

PHARMAGEST INTERACTIVE

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du groupe

(Exercice clos le 31 décembre 2020)



RSM Paris

26, rue Cambacérès

75 008 Paris

France

Tél. : +33 (0) 147 63 67 00

Fax : +33 (0) 147 63 69 00

www.rsmfrance.fr

PHARMAGEST INTERACTIVE

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du groupe

(Exercice clos le 31 décembre 2020)

A l'assemblée générale de la société Pharmagest Interactive,

En notre qualité de professionnel de l'expertise-comptable, désigné organisme tiers indépendant de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1594 (Accréditation COFRAC Inspection, n°3_1594, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration 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 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2^{ème} alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, 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, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices choisies aléatoirement au sein du Groupe Pharmagest qui couvre 100% des données consolidées sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre décembre 2020 et avril 2021 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 11 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

Certains indicateurs (Nombre d'heures de formations (internes et externes), Nombre de kilomètres parcourus et GES véhicules) sont élaborés par un processus comprenant de nombreux retraitements manuels. Il convient de revoir le process de collecte et de contrôle interne de ces données aux fins d'en améliorer la fiabilité.

Paris, le 27/04/2021

L'organisme tiers indépendant

RSM Paris

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ML' followed by a stylized flourish.

Martine Leconte

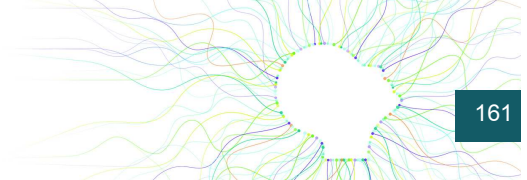
Responsable département RSE
Associée

Annexe 1: Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives et quantitatives (dont indicateurs clés de performance) :

Risques et Enjeux	Indicateurs Quantitatifs	Données qualitatives testées
<u>Risque 1</u>: Effectivité du positionnement de "citoyens de la santé et du bien-être" - Promouvoir l'économie circulaire et le recyclage - Développer l'esprit coopératif - Améliorer l'efficacité du système de santé - Favoriser les circuits courts, l'implantation locale et minimiser les intermédiaires - Être un partenaire responsable - Minimiser la production de Gaz à Effet de Serre et réduire la consommation d'énergies - Respecter et faire respecter les Droits de l'Homme et de l'OIT au sein du Groupe - Prévenir les risques de corruption dans le Groupe	<u>ICP</u> : - Recyclage DEEE (EHLS) - Nombre de nouveaux coopérateurs - Répartition des effectifs par pays - Nombre de véhicules - Nombre de kilomètres parcourus - GES véhicules	- Réutilisation du matériel - Approvisionnement de masques - Amélioration de la prise en charges des personnes dépendantes ou fragiles - Couverture des territoires - Renforcement transparence et traçabilité avec les partenaires - Sensibilité gaspillage alimentaire - Réduire les intermédiaires sur ses importations - Evaluation et réduction des consommations électriques des datacenters - S'interdit toute mesure visant à réduire la liberté d'opinion, d'expression, d'association, de négociation collective ou de pensée
<u>Risque 2</u>: Perte d'attractivité - Attirer les talents et renforcer les compétences - Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs - Être un employeur responsable	<u>ICP</u> : - Nombre de CV reçus et recrutés - Nombre de salariés formés et nombre d'heures de formations (interne et externe) - Effectifs physiques et ETP au 31/12/2020 - Répartition effectifs par sexe, statut, contrat - Taux de CDI par sexe - Ancienneté moyenne	- Sélection rigoureuse de personnalités - Accueil, échanges réguliers et systématiques - Prévention des risques professionnels - Accès aux femmes à des postes à responsabilité - Congés et contraintes familiales - Travailleurs handicapés

Annexe 2 : Version de la DPEF validée par RSM Paris



21.2.2. La Déclaration de Performance Extra-Financière

**PHARMAGEST INTERACTIVE
SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 3 034 825 EUROS
SIÈGE SOCIAL : TECHNOPOLE DE NANCY BRABOIS
5 ALLÉE DE SAINT-CLOUD 54600 VILLERS-LÈS-NANCY
403 561 137 RCS NANCY**

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE
À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE ANNUELLE
DU 29 JUIN 2021**

Conformément aux dispositions de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives (dite Loi WARSMANN) et de son décret d'application du 24 avril 2012, nous vous proposons la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) du Groupe PHARMAGEST. Ce rapport fait partie intégrante du rapport de gestion dont il constitue une annexe.

La déclaration traite des principaux enjeux sociaux, environnementaux, sociétaux, de lutte contre la corruption et de respect des Droits de l'Homme du Groupe PHARMAGEST.

Les informations contenues dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) du Groupe PHARMAGEST ont été élaborées, qu'il s'agisse des éléments relatifs à l'exercice 2020 ou ceux des années antérieures, sur la base de contributions du réseau interne. La déclaration est placée sous la supervision de la Direction Générale. La liste des indicateurs a été définie :

- Conformément à l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises, qui a modifié la nature des informations sociales, environnementales et sociétales que les sociétés doivent présenter ;
- Au regard des enjeux significatifs pour le Groupe PHARMAGEST ;
- En s'appuyant sur le décret français n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale et plus particulièrement sur les articles L. 225-102-1 et R. 225-105 du Code de commerce.

La DPEF a été vérifiée par un Organisme Tiers Indépendant qui a émis un rapport comprenant une attestation relative à la présence des informations requises et un avis motivé sur la sincérité des informations, ci-annexé.

1. Contexte et modèle d'affaires

Des besoins et...

Contexte démographique

Une population vieillissante et dépendante

Contexte médical

Désertification médicale
Un parcours de soins inefficace

Nos ressources et...

Expertise

Solutions informatiques liées à la Santé :

- Pour la gestion d'officine

- Pour les professionnels et établissements de santé en favorisant leur interopérabilité

- Des solutions e-Santé et des objets connectés

Partenariats privilégiés avec des acteurs clés de la Santé

Hébergeur de Données de Santé (HDS)

Des synergies avec les autres filiales de LA COOPÉRATIVE WELCOOP

Proximité

Plus de 1 000 collaborateurs, dont près de 70% en contact avec des professionnels ou des établissements de santé via un réseau d'agences et une présence commerciale qui couvrent nos territoires

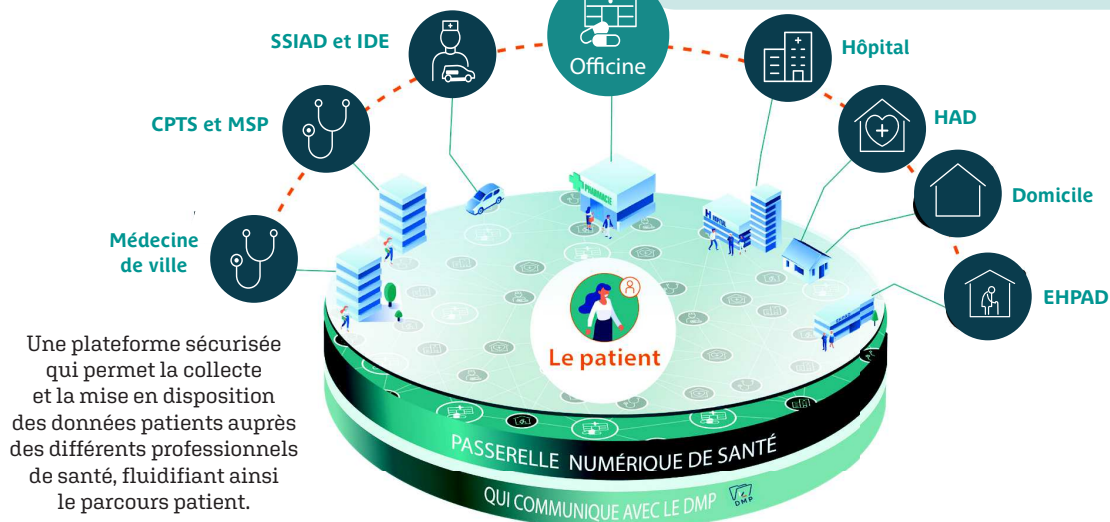
Présent dans 7 pays en Europe

Des plateformes logistiques (+2 200 m²) capables de livrer directement les professionnels de santé et établissements de santé

Notre business model : plus de technologie, pour plus d'humain

Avec notre stratégie "Patient Centré" et une croyance forte au couple technologie-humain, notre ambition est de devenir la première plateforme européenne de santé.

