (46 personnes)	Forfait jours (50 personnes)	
Travail sur l'horaire collectif pour les non cadres	35h (160 personnes)	35h (162 personnes)	35h (164 personnes)	

### Absentéisme

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie	1 959	1 948 (AT : 360)	1 549 (AT : 176)	

## Relations sociales

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	13	12	12	
Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	1	1	1	

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Accord de salaires	13/01/2016	20/01/2017	23/01/2018	
Accord relatif à l'égalité professionnelle femmes/hommes		20/12/2017		
Accord droit à la déconnexion		20/07/2017		
Accord d'intéressement			27/06/2018	
Avenant accord d'intéressement	15/12/2016		10/09/2018	
Accord contrat de génération	30/09/2016			
Accord relatif aux gratifications versées à l'occasion de la remise de la médaille du travail	15/12/2016			



## Santé et sécurité

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre d'événements mortels liés au travail	0	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	25	32	20	
Nombre de maladies professionnelles	0	0	0	

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

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

## Formation

### Politiques mises en œuvre en matière de formation

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Montants consacrés à la formation continue (Obligation légale 1 %)	62 518	64 823	66 397	
- dont formation en alternance (0,40 %)	23 736	24 984	25 638	
- dont congés individuels de formation, CPF, FPSP (0,60%)	35 605	37 475	38 457	
1 % CIF - CDD	3 177	2 364	2 302	
Pourcentage et montant de la masse salariale réellement consacrée à des actions de formation	1 %	1 %	1 %	
Nombre de salariés ayant suivi une formation au cours de l'année	439	374	294	
Nombre total d'heures de formation	3 241	3 308	2 525	

## Égalité de traitement

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de femmes parmi les recrutements	11	5	9	
Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	3	0	3	
Nombre de femmes promues parmi la population des cadres	0	0	1	
Nombre de femmes parmi les cadres dirigeants	4	4	6	

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

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de travailleurs en situation de handicap	0	0	0	
Nombre d'Entreprise de Service d'Aide par le Travail (ESAT) & Entreprise Adaptée (EA) partenaires	1	2	2	
Montant H.T. des fournitures et prestations de services pour calcul d'équivalence	240 €	2 808 €	10 432 €	Mise à disposition d'un salarié
Nombre d'unités bénéficiaires acquises par le recours aux ESAT & EA	0,01	0,14	0,64	

### Politique de lutte contre les discriminations

Indicateur	2016	2017	2018	Commentaires
Nombre de recrutements de jeunes de moins de 25 ans	16	11	10	
Nombre de contrats jeunes (alternance, apprentissage...)	0	0	1	Contrat de professionnalisation
Nombre de recrutements des salariés âgés de 50 ans et plus	2	3	4	



## Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable

### Risques et politique générale

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

Trait d'union nécessaire entre les laboratoires et les pharmacies, les grossistes-répartiteurs desservent quotidiennement les quelques 22 000 pharmacies françaises. Cet engagement fort permet un accès égal au médicament en tout point du territoire national, sans aucune discrimination géographique. Leur service permet d'offrir un maillage territorial adapté aux besoins des patients et assure une véritable mission de service public.

La fragilisation de l'économie des grossistes-répartiteurs constitue un des risques majeurs pour la préservation du maillage territorial pharmaceutique. L'éventualité de difficultés conduirait indéniablement à des risques pour l'approvisionnement quotidien des pharmacies et donc pour l'accès des patients aux médicaments sur tout le territoire national.

Face à ce risque et afin de maintenir et renforcer son ancrage territorial, CERP Rhin Rhône Méditerranée a intégré, dans son organisation et ses relations, différentes actions qui contribuent au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la population.

Au titre de sa culture d'entreprise et commerciale, mais aussi de sa culture d'organisation, CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses collaborateurs sont historiquement ancrés dans la proximité géographique, culturelle et relationnelle de ses clients les pharmaciens d'officines.

Cette proximité s'inscrit naturellement dans la démarche stratégique de CERP Rhin Rhône Méditerranée. Le premier des axes stratégiques de l'entreprise consiste à proposer à ses clients une répartition pharmaceutique d'assise officielle,

indépendante et de proximité, respectueuse de sa mission de Santé Publique, performante et répondant à leurs besoins réels afin de leur permettre d'apporter le meilleur service à leurs patients.

