

GIPHAR GROUPE

Déclaration de Performance Extra-Financière 2022/2023

SOMMAIRE

-	INTRODUCTION	Page 3
-	1. MODELE D’AFFAIRES	Page 4
1.1	CONTEXTE	Page 4
1.2	UN MARCHE SOUS TENSION	Page 5
1.3	GIPHAR GROUPE	Page 5
1.4	GIPHAR MNPG	Page 8
1.5	LES FILIALES DU GROUPE	Page 9
1.6	SCHEMA RECAPITULATIF DE MNPG – GIPHAR GROUPE et SES FILIALES	Page 9
-	2. METHODOLOGIE DU RAPPORT EXTRA-FINANCIER	Page 10
-	3. INVENTAIRE DES ENJEUX & RISQUES	Page 12
3.1	PILIER SOCIETAL : ENJEU N°1 – SECURITE PRODUITS	Page 13
3.2	PILIER SOCIETAL : ENJEU N°2 – ETHIQUE / ACHATS RESPONSABLES	Page 17
3.3	PILIER SOCIETAL : ENJEU N°3 – SECURITE DES SYSTEMES D’INFORMATIONS	Page 19
3.4	PILIER SOCIAL : ENJEU N°4 – MAINTIEN DES COMPETENCES	Page 21
3.5	PILIER SOCIAL : ENJEU N°5 – QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	Page 25
3.6	PILIER ENVIRONNEMENTAL : ENJEU N°6 – CONTRIBUTION AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES	Page 30
3.7	PILIER ENVIRONNEMENTAL : ENJEU N°7 – GESTION DES RESSOURCES MATERIELLES	Page 33
3.8	PILIER REPUTATIONNEL : ENJEU N°8 – VALEUR ET IMAGE DU GROUPE	Page 35
-	4. RAPPORT OTI	Page 37
-	5. ANNEXES	Page 38

INTRODUCTION

L'exercice 2022-2023 a été a bien des égards une année de défis et de changements internes et externes pour Giphar.

A l'échelon de nos officines tout d'abord, nous avons connu la sortie de la crise Covid. Cet épisode sanitaire d'une ampleur inédite a mobilisé toutes les équipes sur plusieurs années : les officinaux ont montré leur rôle d'acteur de santé, leur engagement et leur adaptabilité, ne comptant ni leurs efforts ni leurs heures. Ils en sont ressortis fiers de porter leur mission de santé mais aussi éprouvés et fatigués. Cette période a montré et renforcé le rôle du pharmacien en tant qu'acteur de santé (vaccination, prolongation des ordonnances...). Elle a été aussi l'occasion de le rémunérer pour ses actes de tests et de vaccinations, générant un afflux de trésorerie. Aujourd'hui, nos adhérents reviennent à une activité plus classique de conseil et de dispensation, et les pharmacies ne bénéficient plus de ces rémunérations supplémentaires. Notre structure coopérative doit donc accompagner les pharmaciens dans cette nouvelle étape de leur exercice. Simplifier l'activité quotidienne du pharmacien et lui faire gagner du temps, telle est la promesse n°1 du groupement Giphar. Nous les aidons à optimiser leur officine tant en rentabilité qu'en organisation et leur permettons de se consacrer à leurs patients.

Pilier fondamental de Giphar, la santé est depuis toujours au centre de nos engagements et la crise Covid a montré que nous avons raison de croire dans le rôle de prévention et de santé du pharmacien. C'est pourquoi nous voulons aller plus loin et avons initié au cours de cet exercice notre programme de Santé Militante, qui vise à renforcer l'engagement des pharmaciens dans la prévention et les entretiens pharmaceutiques. A ce titre nous avons lancé « mon Bilan Cardio » en partenariat avec une mutuelle pour inciter au dépistage des risques cardiovasculaires et faire le relais, si besoin, avec les médecins. Nous souhaitons diversifier et compléter le rôle du pharmacien autour de la prévention, de l'échange et du suivi patient. Ce sujet s'inscrit pleinement dans le rôle sociétal de notre Entreprise.

Acteur complet de la chaîne du médicament, nous sommes aussi grossiste-répartiteur et dépositaire. C'est pour renforcer notre maillage territorial -au service des pharmacies du Grand Est et de leur patients- que nous avons ouvert en janvier 2023 une nouvelle plateforme logistique dans la métropole de Dijon. Nous avons construit et aménagé ces bâtiments en cherchant à limiter leur impact environnemental. De même, si la réglementation nous impose de livrer quotidiennement nos officines nous concentrons nos livraisons à une par jour et les centralisons afin de limiter notre empreinte carbone. Pour les derniers kilomètres nous innovons avec la livraison à vélo cargo dans le centre-ville de Dijon. Une expérimentation qui pourrait s'étendre à l'avenir. Nous apportons également une vigilance particulière sur la sécurité et la qualité de vie au travail tant en entrepôts que dans nos bureaux.