Par sa proximité, le pharmacien reste
LE meilleur coordinateur de santé



Les Citoyens de la Santé et du Bien-être

...des opportunités

Contexte économique

Besoin de solutions durables pour assurer une couverture médicale efficace

Contexte technologique

Appétence pour les objets connectés
Développement rapide de la e-Santé
Protection des données patients

...nos valeurs

Anticipation

ADN Entrepreneurial orienté innovation et nouveaux produits :
• Participation aux plus grands salons technologiques
• Plus de 220 développeurs informatiques
Acquisition des compétences clés (Intelligence Artificielle, e-Santé, Blockchain)

Optimisme

Filiale d'une coopérative de près de 3 400 coopérateurs pharmaciens unis autour des valeurs et principes coopératifs
Une situation financière solide reconnue annuellement par une cotation Banque de France de haute qualité

Notre création de valeur

Pour le patient

Améliorer l'observance pour traiter sa pathologie
Favoriser son autonomie par des mesures préventives (sécurisation du domicile)
Prolonger sa durée de vie dans le confort
Fluidifier le parcours patient
Favoriser la recherche et la voie de guérison
Se réappropriar ses données patients

Pour l'Etat et la santé publique

Deux mots d'ordre : efficience et efficacité
Observance respectée, sécurisation domicile = des économies donc un système de santé plus efficace et efficace
Solutions pour pallier la désertification médicale et maintenir la présence de la pharmacie rurale (exemple : la téléconsultation)
Coordination des professionnels de santé
Favoriser la recherche et la voie de guérison

Pour les professionnels et les établissements de santé

Soutien du Professionnel de Santé dans la mutation du modèle économique de la pharmacie, via la mise à disposition d'outils, de données et de solutions pour renforcer l'accompagnement du patient
Coordination d'informations entre les professionnels de santé (ville/hôpital)
Réseaux de pharmacies : savoir-faire différenciant pour le pharmacien

2. Nos risques et enjeux extra-financiers

Le Groupe PHARMAGEST a procédé à une revue de ses risques extra-financiers qui pourraient avoir des effets défavorables significatifs sur ses activités, sa situation financière, ses résultats, ou sur sa capacité à atteindre ses objectifs :

Risques	Description du risque	Enjeux
Effectivité du positionnement de « Citoyens de la Santé et du Bien-être »	Incohérence entre la stratégie du Groupe avec les produits / solutions commercialisés et ses comportements au quotidien	• Promouvoir l'économie circulaire et le recyclage • Développer l'esprit coopératif • Améliorer l'efficacité du système de santé • Favoriser les circuits courts, l'implantation locale et minimiser les intermédiaires • Minimiser la production de Gaz à Effet de Serre et réduire la consommation d'énergies • Être un partenaire responsable • Respecter et faire respecter les Droits de l'Homme et de l'OIT au sein du Groupe • Prévenir les risques de corruption dans le Groupe
Perte d'attractivité	Augmentation du turnover et perte de compétences clés	• Attirer les talents et renforcer les compétences • Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs • Être un employeur responsable

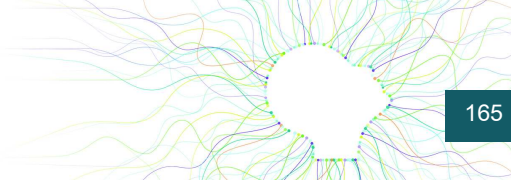
3. Nos objectifs et indicateurs extra-financiers

3.1. Social : l'Humain au cœur de notre développement

Que ce soient les collaborateurs ou les coopérateurs, les pharmaciens propriétaires de LA COOPERATIVE WELCOOP, tous sont animés par une seule ambition : la santé. Au même titre que l'ensemble des filiales de LA COOPERATIVE WELCOOP, le Groupe PHARMAGEST s'inscrit dans la culture des « Citoyens de la Santé et du Bien-être » qui dépasse tout ce qui existe dans le monde du travail traditionnel au profit du plus grand nombre.

Fier de faire partie d'un modèle alternatif réconciliant l'économique et l'humain, le Groupe PHARMAGEST se doit d'être fidèle à son ADN et incarner la volonté de transformer le monde de la santé. Être les Citoyens de la Santé et du Bien-être dépasse de loin une simple signature, cela rappelle à chacun de ses membres qu'il est engagé dans une ambition noble au service de tous.

Ainsi, l'Humain constitue le principal capital du Groupe PHARMAGEST et revêt une importance significative dans la création de valeur du Groupe.



Attirer les talents et renforcer les compétences

Attirer et intégrer les talents

Notre vision du recrutement

Devenir un « Citoyen de la Santé et du Bien-être » demande une expertise pour répondre aux enjeux de la stratégie de LA COOPERATIVE WELCOOP mais aussi des qualités humaines fortes.

Pour le Groupe PHARMAGEST, pas de clonage, pas d'élitisme mais une sélection rigoureuse de personnalités partageant sa culture d'entreprise. Ainsi, le Groupe PHARMAGEST accueille dans ses équipes, des collaborateurs aux profils, parcours, formations très différents les uns des autres mais tous fédérés autour de ses valeurs.

Ce brassage de compétences et de personnalités est une vraie richesse pour le Groupe PHARMAGEST et pour ses clients.

Depuis 2019, le Groupe PHARMAGEST est doté d'un pôle Attractivité, Recrutement et Développement de Talents composé de 4 personnes, en charge d'accompagner la stratégie du Groupe en matière d'emplois et d'attractivité par une internalisation ainsi qu'une meilleure maîtrise des recrutements.

Les solutions pour attirer des talents

Pour attirer les nouveaux talents, le Groupe PHARMAGEST distingue deux axes principaux : la cooptation et le renforcement de sa visibilité.

Le Réseau des Citoyens : la démarche de cooptation de nouveaux collaborateurs

Le Groupe PHARMAGEST a régulièrement recours à la cooptation, une démarche participative permettant à ses collaborateurs de recommander des personnes de leur réseau pour des postes à pourvoir au sein du Groupe WELCOOP.

En effet, la conviction du Groupe PHARMAGEST est que le recrutement est l'affaire de tous et que ses collaborateurs sont ses meilleurs Ambassadeurs auprès de potentiels candidats.

À ce titre, le Groupe PHARMAGEST place la démarche de cooptation « Le Réseau des Citoyens » au centre de sa politique de recrutement et communique mensuellement l'ensemble des offres disponibles à tous ses collaborateurs.

Ainsi, au titre de 2020, le Groupe PHARMAGEST dénombre **67** CV reçus ayant permis **10** recrutements.

Renforcer sa visibilité

Améliorer la présence digitale « recrutement »

Le Groupe PHARMAGEST continue de développer sa marque employeur en accentuant sa présence sur les réseaux sociaux. En plus de LinkedIn et Facebook, une page Instagram dédiée au recrutement a été créée en janvier 2020. Cinq axes forts sont à l'honneur des publications :

- le rayonnement de notre culture d'entreprise ;
- la mise en avant de nos collaborateurs, de nos métiers, et de nos entités ;
- des conseils candidats pour les accompagner dans leurs recherches d'emploi, de stage ou d'alternance (sujet de plus en plus prégnant au regard notamment de la crise sanitaire 2020 et des difficultés rencontrées par certains candidats) ;
- notre présence lors de forums étudiants ;
- la diffusion de nos offres d'emploi.

Des relations écoles pragmatiques

Depuis plusieurs années, le Groupe PHARMAGEST noue des relations avec des écoles qui sont en lien avec des métiers stratégiques et sous tension (commercial, informatique, ...) avec à la clé, des partenariats, des stages et alternances proposés à des étudiants partageant ses valeurs d'Optimisme, d'Anticipation, d'Expertise et de Proximité.

L'objectif est avant tout de leur proposer des missions et projets riches, polyvalents, professionnalisant et encadrés par des « tuteurs » engagés à leurs côtés, avec dans l'idée de pouvoir leur proposer, au maximum, une embauche à la fin de leur cursus de formation.

En 2020, la politique « stages et alternances » s'est davantage structurée grâce à 2 collaboratrices dédiées. À noter que le contexte sanitaire 2020 a certes modifié le format des forums étudiants au profit de salons virtuels mais n'a aucunement limité notre participation.

Être présent à des événements professionnels de grande renommée

Pour attirer l'attention d'experts, le Groupe PHARMAGEST prend régulièrement part à d'importants événements professionnels du monde de la santé et de la technologie afin d'asseoir sa notoriété.

Ainsi, le Groupe participe régulièrement à des salons de renommée mondiale dans l'innovation technologique (CES de Las Vegas, HKEIA, ...).

À noter également sa participation ponctuelle à des HACKATHON, événements au cours desquels des équipes, composées de développeurs, mais aussi de designers et de chefs de projets, doivent développer un projet informatique (en général un logiciel ou une application) dans un laps de temps limité. À ce titre, début 2020, une équipe de développement de PHARMAGEST INTERACTIVE s'est classée première en France et s'est hissée au 59^{ème} rang mondial du #HASHCODE GOOGLE 2020. Ces événements permettent de mettre en avant la grande compétence des équipes de développement du Groupe.

À noter que le contexte sanitaire 2020 a entraîné le report ou l'annulation de certains événements.