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

### Conformité réglementaire

#### Conformité des pratiques et veille réglementaire

La distribution en gros des médicaments est un maillon essentiel de la chaîne du médicament. Les circuits d'approvisionnements et de distribution deviennent de plus en plus complexes et impliquent de nombreux intervenants. Les activités des grossistes répartiteurs sont étroitement encadrées par le code de la santé publique afin d'assurer un accès rapide, sécurisé et complet des patients aux médicaments sur l'ensemble du territoire. Conformément aux Bonnes Pratiques de Distribution (BPD), CERP Rhin Rhône Méditerranée maintient un système qualité qui lui permet d'établir les responsabilités, les processus et les mesures de gestion du risque pour ces activités pharmaceutiques. Les établissements de CERP Rhin Rhône Méditerranée font régulièrement l'objet d'inspections conduites par les Agences Régionales de Santé (ARS) pour l'ensemble de leurs activités pharmaceutiques.

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

décrire les modalités conduites par l'entreprise pour en supprimer ou atténuer les effets.

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

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

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

### **Sécurité des produits et des patients**

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

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

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

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

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

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

La Directive n° 2011/62/UE du 8 juin 2011 et le règlement délégué n° 2016/161/UE du 2 octobre 2015 constituent le socle réglementaire relatif à la prévention de l'introduction de produits falsifiés et à la mise en œuvre du dispositif de sérialisation dans l'Union Européenne. Chaque





boîte de médicament “sérialisée” disposera d’un identifiant unique (n° de série) qui sera enregistré dans une base de données nationale et européenne. Toutes les boîtes de médicament disposeront d’un dispositif antieffraction (pastille autocollante...). Ce nouveau dispositif nécessite des changements organisationnels dans la chaîne de distribution. Au titre de CERP Rhin Rhône Méditerranée, depuis plusieurs années, et en particulier courant 2018, le groupe projet, animé par le pharmacien responsable a pris en charge l’analyse des impacts des exigences réglementaires sur les activités de CERP Rhin Rhône Méditerranée. Sur la base d’une approche par les risques, et en particulier dans le cadre des retours de produits, les grossistes-répartiteurs devront procéder à des vérifications en se connectant à la base de données nationale (National Medicine Verification System : NMVS). Dans le cadre du projet, CERP Rhin Rhône Méditerranée a développé un outil qui a obtenu la certification de France MVO (l’organe de gouvernance de la sérialisation pour la France) et qui sera progressivement déployé à l’ensemble des établissements de l’entreprise.

## Impact territorial

### Emploi et développement régional

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

### Acteur d’un développement durable local

La politique de proximité développée par CERP Rhin Rhône Méditerranée et PHARMAT permet aux officines locales et clientes de disposer d’approvisionnements pluriquotidiens. Cette organisation permet une plus grande réactivité pour les besoins en médicaments et contribue ainsi à l’amélioration de l’accès aux soins pour la population locale.

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

bonne disponibilité des médicaments au profit des patients. CERP Rhin Rhône Méditerranée s’inscrit en faveur d’un développement durable local en favorisant l’accès des médicaments au plus grand nombre d’officines qui lui en font la demande. Sur son territoire de répartition et pour les quantités nécessaires, CERP Rhin Rhône Méditerranée réalise un approvisionnement quotidien des officines clientes dans des délais et fréquences souvent supérieurs à ceux requis par ses obligations de grossiste-répartiteur.

L’offre de CERP Rhin Rhône Méditerranée est complétée par les prestations et produits de PHARMAT qui favorisent également la distribution locale d’équipements d’aide à la mobilité en particulier pour les personnes âgées, malades ou en situation de handicap. CADUCIEL développe et commercialise des solutions logicielles pour la gestion des pharmacies ainsi que des outils pour la gestion, la communication et la diffusion sécurisée d’informations sur la santé et les produits de santé. Grâce à son offre, CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales contribuent, à leurs niveaux respectifs, à l’efficacité et à la sécurité du système de santé.

Dans le contexte d’un plan de restriction d’accès des véhicules Diesel au centre-ville de Strasbourg, deux véhicules électriques sont venus compléter la flotte de véhicules de livraison de l’établissement CERP Rhin Rhône Méditerranée situé à Schiltigheim (67). Par cette action, CERP Rhin Rhône Méditerranée contribue favorablement aux pratiques vertueuses à impacts favorables pour la qualité de l’air qui sont attendus par la population locale et ses élus.