La coopérative doit donc relever de vrais défis de transformation et d'accompagnement de la mutation de la profession. A cela s'ajoutent d'autres facteurs qui influent sur notre activité.

La cyber sécurité attire tout particulièrement notre attention. Nous savons que les entreprises de santé sont très visées. Nous avons donc entrepris de nombreuses actions pour sécuriser nos systèmes et pour sensibiliser nos équipes par des modules de formation aux risques de cyber sécurité.

Dans cette deuxième déclaration extra financière, nous montrons que nous avons redoublé d'efforts sur les sujets sociétaux et environnementaux. Mais nous voulons aller au-delà et emmener notre coopérative et ses officines dans une démarche plus profonde et plus structurée de transformation environnementale et sociétale. Il est encore trop tôt pour la décrire car nous en sommes à l'initiation, mais notre volonté est grande et nous la construisons actuellement en collaboration avec les adhérents du réseau. Nous le faisons en respectant les valeurs de notre coopérative : éthique, indépendance, proximité et humanisme.

Benoît Le Gavrian

Président du Directoire

*Source Gers

1. MODELE D’AFFAIRES

1.1 CONTEXTE

Giphar réalise sa Déclaration de Performance Extra Financière pour la deuxième année dans un contexte différent de l'exercice précédent : l'année fiscale 2022-2023 a été marquée par un changement de Direction Générale. La stratégie du groupe concernant les sujets sociaux, sociétaux et environnementaux a évolué, pour passer d'une approche de gestion des risques à une démarche volontaire d'emmener le groupement vers un modèle durable et responsable à ces égards.

Giphar a lancé depuis le mois de janvier 2023 une réflexion approfondie sur sa stratégie responsable, aboutissant à la mise en oeuvre d'un vaste projet autour de la RSE au mois de mai 2023. Le Directoire et le Comité exécutif de Giphar Groupe ont pré-sélectionné plusieurs cabinets spécialisés pour nous accompagner dans cette démarche, et le Comité Stratégique* a choisi celui qui correspondait le mieux à la volonté de Giphar de définir une politique de commerce responsable qui s'intègre dans son plan stratégique global. Un comité RSE a été constitué en mai 2023, composé de membres du COMEX (Direction générale, DRH, Direction Offre et Marketing et Direction Supply) ainsi que plusieurs adhérents élus membres du Bureau National, et enfin deux adhérents non élus. De plus, 3 à 4 groupes de travail RSE seront créés au mois de septembre, composés de membres des équipes métier de Giphar Groupe et de pharmaciens élus. Ils travailleront ensemble à décliner les objectifs RSE déterminés, en plans d'actions.

*Le comité stratégique, organe de décision du groupement, est une émanation du Bureau National / Conseil de Surveillance. Il aide à approfondir des sujets d'ordre stratégique comme l'Enseigne, le Réseau, la vision Métier.

La Déclaration de Performance Extra Financière concerne cette année encore Giphar Groupe principalement. Ses filiales ABM Médical et Hémisphères Santé ne sont pas suffisamment significatives eu égard aux données consolidées du Groupe, comme explicité dans les données ci-dessous.

Néanmoins, dans un souci de compréhension de notre modèle d'affaires, nous décrivons brièvement ces filiales ainsi que l'association Giphar MNPC. Dans la note méthodologique, nous décrivons en détail les filiales pouvant être incluses dans le calcul de certains indicateurs.

Tableau : CA de Giphar et Nombre de salariés >> *en attente. Ces données ne seront disponibles qu'à la mi-juillet.*

K€	Giphar Groupe	Total Groupe	% Groupe
CA consolidé			
Total bilan consolidé			
Nombre de salariés	534	747	71%

Les valeurs du groupe :