Faire vivre une expérience positive à nos candidats

Dans un contexte où la guerre des talents fait rage, les sites de notation d'entreprise se multiplient, où le volume de recrutement augmente, le Groupe PHARMAGEST a la volonté de rendre « l'expérience candidat » la plus riche et respectueuse possible.

Chaque candidat homme ou femme, qu'il soit prétendant à un stage, une alternance, un CDD, un CDI, pour un poste cadre ou non, doit bénéficier du même accueil, des mêmes marques d'attention de la part du Groupe. Ainsi les échanges sont réguliers et systématiques avec les candidats tout au long du processus de recrutement.

Le Groupe PHARMAGEST a également pris le soin de constituer, à l'attention de ses managers, un « Kit d'expérience candidat » (composé d'un guide et d'une vidéo), reprenant l'ensemble de ses engagements vis-à-vis des candidats afin de leur faire vivre une expérience différente.

Apporter un soin particulier à l'intégration

En plus d'assimiler un très grand nombre d'informations nouvelles, un nouveau collaborateur doit trouver sa place dans une nouvelle équipe et s'adapter à une nouvelle culture. Une phase d'intégration mal gérée peut avoir un effet très négatif en termes d'image et de bien-être des collaborateurs.

Il est donc essentiel de respecter, dès le début de la relation, une phase d'acculturation et d'intégration opérationnelle, véritable investissement pour l'avenir tant pour le collaborateur que pour l'entreprise.

C'est la raison pour laquelle le Groupe PHARMAGEST dispose d'un « Kit d'Intégration Culturelle et Opérationnelle » composé d'un guide et d'une vidéo, pour accompagner chaque manager dans l'intégration de ses nouveaux collaborateurs.

Le kit balise les 6 premiers mois d'arrivée à travers la mise en place d'étapes opérationnelles et de rituels culturels comme : l'envoi d'un mot de bienvenue avant l'arrivée, la remise de produits « Groupe » le Jour J, la réalisation d'un rapport d'étonnement par le collaborateur après quelques mois de présence, ...

Cette démarche permet à la fois d'uniformiser le parcours d'intégration pour l'ensemble des entités du Groupe PHARMAGEST, de transmettre sa Culture d'Entreprise, de développer le sentiment d'appartenance et la fidélité à l'entreprise et de permettre aux nouveaux collaborateurs d'être à leur tour des ambassadeurs.

Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs

La gestion des compétences

Le Groupe PHARMAGEST s'attache à mettre en œuvre une gestion des compétences outillée et digitale en rapport avec sa vision moyen long terme de ses besoins tenant compte des aspirations des collaborateurs dans le cadre de plans de carrières basés sur un co-investissement.

Assurer un suivi individualisé des collaborateurs

L'essentiel des filiales françaises du Groupe PHARMAGEST dispose d'une plateforme dédiée aux Entretiens Annuels et Professionnels « e-EA » qui, pour intégrer les particularités de ses valeurs et de sa culture d'entreprise, a été conçue par ses propres équipes.

Cette généralisation constitue une réelle avancée en matière d'évaluation de la compétence et de la performance, de co-construction de l'avenir et d'intégration de la dimension culturelle du Groupe.

Le Groupe PHARMAGEST est attaché au développement professionnel de ses collaborateurs. Favoriser la promotion ainsi que l'évolution de carrière de tous les collaborateurs, quel que soit leur niveau de formation, est une priorité de la démarche sociale du Groupe PHARMAGEST et un enjeu au regard de sa stratégie.

Pour ce faire, le Groupe PHARMAGEST met en place des plans de montée en compétences, via la formation interne/externe, le coaching, le tutorat, ... en cohérence avec sa vision stratégique, culturelle et sociale. Les axes prioritaires définis portent sur :

- Le management : montée en compétences des Managers dans le pilotage de leurs équipes, accompagnement des nouveaux Managers dans leur prise de fonctions avec une forte composante communication ;
- La gestion de projets à tous les niveaux (contributeurs clés, chefs de projet et sponsors) ;
- L'amélioration des compétences linguistiques en lien avec la stratégie de développement à l'international ;
- Le développement commercial : accompagnement des forces commerciales pour gagner en efficacité, maîtriser les techniques de ventes, accompagnement des nouveaux commerciaux et des nouvelles équipes Observance et Chargés de Robotisation et d'Équipement Digital ;
- Les compétences techniques et informatiques : accompagnement des équipes R&D ainsi que des services clients dans l'adaptation de leurs compétences aux évolutions organisationnelles et technologiques. Certifications métiers ;
- La qualité et la sécurité au travail : accompagnement au déploiement des plans d'amélioration continue dans les domaines de la qualité et de la sécurité (projet SMS – RGPD – RSSI) ;
- La reconnaissance et la valorisation des actions de transfert de compétences : formation à distance, en webinar, tutorat, binôme, e-learning, ...
- Le développement personnel via la formation, le coaching individuel ou collectif (gestion de priorité, gestion du temps, communication, gestion du stress, ...).

Les actions de formation et de montée en compétences mises en place s'appuient sur une variété de dispositifs, et notamment :

- La formation externe principalement axée sur le développement des compétences des salariés en matière de management, techniques de vente, développement et sécurité informatique (nouvelles technologies, agilité, infrastructures, hébergement) et maîtrise de la langue anglaise ;
- La formation interne orientée vers la connaissance métiers ainsi que celle des produits et services apportés à nos clients. Ces formations peuvent être supportées par des modules d'e-learning (via notre solution interne : Mon Campus) qui ont pour objectifs de former et informer l'ensemble des collaborateurs sur différents aspects métiers, réglementaires, culturels, ...

Par ailleurs, toutes les filiales du Groupe PHARMAGEST remplissent leurs obligations légales en matière de formation.

Bilan annuel de formation	Nombre de collaborateurs formés	Nombre total d'heures de formations	Dont formations internes	Dont formations externes
Groupe PHARMAGEST	323	4 678	2 165	2 513

Des outils au profit des collaborateurs pour mutualiser les connaissances et renforcer les synergies

LA COOPERATIVE WELCOOP a mis en place au profit de l'ensemble de ses filiales (dont le Groupe PHARMAGEST) :

- Un réseau social d'entreprise, Yammer, pour renforcer la synergie, la connaissance de ses métiers et actualités, créer des communautés plus solides en partageant les meilleures pratiques et les idées pour faire avancer des initiatives. C'est en favorisant une communication ouverte et dynamique en son sein que l'entreprise permet à chacun de s'impliquer, d'améliorer les processus existants, d'encourager l'innovation et d'exploiter le savoir collectif de l'entreprise. C'est également un outil favorisant la diffusion au sein du Groupe de la culture d'entreprise, de ses valeurs et de ses ambitions.
- Des séminaires inter sociétés favorisant l'innovation, le partage d'idées et la mise en œuvre de projets transverses.
- Des « Managériales » : événement réunissant l'intégralité des cadres dirigeants et les managers de proximité favorisant la réflexion et l'appropriation de la stratégie, des projets transverses, des résultats obtenus et des axes d'améliorations possibles. Cet événement permet également de remettre en relief la stratégie et la culture du Groupe et de permettre aux managers de les diffuser sur leurs activités respectives afin de donnant aux équipes du sens à l'action.
- La construction de la « Maison des Citoyens de la Santé et du Bien-être », nouveau siège du Groupe, qui regroupe physiquement des salariés provenant de différentes activités, connectée avec l'ensemble des sites et des filiales, favorisant ainsi la mutualisation des connaissances, le renforcement des synergies, le partage de la culture d'entreprise.
- Une chaîne de télévision « WELCOOP Channel » qui, via les réseaux sociaux, permet en interne de mettre en lumière les talents, les innovations, les initiatives, les « métiers » de la coopérative, et également de faire intervenir des experts reconnus dans leurs domaines et recueillir leurs visions sur les enjeux sociétaux, économiques, de santé, ...

Être un employeur responsable

Favoriser la Santé et la Sécurité

Santé et bien-être des collaborateurs

Convaincu des bienfaits du sport en entreprise afin de lutter contre la sédentarité, favoriser le bien-être au travail et renforcer la cohésion, le Groupe PHARMAGEST a pleinement intégré à la construction de son nouveau siège des surfaces réservées à une salle de sport à destinations des collaborateurs.

L'animation de cette salle de sport (via des cours collectifs orientés sport et bien-être) a été confiée à une association sportive interne, WELSPORT, composée de collaborateurs motivés et bénévoles. Les premiers cours sur site ont débuté en octobre 2020 avec une belle dynamique mais ont malheureusement dû s'arrêter au regard du contexte sanitaire. Conscient que le sport se devait, là aussi, de maintenir son rôle, avec le soutien de la direction du Groupe WELCOOP, l'association WELSPORT a mis en place gratuitement des cours en ligne animés par ses coaches.