CERP Rhin Rhône Méditerranée est consciente des difficultés d’approvisionnement rencontrées de plus en plus fréquemment sur certains médicaments et de leurs conséquences pour la santé publique. Ces ruptures sont liées notamment à des dispositifs de contingentements mis en œuvre par les fournisseurs. CERP Rhin Rhône Méditerranée a engagé un dialogue avec les principaux laboratoires concernés et travaille en toute transparence pour améliorer la disponibilité des médicaments au profit de ses clients les pharmacies d’officine et de leurs patients.

Dans le cadre de ses obligations de service public



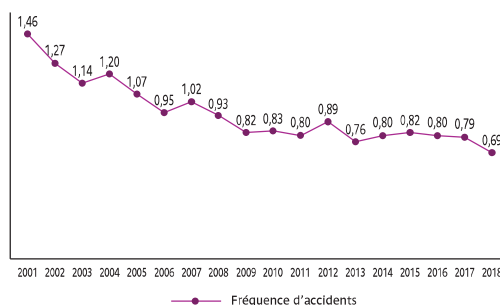
CERP Rhin Rhône Méditerranée participe à un dispositif d'astreinte organisé pour répondre aux besoins urgents en médicaments en dehors des jours d'ouverture. A la demande du préfet après avis du directeur général de l'Agence Régionale de Santé, le dispositif permet la livraison de médicaments dans un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

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

### Sécurité des collaborateurs

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

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



Par ailleurs, le projet engagé, associant écoconduite et télématique embarquée et intitulé SPHERE va contribuer à renforcer la sécurité des livreurs et des biens. Pour leur plus grand bénéfice et pour le succès du projet, les collaborateurs de l'entreprise ont été associés aux phases de conception, de gestion et de mise en œuvre du projet. A l'aide d'outils embarqués (Eco buzzer, bouton antipanique, alertes en cas de malaise conscient ou inconscient), la sécurité des livreurs de l'entreprise sera significativement renforcée.

### Relations entretenues avec les parties prenantes

#### Relations professionnelles

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

CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales échangent également de façon périodique ou occasionnelle avec les parties prenantes suivantes : Association Française de l'Industrie Pharmaceutique pour une Automédication responsable (AFIPA), Syndicat national des compléments alimentaires (SYNADIET), Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES), Agence Française de la Santé Numérique (ASIP santé), Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM).

CERP Rhin Rhône Méditerranée et ses filiales sont également à l'écoute de leur voisinage et de leurs représentants.

Face à la situation préoccupante voire alarmante du modèle économique des grossistes-répartiteurs,



la CSRP a proposé à ses adhérents d'engager un plan de communication à destination des principales parties prenantes, du public et des élus. Dans ce cadre, CERP Rhin Rhône Méditerranée a pu accueillir dans ses établissements plusieurs élus locaux et plusieurs parlementaires, députés et sénateurs, afin de leur présenter l'activité de grossiste-répartiteur et les informer sur la crise économique de plus en plus grave qui frappe la répartition pharmaceutique. CERP Rhin Rhône Méditerranée a pu leur souligner que cette crise fait peser un risque sur l'approvisionnement des pharmacies de leurs territoires et l'accès des patients à leurs traitements.

#### **Actions de partenariat ou de mécénat**

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

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

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

#### **Association CYCLAMED**

Les médicaments non utilisés (MNU) issus des ménages peuvent par ailleurs constituer un risque sanitaire (intoxication médicamenteuse) pour le public. Dans le cadre d'un partenariat entre la Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique (CSRP) et l'association CYCLAMED, les grossistes-répartiteurs prennent en charge la collecte des MNU dans les officines. CYCLAMED

assure leur destruction par incinération (valorisation énergétique).

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

#### **Sous-traitance et fournisseurs**

Dans le cadre de sa politique d'achat relative aux frais généraux et aux infrastructures<sup>(1)</sup>, CERP Rhin Rhône Méditerranée exclut tout approvisionnement auprès de fournisseurs étrangers. Les pratiques d'achat correspondantes intègrent également une priorité aux fournisseurs locaux ou de proximité.

(1) hors spécificité technique (ex. automates de préparation)

La flotte de véhicules de fonction est en contrat de location longue durée souscrit auprès d'un prestataire spécialisé qui propose à la fois l'optimisation des coûts et une transition vers le bas carbone. En conséquence, le panel des véhicules de fonction propose uniquement des modèles à faible émission de CO<sub>2</sub> (< 120g CO<sub>2</sub>/km). Cela permet à CERP Rhin Rhône Méditerranée de bénéficier d'un renouvellement des véhicules et de disposer des plus récentes innovations en performance de consommation et d'émission de CO<sub>2</sub>. Cela permet de contribuer à une réduction des émissions de gaz à effet de serre et contribue à une meilleure qualité de l'air pour les populations locales.