Par ailleurs, l'association WELSPORT, qui s'est affiliée à la Fédération du Sport en Entreprise, souhaite prolonger cette dynamique via des réflexions pour porter cet élan à l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Sécurité des collaborateurs

Le Groupe PHARMAGEST met en œuvre une politique de santé et de sécurité des salariés depuis plusieurs années et l'intègre dans l'ensemble de ses activités. Il veille à sensibiliser chaque acteur sur la prévention des risques professionnels et sur la mise en place de mesures de sécurité.

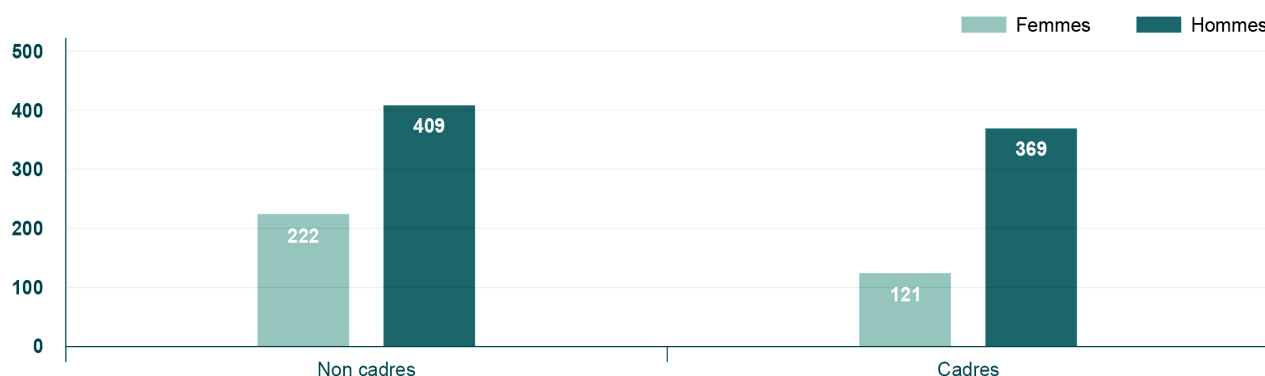
Dans le cadre de cette politique, le Groupe PHARMAGEST procède, depuis 2015, à l'amélioration continue de son système de management global de la Santé et de la Sécurité au Travail, inspiré de la norme OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series).

Pour asseoir cette politique, un comité de pilotage lié à la sécurité se réunit annuellement, composé des responsables sécurité des différentes filiales du Groupe et d'experts externes accompagnant le Groupe dans sa démarche.

Promouvoir l'égalité de traitement Femmes-Hommes

L'effectif du Groupe PHARMAGEST au 31 décembre 2020 est de **1 121** salariés (**1 099** salariés en Équivalent Temps Plein – ETP).

Ces effectifs se répartissent en deux catégories : les non cadres (regroupant les employés, techniciens, agents de maîtrise et techniciens supérieurs) et les cadres.



L'effectif du Groupe PHARMAGEST est composé de 343 femmes, soit 30,60% de l'effectif total (stable par rapport à l'année précédente). Ce taux est dans la norme du secteur d'activité (informatique, Recherche et Développement).

Plan d'actions égalité femmes-hommes

Convaincu que la mixité et la diversité constituent une source de complémentarité, d'équilibre social et d'efficacité économique, le Groupe a décidé de mettre en œuvre un plan d'actions égalité femmes-hommes qui intègre des objectifs de moyens et de résultats. Ainsi, en 2019-2020, la Commission Égalité professionnelle femmes / hommes s'est régulièrement réunie en vue de définir en concertation les actions prioritaires de ce plan, avec l'aide de l'association F.E.T.E., partenaire de la DIRECCTE.

Les actions ainsi définies ont trait à :

- L'accès à l'emploi :
 - Processus de recrutement neutre et égalitaire pour lutter contre les stéréotypes de genre et la discrimination à l'embauche en raison du sexe ;
 - Garantie du respect de la mixité dans les recrutements ;
 - Favoriser l'accès aux femmes à des postes à responsabilité et à des métiers techniques historiquement masculins.
- La formation :
 - Garantir que la proportion d'hommes et de femmes formés correspond à leur répartition dans l'effectif ;
 - Équilibre vie privée – vie professionnelle et prise en compte de contraintes familiales et d'éventuels aménagements du temps de travail, formations locale ou régionale privilégiées, absence de départs en formation le dimanche soir, développement des formations e-learning, mise en place de formations spécifiques pour le retour à l'emploi, etc.
- La rémunération et évolution professionnelle :
 - Rémunération basée sur les compétences, l'expérience, le niveau de responsabilités, les résultats et l'expertise dans la fonction occupée ;
 - Veiller à ce que des écarts de rémunération ne se créent en raison d'événements personnels ;
 - Neutralisation de l'impact du temps partiel sur les futures pensions de retraite ;
 - Évolutions promotionnelles uniquement basées sur les compétences exercées et les résultats obtenus, etc.
- L'équilibre vie privée / vie professionnelle :
 - Aménagement et organisation du temps de travail (lorsque cela est possible), privilégier les réunions à distance et pendant les heures de travail, horaires aménagés, télétravail ;
 - S'engager à ce que des congés liés à la parentalité ne puissent constituer un frein à l'évolution de carrière, etc. ;
 - Dispositions spécifiques aux femmes enceintes (réduction du temps de travail et assimilation des absences pour se rendre aux examens médicaux obligatoires comme temps de travail effectif) ;
 - Congés et contraintes familiales (4 jours d'absence rémunérés pour enfant malade ou hospitalisé, aménagement d'horaires lors des rentrées scolaires) ;
 - Rémunération du temps dédié à l'allaitement ou l'expression du lait sur le lieu de travail et mise à disposition dès que nécessaire d'une pièce / d'un bureau dédié à l'allaitement ou à l'expression du lait ;

- Réaffirmation du droit à la déconnexion des outils numériques ;
- Lutte contre le harcèlement au travail et les agissements sexistes au travail.
- La mobilité professionnelle.

Ce plan d'actions réaffirme les engagements du Groupe et formalise de nouveaux engagements concrets (mesures préventives et correctives) en faveur de la diversité et de la mixité à l'embauche, mais également tout au long du parcours professionnel (en termes d'évolution professionnelle, de rémunération, d'articulation des temps de vie professionnelle / personnelle, etc.), en vue de prévenir et de corriger progressivement toute inégalité qui serait identifiée.

Renforcer les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

L'intégration de collaborateurs en situation de handicap fait partie intégrante, depuis de nombreuses années, de la politique du Groupe en faveur de la diversité, au-delà des aspects purement financiers et des « quotas » légaux.

De par son positionnement d'entreprise de Santé Citoyenne, le Groupe PHARMAGEST souhaite « structurer » sa politique de recrutement en faveur des personnes présentant un handicap et en faire une de ses priorités dans le cadre de sa politique sociale.

Le Groupe PHARMAGEST perpétue les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées :

- Le développement des partenariats avec l'AGEFIPH (Association de Gestion des Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées) et la Médecine du travail pour une meilleure prise en compte des aménagements nécessaires des postes de travail des collaborateurs handicapés. À titre d'exemple, la Direction des Ressources Humaines a défini avec le CHSCT une norme de mobilier et un type de fauteuil adaptés aux problématiques des salariés concernés. En cas d'aménagement de poste, le Groupe PHARMAGEST s'appuie sur les compétences d'un ergonome du travail et recourt à des fournisseurs spécialisés pour l'achat du matériel ;
- Une partie de l'activité de gestion des incidents réseaux et téléphonie est confiée à une société de sous-traitance agréée pour l'insertion de travailleurs handicapés. Cette activité représente une unité de travail ;
- Localement, des fournitures sont commandées à la fédération des aveugles.

En complément des précédentes mesures, PHARMAGEST INTERACTIVE a initié, en partenariat avec l'AGEFIPH et avec l'appui du cabinet JLO Conseil, un projet global visant à auditer l'entreprise, réaliser un diagnostic exhaustif, proposer des plans d'actions en matière de sensibilisation, recrutement, formation, adaptation de postes,... et formaliser les bases d'un accord d'entreprise concrétisant une véritable politique « handicap » au sein du Groupe. L'objectif étant, in fine, d'en étendre la portée à l'ensemble des entités de LA COOPERATIVE WELCOOP.

En 2020, le Groupe a intégré de plus en plus les contraintes des postes dans les fiches de poste puis dans les annonces (déplacements, travail sur écran, horaires, port de charges, etc.).

En 2021, le Groupe maintiendra ses efforts pour :

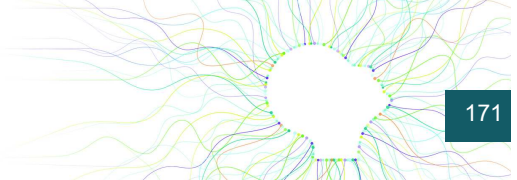
- Sensibiliser l'ensemble des managers et collaborateurs sur le sujet du handicap, en levant les éventuels freins ;
- Prendre contact avec les principaux acteurs du handicap (AGEFIPH, Cap Emploi, Sameth, CRP de Mulhouse...) pour constituer un réseau de « sachant » capables d'appréhender l'ensemble des enjeux liés à cette thématique ;
- Identifier comment les écoles partenaires du Groupe abordent le sujet et quelles seraient les actions communes à entreprendre en faveur du handicap et l'accueil de stagiaires handicapés notamment sur les métiers en tension ;
- Utiliser la cooptation pour communiquer sur le fait que le Groupe encourage vivement les cooptations de travailleurs handicapés.

Lutter contre la précarité

Les activités du Groupe PHARMAGEST nécessitent par nature un personnel bien formé ayant une connaissance approfondie des métiers, mais aussi de l'environnement professionnel et légal des clients. Ces critères expliquent le faible taux de contrats précaires : **1 104** CDI pour seulement **17** CDD et **14** contrats de professionnalisation (CPR) ou d'apprentissage (CAP). Soit un pourcentage de CDI total au sein du Groupe PHARMAGEST de **98,48%**. Ce taux est de **99,36%** pour les hommes et de **96,50%** pour les femmes.

L'ancienneté moyenne est de **10 ans** et reste stable par rapport à l'année précédente.

Le Groupe PHARMAGEST peut avoir recours à des intérimaires en cas de variations d'activités (exemples : activités logistiques ou remplacements temporaires).



3.2. Environnement : une démarche de réduction de l'empreinte environnementale des produits et solutions

Les principales activités du Groupe PHARMAGEST n'ont pas d'impacts significatifs sur l'environnement ou sur le changement climatique. Toutefois, prendre soin de l'environnement est un acte citoyen et il est naturel pour le Groupe PHARMAGEST de l'intégrer dans sa culture de « Citoyens de la Santé et du Bien-être ». Le Groupe a vocation à développer des produits et solutions sains ayant des cycles de vie minimisant leur empreinte carbone.

Minimiser la production de Gaz à Effet de Serre et réduire la consommation d'énergies

Superviser et agir contre les principaux facteurs d'émission de Gaz à Effet de Serre

Flotte véhicules

La recherche de proximité avec les professionnels de santé et les patients oblige les entités du Groupe PHARMAGEST à disposer d'une flotte de véhicules (utilitaires et de tourisme) conséquentes.

Ainsi, avec près de **540** véhicules et **12,8** millions de kilomètres parcourus sur l'année 2020, les véhicules représentent la principale source directe d'émission de gaz à effet de serre pour le Groupe.

Afin de minimiser les impacts environnementaux, réglementaires (contraintes associées à l'évolution des normes techniques sur les véhicules et des réglementations associées) et économiques (évolution à la hausse du coût des carburants, des véhicules et de la fiscalité), le Groupe PHARMAGEST a initié plusieurs plans d'actions répartis en deux axes stratégiques :

- L'optimisation de la flotte véhicules qui prône un verdissement raisonné et progressif de la flotte du Groupe avec pour objectif d'intégrer l'usage des conducteurs et ainsi permettre un panachage technologique plus pertinent :
 - Démarche permanente visant à renouveler fréquemment le parc automobile (ancienneté moyenne inférieure à 3 ans) permettant de sélectionner des véhicules toujours plus performants en émission de CO₂ ;
 - Favoriser la transition énergétique via l'évolution des processus de gestion de flotte intégrant des profils conducteurs selon les typologies de trajets effectués. Aussi, au regard des typologies de trajets observées (longs trajets sur de courtes périodes), des technologies actuelles en matière d'autonomie des batteries et du parc existant de bornes de recharges électriques, les moteurs thermiques restent pour l'instant privilégiés.
- Le recours aux technologies et solutions alternatives pour réduire les kilomètres parcourus :
 - Le recours autant que possible au train et plus globalement au transport en commun pour les déplacements professionnels ;
 - Le recours aux nouvelles technologies et en particulier celles permettant les réunions à distance. À ce titre, la crise sanitaire a permis de conforter cette orientation du Groupe qui s'est avérée être une véritable force dans le déploiement du télétravail pour ses collaborateurs et une opportunité pour contourner les difficultés d'accès aux professionnels de santé et repenser les contacts commerciaux et opérationnels (assistance, formation...) via le recours à la visioconférence.

En complément, le Groupe PHARMAGEST est sensible à l'empreinte carbone générée par ses salariés ne disposant pas d'un véhicule dans le cadre de ses différents trajets professionnels (y compris déplacements domicile-travail). Ainsi, sur le Technopôle de NANCY-BRABOIS qui concentre de nombreux salariés du Groupe et qui accueille le nouveau siège du Groupe, le Groupe PHARMAGEST a adhéré au Plan de Déplacement Inter-Entreprises (PDIE) favorisant le covoiturage et améliorant les transports publics.

Le Groupe PHARMAGEST estime que son parc de véhicules est à l'origine de l'émission de **2 200** tonnes équivalent CO₂.

Transporteurs

Au cœur de la gestion des flux logistiques entre ses sites, ses plateformes logistiques et ses clients, le transport des produits est un vecteur stratégique de la qualité des services du Groupe.

Conscient que le transport est une source importante d'émission de gaz à effet de serre et de polluants, le Groupe PHARMAGEST s'est engagé dans une démarche visant à maîtriser l'impact environnemental de ses activités et à lutter contre le changement climatique au travers des principales actions suivantes :

- Favoriser des fournisseurs nationaux ou du moins réduire les intermédiaires sur ses importations ;
- Privilégier le bateau pour ses importations directes d'Asie et favoriser le rail pour l'approche jusqu'à ses plateformes logistiques ;
- Optimiser les livraisons vers ou depuis les agences et les plateformes logistiques.

L'absence d'harmonisation des données communiquées par les transporteurs n'a pas permis la consolidation et le calcul des Gaz à Effet de Serre directement ou indirectement en lien avec les transporteurs.

Salles serveurs

Le Groupe PHARMAGEST dispose de deux Datacenters. Ces Datacenters ont pour vocation d'héberger les données de santé de ses clients et une partie des services propres au bon fonctionnement du Groupe PHARMAGEST. Il est précisé que la surface totale de ces salles serveurs n'excède pas 165 m².

Différentes pistes de réflexion visant à mieux évaluer et réduire les consommations électriques des Datacenters sont à l'étude. À titre d'exemples, la mise en place de capteurs dédiés, la virtualisation de serveurs et/ou le renouvellement d'une partie de l'infrastructure permettraient de diminuer la part d'émissions de GES par serveur.

Promouvoir l'économie circulaire et le recyclage

Appliquer des mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, de valorisation et d'élimination des déchets

Les principes de l'économie circulaire

L'économie circulaire est à la croisée des enjeux environnementaux et économiques et propose un nouveau modèle de société qui utilise et optimise les stocks et les flux de matières, d'énergie et de déchets et vise ainsi à l'efficacité de l'utilisation des ressources.

L'économie circulaire repose sur plusieurs principes :

- L'éco-conception : prendre en compte des impacts environnementaux sur l'ensemble du cycle de vie d'un produit et les intégrer dès sa conception ;
- L'écologie industrielle et territoriale : mettre en place un mode d'organisation industrielle sur un même territoire caractérisé par une gestion optimisée des stocks et des flux de matières, de l'énergie et des services ;
- L'économie de la fonctionnalité : privilégier l'usage à la possession, vendre un service plutôt qu'un bien ;
- Le réemploi : remettre dans le circuit économique des produits qui ne correspondent plus aux besoins premiers du consommateur ;
- La réutilisation : réutiliser certains déchets ou certaines parties du déchet encore en état de fonctionnement dans l'élaboration de nouveaux produits ;
- La réparation : trouver une deuxième vie aux biens en panne ;
- Le recyclage : réutiliser les matières issues des déchets.

L'économie circulaire appliquée au Groupe PHARMAGEST

Le Groupe a mis en place un processus de récupération du matériel de ses clients aux termes de leurs contrats. De ce fait, la principale catégorie de déchets générés par l'activité du Groupe PHARMAGEST, en plus des déchets industriels banals (DIB), est constituée de matériels informatiques.

Une partie du matériel récupéré peut être réparée en SAV, faire l'objet de réutilisation auprès des usines partenaires du Groupe, ou encore être cédée à des brokers pour réemploi.

La partie non recyclée sur le plan économique est donnée pour destruction à des prestataires spécialisés dans le traitement de déchets de la catégorie DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques). Les quantités de ces déchets ont évolué comme suit :

En tonnes	2018	2019	2020	Variation 2019 - 2020
DEEE recyclés	22,48	27,72	23,25	-16,13%

3.3. Sociétal : un groupe engagé en faveur des systèmes de santé et des territoires

Le Groupe PHARMAGEST est engagé dans un dialogue constant avec l'ensemble des parties prenantes qui, au-delà des employés et clients, s'étend à ses « actionnaires », fournisseurs et sous-traitants, patients, ou encore associations dans un objectif permanent de loyauté des pratiques et d'amélioration continue des systèmes de santé.