#### **Thèmes non développés au rapport**

L'analyse des risques n'a pas permis d'identifier de conséquence des activités de CERP Rhin Rhône Méditerranée et de ses filiales sur le respect du bien-être animal, la lutte contre la précarité alimentaire et une alimentation responsable, équitable et durable. Dans ce cadre, aucune action ou programme spécifique n'a été engagé en 2018.



BUREAU  
VERITAS

BUREAU VERITAS EXPLOITATION  
8, cours du Triangle  
92800 Puteaux

Société par Actions Simplifiées  
RCS Nanterre - 790 184 675

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

*La déclaration de performance extra-financière revue concerne l'exercice clos le 31 décembre 2018.*

### Demande, Responsabilités et Indépendance

Suite à la demande qui nous a été faite par CERP Rhin Rhône Méditerranée (CERP RRM) et en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de Commerce français, nous avons effectué la vérification de la déclaration de performance extra-financière (DPEF) relative à l'exercice clos le 31/12/2018 publiée dans le rapport de gestion de CERP RRM, en tant qu'organisme tiers indépendant et accrédité par le Cofrac sous le N° 3-1341 (liste des implantations et portée disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

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

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

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

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

### Nature et étendue des travaux

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

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



vités telles que listées au III de l'article L.225-102-1, identifier et hiérarchiser les risques afférents.

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

- L'échantillon sélectionné représente un taux de couverture de 83% des effectifs et entre 40% et 100% des valeurs reportées pour les informations environnementales testées.

- Pour les informations qualitatives que nous avons estimées les plus importantes, nous avons consulté des sources documentaires et, conduit des entretiens avec les personnes en charge de leur rédaction.
- Nous avons examiné la cohérence des informations mentionnées dans la DPEF.
- Nos travaux ont été conduits entre le 11 mars 2019 et la signature de notre rapport sur une durée de plus d'une semaine par une équipe de deux vérificateurs. Nous avons conduit une demi-douzaine d'entretiens avec des personnes en charge du reporting lors de cette mission.

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

**Informations environnementales :** répartition de la flotte de VUL selon les normes euro, répartition de la flotte de véhicules de fonction et de service/émission CO<sub>2</sub> ; répartition des principaux déchets par nature de gisement, volume d'eau consommé par le groupe et volume d'eau consommé par personne ; poids de matière plastique revalorisée ; achats annuels de papier, part du personnel adhérent au bulletin de paye dématérialisé, consommation de gaz, consommation d'électricité, consommation de carburant, consommation totale d'énergie, répartition des émissions de GES, émissions des GES par an et émissions des GES par catégorie d'énergie ; et les informations qualitatives relatives à la politique générale, à la pollution atmosphérique, à la pollution de l'eau, à l'économie circulaire, à l'utilisation durable des ressources et au changement climatique.

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

**2** Les tests de détails pour les données environnementales ont porté sur les sites de : Cannes, Avignon, Dijon et DLS pour la consommation d'eau - Metz, Colmar, Siège, Besançon, Dijon et DLS pour la consommation de gaz - Aix, Annecy, Grenoble et Dijon pour la consommation de carburant VUL - et sur l'ensemble des sites pour les autres indicateurs environnementaux (hors GES qui est calculé).

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

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

- La description du modèle d'affaires nous semble incomplète dans la mesure où certains éléments comme la création et le partage de la valeur, les ressources nécessaires, la stratégie et les objectifs ne sont pas présentés.
- Le processus d'identification et de hiérarchisation des risques n'est pas décrit, notamment la manière dont le groupe prend en compte les attentes des parties prenantes et les conséquences potentielles des risques identifiés sur son activité.
- Les données quantitatives ne sont pas toutes consolidées, mais présentées par société bien que les principaux risques et les politiques soient présentés sans distinction d'activités.

## Avis sur la conformité de la DPEF aux dispositions réglementaires

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

## Avis motivé sur la sincérité des informations

En conclusion, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause la sincérité des informations présentées dans la déclaration de performance extra-financière.

A Puteaux, le 29 avril 2019

Pour Bureau Veritas

Jacques Matillon  
Vice-Président



### **Amélioration continue**

*L'avis motivé relatif à la déclaration de performance extra-financière et à la sincérité de ses informations conclut à leur conformité réglementaire. Les observations formulées seront prises en compte et traitées par CERP RRM dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.*