Développer l'esprit coopératif

Esprit coopératif

Le Groupe PHARMAGEST en tant que filiale du Groupe WELCOOP s'inscrit pleinement dans les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) dont le fonctionnement interne et les activités sont basés sur un principe de solidarité et d'utilité sociale.

L'enjeu sociétal est dans l'ADN de la coopérative qui, par ses principes et valeurs, unit coopérateurs et collaborateurs dans une ambition commune dans l'intérêt du patient et l'avenir de la santé.

La gouvernance de LA COOPERATIVE WELCOOP est fondée sur une gestion démocratique et participative avec un Directoire composé de fonctions opérationnelles et un Conseil de Surveillance composé de coopérateurs.

L'équité est aussi une valeur forte entre les coopérateurs car chaque associé a droit à une voix quelle que soit la quotité de capital détenue. Le droit de vote est attribué suivant le principe : un coopérateur = une voix.

Si l'activité de la coopérative s'exerce directement et indirectement via ses filiales qui disposent d'un statut juridique autonome, l'ensemble forme un « Groupe coopératif » qui, bien que n'ayant pas de personnalité juridique propre, forme un ensemble qui porte et partage les valeurs de la coopérative.

Cet esprit solidaire s'est pleinement révélé sur 2020, en pleine crise sanitaire, en proposant une chaîne de solidarité permettant, à l'annonce de la fin de la dotation de masques chirurgicaux aux Professionnels de Santé Libéraux par l'État, à ces derniers de bénéficier de masques chirurgicaux de type IIR à prix coûtant approvisionnés par LA COOPERATIVE WELCOOP et ses filiales et distribués par les pharmaciens.

Par ailleurs, l'année 2020 a été aussi marquée par le lancement par LA COOPERATIVE WELCOOP d'une émission mensuelle, WELCOOP Channel, qui a pour but de diffuser auprès de tout public, visant particulièrement les professionnels de santé et les collaborateurs de la coopérative, une variété de reportages, interviews et connaissances dans le domaine de la Santé et de l'Innovation.

Le programme de chaque émission est riche et varié, comprenant des interviews, des témoignages, des portraits de collaborateurs et des partages d'expérience. Chaque rubrique apporte une véritable dimension humaine à l'information médicale et ainsi introduit la notion de Citoyen de la Santé et du Bien-être, si importante pour LA COOPERATIVE WELCOOP.

Nouveaux associés de LA COOPERATIVE WELCOOP :

Année	2018	2019	2020
Nombre de nouveaux coopérateurs	235	275	297

Améliorer l'efficacité du système de santé

Proposer des produits et services au bénéfice du système de santé et des patients

Grâce à ses différents métiers, le Groupe PHARMAGEST peut légitimement affirmer qu'il est l'une des rares organisations à disposer d'une vision globale du monde de la santé en vie réelle. C'est pourquoi, grâce à sa vision à long terme, il porte l'ambition d'une action structurante pour tout l'écosystème de la santé. La pérennité de sa stratégie repose sur sa volonté de répondre positivement à ces deux questions concernant tout ce qu'il entreprend :

- Est-ce bénéfique pour le patient ?
- Améliore-t-on l'efficacité du système de santé ?

« Être Citoyen de la Santé et du Bien-être », c'est agir dans l'intérêt des patients et l'avenir de la santé, et l'activité de nos différents métiers en sont déjà les premières preuves :

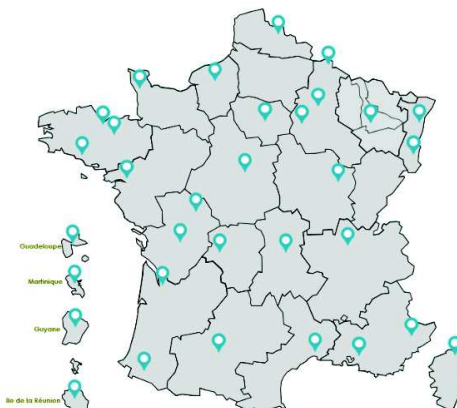
- L'activité d'édition de solutions informatiques pour la pharmacie met à la disposition du pharmacien et de son équipe :
 - Une suite logicielle avec mise à jour régulière et des services lui permettant d'assurer, en toute sécurité, la délivrance des médicaments,
 - Des bases de données permettant de fournir des conseils (voyages, vaccinations, etc.),
 - Des outils de formation (e-learning).
- L'activité d'édition de solutions informatiques pour les Établissements Sanitaires et Médico-Sociaux, permet avec ses logiciels d'améliorer la prise en charge des personnes dépendantes ou fragiles.
- Les activités de solutions e-Santé contribuent à l'évolution des systèmes de Santé :
 - À travers la mise en place d'observatoires santé ou d'enquêtes de prévention et de dépistage. L'ensemble des contenus mis à disposition des pharmaciens et patients par PHARMAGEST INTERACTIVE est contrôlé par un pharmacien responsable,
 - À travers ses logiciels et produits, permettant le maintien à domicile des personnes âgées, malades chroniques, et contribuant à un meilleur niveau de santé par une meilleure observance.
- Le développement par le Groupe PHARMAGEST d'une Passerelle Numérique de Santé permettant de fluidifier les flux d'information entre les différents systèmes d'information métiers des professionnels de santé libéraux et des établissements de santé et donc optimiser l'offre de soins via la coordination ville-hôpital.

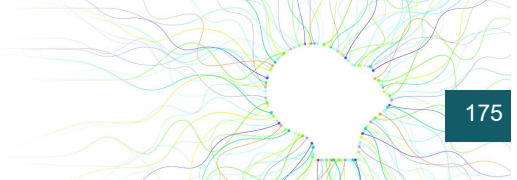
Et plus globalement en associant l'ensemble de ses activités dans la création de la première plateforme européenne de santé associant pleinement la technologie et l'humain pour optimiser le bénéfice patient.

Favoriser les circuits courts, l'implantation locale et minimiser les intermédiaires

L'impact territorial, économique et social en matière d'emploi et de développement régional

Par sa recherche de proximité avec ses clients, les professionnels de santé et les patients, le Groupe PHARMAGEST cherche à couvrir le plus possible ses territoires. Cette stratégie repose essentiellement sur le développement d'agences, son maillage logistique, sa présence commerciale et le développement de ses enseignes de pharmacies.





L'impact territorial économique et social du Groupe PHARMAGEST est donc multiple :

- Le Groupe PHARMAGEST favorise le recrutement local ;
- Le Groupe PHARMAGEST privilégie le recours à des entreprises régionales pour ses différents prestataires ;
- Le Groupe PHARMAGEST est acteur engagé contre la désertification médicale au travers de ses différentes solutions (dont la téléconsultation et la téléassistance) et en favorisant le pharmacien comme le coordinateur de santé.

Répartition géographique : la proximité d'une présence nationale

En 2020, les effectifs se répartissaient géographiquement comme suit :

- **89,1** % de l'effectif travaille en France ;
- **04,9** % de l'effectif travaille en Italie ;
- **03,6** % de l'effectif travaille en Belgique ;
- **01,4** % de l'effectif travaille à l'Ile Maurice ;
- **00,5** % de l'effectif travaille au Royaume-Uni ;
- **00,3** % de l'effectif travaille au Luxembourg ;
- **00,2** % de l'effectif travaille en Allemagne.

Être un partenaire responsable

Les fournisseurs et sous-traitants

Le Groupe PHARMAGEST intègre de plus en plus dans les critères de sélection de ses partenaires, fournisseurs et prestataires, des engagements partagés sur les problématiques environnementales, sociales et éthiques.

Ces actions se définissent principalement par :

- Une réduction des intermédiaires pour renforcer la transparence et la traçabilité ;
- Des clauses contractuelles (ex : protection des données personnelles et anti-corruption) et audits sur sites des fournisseurs ;
- Une information régulière des politiques RSE mises en place par les tiers.

Afin de renforcer ce positionnement, le Groupe PHARMAGEST mènera une réflexion sur la mise en place d'une Charte d'Achats Groupe pour une relation client-fournisseur profitable et responsable.

Dons et mécénats

De par ses activités et ambitions pour le système de santé, le Groupe PHARMAGEST cherche à renforcer ses relations avec les associations de patients.

Par ailleurs, le Groupe PHARMAGEST est un acteur soucieux d'être un partenaire reconnu et de proximité en soutenant le milieu associatif local de par ses actions dans la préservation du patrimoine, le développement des activités culturelles, sportives et humanitaires.

À titre d'exemple, PHARMAGEST INTERACTIVE est membre fondateur du Club « Mécènes du patrimoine de Meurthe-et-Moselle ». La Fondation du Patrimoine œuvre à la sauvegarde et la valorisation du patrimoine français. Au travers du label, de la souscription publique et du mécénat d'entreprise, elle accompagne les particuliers, les collectivités et les associations dans des projets de restauration.

PHARMAGEST INTERACTIVE a permis à l'ensemble de ses collaborateurs de participer en 2020 à une collecte de don du sang soit en se rendant à la collecte organisée au siège du Groupe soit dans un centre de l'EFS pour les collaborateurs en régions.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Bien que n'étant pas un acteur du secteur de l'agroalimentaire et de la distribution, le Groupe PHARMAGEST est très sensibilisé en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire. Ainsi, pour illustration, en octobre 2014, la société PHARMAGEST INTERACTIVE, en partenariat avec d'autres entreprises lorraines, a mis en place un fonds de dotation intitulé « MESA Mirabelle » visant à faciliter l'aide des entreprises de toutes tailles à la Banque Alimentaire.

Accompagnement des start-ups

Marqué par l’empreinte de son histoire et de ses ambitions, le Groupe PHARMAGEST a toujours promu l’entrepreneuriat et la créativité en accompagnant des start-ups.

Cette collaboration a pris plusieurs formes :

- Le sponsoring et mentoring dans une démarche d’écoute et de bienveillance pour les dirigeants des start-ups ;
- Le financement et la prise de contrôle de start-ups pour accélérer leur développement tout en se souciant de l’identité et de la liberté propre de la start-up ;
- Le soutien à « l’intrapreneuriat » de ses salariés ;
- L’intégration dans son nouveau siège d’une capacité d’accueil de start-ups dédiées au monde de la santé.

3.4. Droits de l’Homme

Respecter et faire respecter les Droits de l’Homme et de l’OIT au sein du Groupe

Mettre en œuvre les principes des Droits de l’Homme et de l’OIT

Le Groupe PHARMAGEST est quasi exclusivement présent en France et en Europe et applique le droit en vigueur dans ces différents pays.

Le Groupe reconnaît et affirme son attachement aux valeurs supérieures énoncées dans la Déclaration Universelle des Droits de l’Homme, aux principes énoncés dans les conventions fondamentales de l’OIT, ainsi que son engagement à respecter les lois, principes, normes et réglementations nationales et internationales.

Ainsi, le Groupe PHARMAGEST s’interdit toute mesure visant à réduire la liberté d’opinion, d’expression, d’association, de négociation collective, de manifestation, ou de pensée. Le Groupe PHARMAGEST n’applique aucune forme de discriminations telles qu’en matière d’emploi et de profession, de religion, ou de sexe. Aucune filiale du Groupe n’a recours au travail forcé ou obligatoire ou au travail des enfants.

Focus entités hors UE : Ile Maurice

L’activité de cette filiale qui est l’édition de logiciels nécessite un niveau élevé de formation et exclut toute forme de travail d’enfants. Par ailleurs, associée pleinement aux activités de développement informatique du Groupe, cette société est totalement intégrée au mode de fonctionnement de nos entités françaises, que ce soit sur des aspects de gestion du personnel, juridiques, financiers et stratégiques.

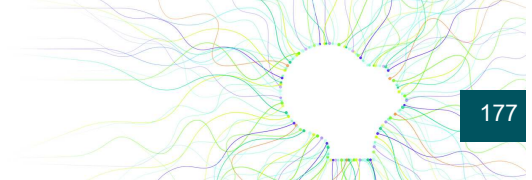
3.5. Lutte contre la corruption

Prévenir les risques de corruption dans le Groupe

Mettre en œuvre des dispositifs de lutte contre la corruption

Le Groupe PHARMAGEST est doté d’un dispositif de lutte anti-corruption conformément aux dispositions de la loi SAPIN 2. Ce dispositif prévoit la mise en place de :

- Un code de conduite ;
- Un dispositif d’alerte interne ;
- Une cartographie des risques qui identifie, analyse et hiérarchise les risques d’exposition de la société ;
- Des procédures d’évaluation de la situation des clients, fournisseurs de premier rang et intermédiaires ;
- Des procédures de contrôle comptable, internes ou externes, pour éviter de masquer des faits de corruption ou de trafic d’influence ;
- Un dispositif de formation destiné aux cadres et personnels les plus exposés aux risques de corruption et trafic d’influence ;
- Des sanctions disciplinaires en cas de violation du code de conduite de la société ;
- Un dispositif de contrôle et d’évaluation interne des mesures mises en œuvre.



Le Groupe PHARMAGEST est attentif à ce phénomène et intègre dans son dispositif SAPIN 2 l'ensemble de ses filiales. Le Groupe effectue un suivi régulier du classement de transparency.org sur la perception de la corruption des pays dans le monde. Les résultats des pays dans lesquels le Groupe est présent ou à des partenaires significatifs sont les suivants :

Pays	Score de 0 (très forte corruption) à 100 (très faible corruption)	Rang mondial
France	69	23/180
Belgique	76	15/180
Luxembourg	80	9/180
Italie	53	52/180
Irlande	72	20/180
Royaume-Uni	77	11/180
Allemagne	80	9/180
Ile Maurice	53	52/180
Chine, Hong Kong	42	78/180

L'essentiel de l'activité du Groupe PHARMAGEST se trouve en France ou en Europe ce qui l'expose moins à des risques de corruption.

4. Méthodologie, périmètre et définitions des indicateurs

Conformément aux recommandations du rapport de l'AMF sur l'information publiée par les sociétés cotées en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale paru le 5 novembre 2013, le Groupe PHARMAGEST présente les éléments facilitant la compréhension des informations communiquées dans le présent rapport.

4.1. Note méthodologique

Les processus de collecte, de validation et de consolidation des informations sociales, environnementales et sociétales sont placés sous la supervision de la Direction Générale du Groupe PHARMAGEST et plus particulièrement sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines et de la Direction Administrative et Financière. Cette revue contribue à l'amélioration continue des procédures internes de collecte des données.

Dans la mesure du possible, des contrôles sont effectués sur les données par les responsables de chaque donnée. Les contrôles menés peuvent prendre différentes formes : contrôle de cohérence, demandes de preuves pour les informations qualitatives, audits internes, tests de détails. Un contrôle plus global est également effectué lors de la consolidation des données.

4.2. Périmètre

Les données quantitatives ou qualitatives fournies dans la Déclaration de Performance Extra-Financière sont principalement définies selon les deux périmètres ci-après :

- Groupe PHARMAGEST qui regroupe les entités suivantes : PHARMAGEST INTERACTIVE, DIATELIC, EUROPEAN HEALTH LOGISTIC SOURCING (EHLS), APPLICATIONS ET DEVELOPPEMENTS INFORMATIQUES (ADI), AXIGATE, DICSIT INFORMATIQUE, HEALTHLEASE, KAPELSE, MALTA INFORMATIQUE, NANCEO, NOVIA SEARCH, NOVIA TEK, SAILENDRA, SCI HUOBREGA, CAREMEDS, HDM, MULTIMEDS, PHARMAGEST LUXEMBOURG, PHARMAGEST BELGIUM, PHARMAGEST ITALIA, I-MEDS, INTERNATIONAL CROSS TALK (ICT), MALTA BELGIUM, SVEMU INFORMATICA FARMACEUTICA.
- Groupe WELCOOP : qui inclut les entités du Groupe PHARMAGEST ainsi que LA COOPERATIVE WELCOOP, ALPHA FINANCE REPARTITION, ALPHA REPARTITION, CRISTERS, D'MEDICA, DMS, WELCOOP LOGISTIQUE, GLOBAL SANTE, INVESTIPHARM BELGIUM, INVESTIPHARM FRANCE, LABORATOIRE MARQUE VERTE, MARQUE VERTE SANTE, OBJECTIF PHARMA, PHARMA LAB, PHARMA LAB INTERNATIONAL, PHARNAT CREATIONS, SCI CERP IMMO, SOFAREX, WELCOOP SOLUTION PRODUITS.

Ne sont pas incluses dans le périmètre du Groupe PHARMAGEST :

- Les sociétés dont les prises de participation ont eu lieu en 2020 (PANDALAB, ASCA, SEAA) ;
- Les sociétés mises en équivalence (BGM INFORMATIQUE, GROUPE DOMEDIC, PHARMATHEK) ou non consolidées financièrement par le Groupe PHARMAGEST (EMBLEEMA) dont le pourcentage de détention est strictement inférieur à 50%.

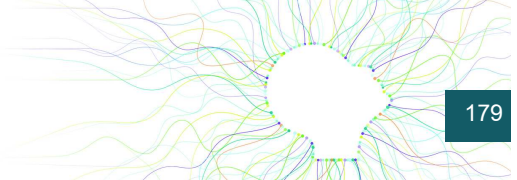
En cas d'indisponibilité de l'information pour une ou plusieurs des entités, la mention de la réduction de périmètre est stipulée à la suite de ce dernier (exemple : Groupe PHARMAGEST hors ADI).

4.3. Indicateurs

Les données en **gras, italique et violet** correspondent aux Indicateurs Clés de Performance (ICP) vérifiés par l'Organisme Tiers Indépendant (OTI).

Dans le cadre de la construction de ses indicateurs, le Groupe PHARMAGEST a retenu les définitions et méthodes de calculs spécifiques. Ne sont mentionnés ci-après que les indicateurs pour lesquels des explications complémentaires à la DPEF sont nécessaires :

- **CV reçus** : Cumul des CV transmis par des collaborateurs du Groupe WELCOOP en rapport avec des offres d'emplois disponibles au sein du Groupe WELCOOP ;
- **CV recrutés** : Cumul des effectifs physiques recrutés (tous types de contrats) suite à une cooptation ;



- **Nombre d'heures de formation** : Sont comptabilisées dans cet indicateur toutes les heures de formation liées au plan de formation et réalisées au cours de l'exercice, que la formation soit interne ou externe.
Une formation est considérée en tant que telle dès lors que les critères suivants sont regroupés pour une formation externe et lorsque les deux derniers critères listés sont regroupés dans le cas d'une formation interne :
 - L'organisme de formation possède un numéro d'agrément,
 - L'organisme de formation fournit une convention de formation,
 - L'organisme de formation fournit un programme de formation,
 - L'organisme fournit une attestation de présence pour justifier de la présence du collaborateur.
- **Effectif total** : Ensemble des salariés en CDI et CDD, temps partiels, contrats de professionnalisation et d'apprentissage, soit l'ensemble des personnes physiques présentes au 31 décembre. Sont exclus tous les autres types de contrats (stage, intérim) et les mandataires sociaux ;
- **ETP** : Équivalent Temps Plein mensuel au 31 décembre ;
- **Effectif total par type de contrat, statut et sexe** : Détail de l'effectif total par sexe et par statut. Deux statuts (ou assimilés) sont utilisés au sein du Groupe PHARMAGEST : non cadres (Employés, Techniciens, Agents de Maîtrise (AM) et Technicien supérieur (TS)) et cadres ;
- **Proportion de femmes dans le Groupe** : Rapport entre l'effectif féminin total et l'effectif total (tous les statuts et tous les contrats confondus) ;
- **Taux de CDI** : Ratios au 31 décembre :
 - Effectifs titulaires d'un CDI divisés par l'effectif total,
 - Nombre de femmes titulaires d'un CDI divisé par le nombre total de femmes,
 - Nombre d'hommes titulaires d'un CDI divisé par le nombre total d'hommes.
- **Ancienneté moyenne** : L'ancienneté est calculée à partir de la date du premier contrat retraits de la période d'absence entre les contrats. Les périodes de stages, d'alternance et de CDD ayant donné lieu à un CDI sont donc comptabilisées dans le calcul de l'ancienneté. L'ancienneté moyenne est la moyenne de l'ancienneté de chaque salarié comptabilisé dans l'effectif au 31 décembre ;
- **Économie circulaire** : Économie fondée sur une consommation sobre et responsable des ressources naturelles et des matières premières primaires ainsi que, par ordre de priorité, sur la prévention de la production de déchets, notamment par le réemploi des produits, et, suivant la hiérarchie des modes de traitement des déchets, sur une réutilisation, sur un recyclage ou, à défaut, sur une valorisation des déchets (art. L. 110-1-1 du C. énergie, issu de la loi du 17-8-2015) ;
- **Nombre de véhicules** : Cumul des véhicules de fonctions loués ou appartenant à l'une des filiales du Groupe PHARMAGEST. Sont exclus les véhicules personnels pour lesquels les collaborateurs du Groupe perçoivent des indemnités kilométriques. Donnée arrondie à la dizaine la plus proche ;
- **Nombre de kilomètres parcourus en voiture** : Suivi du nombre de kilomètres parcourus par les personnes utilisant une voiture de fonction. Donnée exprimée en millions de kilomètres ;
- **Transport** : Livraison de biens et de marchandises depuis les plateformes logistiques et/ou les agences vers les utilisateurs finaux. L'entreprise a recours à des transporteurs spécialisés ;
- **Calcul des gaz à effet de serre** : Les gaz à effet de serre pour les voitures ont été calculés sur une base de consommation de 7 litres d'essence tous les 100 kms. Au total estimé du nombre de litres d'essence consommés a été appliqué le facteur de l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), V7 BC. Donnée arrondie à la centaine la plus proche ;
- **DEEE** : Quantité en tonnes des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques collectés et récupérés par des prestataires spécialisés pour leur destruction ;
- **Nombre de nouveaux coopérateurs** : Cumul des nouveaux coopérateurs associés ayant souscrit à LA COOPERATIVE WELCOOP au cours de l'exercice ;
- **Répartition géographique de l'effectif total dans le monde** : La répartition géographique de l'effectif total par pays. Les effectifs du Groupe PHARMAGEST sont présents dans 7 pays : la France, l'Italie, la Belgique, l'Île Maurice, le Luxembourg, l'Allemagne et le Royaume-Uni.

Du fait de l'absence de risque au regard des activités du Groupe PHARMAGEST, aucune politique n'a été mise en œuvre pour :

- lutter contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable ;
- lutter contre l'évasion fiscale.

21.3. Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, sur la Déclaration consolidée de Performance Extra-Financière figurant dans le rapport de gestion du Groupe (exercice clos le 31 décembre 2020)

À l'assemblée générale de la société *Pharmagest Interactive*,

En notre qualité de professionnel de l'expertise-comptable, désigné organisme tiers indépendant de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1594 (Accréditation COFRAC Inspection, n°3_1594, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

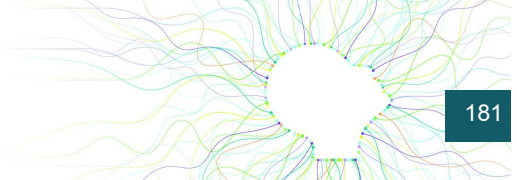
- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission (et à la norme internationale ISAE 3000) :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2^{ème} alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, 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, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;



- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices choisies aléatoirement au sein du Groupe Pharmagest qui couvre 100% des données consolidées sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre décembre 2020 et mars 2021 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 11 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

Certains indicateurs (Nombre d'heures de formations (internes et externes), Nombre de kilomètres parcourus et GES véhicules) sont élaborés par un processus comprenant de nombreux retraitements manuels. Il convient de revoir le process de collecte et de contrôle interne de ces données aux fins d'en améliorer la fiabilité.

Paris, le 31/03/2021

L'organisme tiers indépendant
RSM Paris

Martine LECONTE
Responsable département RSE
Associée

Annexe 1 : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives et quantitatives (dont indicateurs clés de performance) :

Risques et Enjeux	Indicateurs Quantitatifs	Données qualitatives testées
<u>Risque 1</u> : Effectivité du positionnement de « Citoyens de la Santé et du Bien-être » • Promouvoir l'économie circulaire et le recyclage • Développer l'esprit coopératif • Améliorer l'efficacité du système de santé • Favoriser les circuits courts, l'implantation locale et minimiser les intermédiaires • Être un partenaire responsable • Minimiser la production de Gaz à Effet de Serre et réduire la consommation d'énergies • Respecter et faire respecter les Droits de l'Homme et de l'OIT au sein du Groupe • Prévenir les risques de corruption dans le Groupe	<u>ICP</u> : • Recyclage DEEE (EHLS) • Nombre de nouveaux coopérateurs • Répartition des effectifs par pays • Nombre de véhicules • Nombre de kilomètres parcourus • GES véhicules	• Réutilisation du matériel • Approvisionnement de masques • Amélioration de la prise en charge des personnes dépendantes ou fragiles • Couverture des territoires • Renforcement transparence et traçabilité avec les partenaires • Sensibilité gaspillage alimentaire • Réduire les intermédiaires sur ses importations • Évaluation et réduction des consommations électriques des datacenters • S'interdit toute mesure visant à réduire la liberté d'opinion, d'expression, d'association, de négociation collective ou de pensée
<u>Risque 2</u> : Perte d'attractivité • Attirer les talents et renforcer les compétences • Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs • Être un employeur responsable	<u>ICP</u> : • Nombre de CV reçus et recrutés • Nombre de salariés formés et nombre d'heures de formations (interne et externe) • Effectifs physiques et ETP au 31/12/2020 • Répartition des effectifs par sexe, statut, contrat • Taux de CDI par sexe • Ancienneté moyenne	• Sélection rigoureuse de personnalités • Accueil, échanges réguliers et systématiques • Prévention des risques professionnels • Accès aux femmes à des postes à responsabilité • Congés et contraintes familiales • Travailleurs handicapés