1.2 LE MARCHE DE LA PHARMACIE : UN MARCHE TOUJOURS SOUS TENSION

Le médicament remboursable compte pour 70% à 80% du Chiffre d'Affaires des pharmacies d'officines et représente la majeure partie de l'activité de la répartition pharmaceutique. Il est administré par l'Etat à tous les stades : la rémunération des professionnels de la distribution pharmaceutique (grossistes répartiteurs comme pharmaciens d'officine), est ainsi fixée par arrêté et encadrée par plusieurs dispositions réglementaires. L'Etat chaque année depuis 10 ans baisse les taux de marge ainsi que les prix du médicament dans le cadre de la LFSS (Loi de Financement de la Sécurité Sociale), ce qui induit une baisse de la rémunération de la distribution dans son ensemble. L'année 2023 n'échappe pas à la règle : l'objectif de baisse de prix pour 2023 (dans le cadre de la LFSS) est de 800 M€ en prix nets. Cette politique n'est pas sans conséquence sur l'équilibre du marché : au cours de la dernière décennie, le réseau s'est réduit de 170 pharmacies par an en moyenne, essentiellement sur la base de regroupements et de fermetures d'officines de petites tailles en difficulté et sans repreneurs (près de la moitié des cas).

Un autre facteur de difficulté auquel doit faire face le marché pharmaceutique est le phénomène de très fortes tensions d'approvisionnement en médicaments. Ce problème est apparu il y a 10 ans et la situation s'est considérablement dégradée au cours de 2022-2023. Les grossistes répartiteurs sont fortement impactés, avec des taux de service de plus en plus bas. C'est un vrai sujet de préoccupation pour la santé des Français, même si les grossistes assurent un approvisionnement minimal aux officines, un peu partout. L'ensemble des organismes tentent de limiter l'impact pour les citoyens et de placer la santé au centre des priorités, mais il est difficile de coordonner l'ensemble des acteurs concernés.

Les enjeux réglementaires pour les pharmacies d'officine, les groupements et les grossistes répartiteurs restent forts, notamment la détention du capital de l'officine, ainsi que l'interdiction de la publicité et la sollicitation de clientèle. Les pratiques commerciales sont strictement encadrées, ainsi que la fidélisation des clients.

Les pharmaciens s'adossent pour une grande majorité à des groupements qui leur permettent de négocier ensemble avec les fournisseurs, mais aussi pour profiter d'une série d'offres et de services destinés à améliorer la performance de leur entreprise. Une cinquantaine de groupements existent, regroupant entre 30 et 3600 pharmacies, ainsi que des centaines de plus petits groupements locaux. Le secteur est atomisé et en pleine mutation. Des fonds d'investissements rachètent certains groupements, seuls 3 groupements sont organisés en coopératives.

Les attentes des consommateurs vis-à-vis de la pharmacie évoluent également : la tendance de fond vers les produits bio ou naturels continue de faire progresser l'offre en pharmacie. D'autres évolutions de la consommation telle que la digitalisation de la relation commerciale apparaissent aussi dans la pharmacie avec des services tels que le Click & Collect, la prise de RDV en ligne, les sites de vente en ligne.

Enfin le rôle du pharmacien évolue, la crise du COVID l'a propulsé dans de nouveaux rôles et missions de santé, et il est devenu un maillon indispensable de la chaîne de santé. La nouvelle convention pharmaceutique continue dans ce sens, en donnant de plus en plus de responsabilités aux pharmaciens. De nouvelles avancées ont été faites en matière de rémunération de missions de santé auprès des patients, tant dans les domaines de la prévention que du dépistage. Les perspectives d'évolution de la santé financière des officines seront indissociables des négociations conventionnelles entre les syndicats officinaux et l'Assurance maladie sur la rémunération de ces actes.

Dans ce contexte, Giphar accompagne les pharmaciens pour développer les relais de croissance et assurer la pérennité de leur activité : services santé et honoraires associés, développement des ventes hors médicaments, services d'accompagnement des patients et clients, dans un parcours omnicanal.

1.3 GROUPEMENT GIPHAR

GIPHAR est un groupement créé en 1968 par et pour les pharmaciens. Giphar est depuis lors une association autonome d'adhérents, volontairement réunis pour satisfaire leurs aspirations et besoins économiques communs au moyen de l'entreprise Giphar Groupe dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement.

Une Charte est adoptée en 1971 qui décline tous les fondements du groupement : services, amitié, coopération du groupe, discipline librement consentie et communauté d'idées et d'actions dans un cadre régional et national.

En 2023, les valeurs fondamentales de la coopérative sont la prise en charge et la responsabilité personnelle et mutuelle, la démocratie, l'égalité, l'équité et la solidarité.

UNE ORGANISATION POLITIQUE :

Giphar (Association Loi 1901) est un réseau de 1 700 pharmaciens indépendants organisé en 110 groupements locaux et 12 Inter Groupements. Il représente le plus important groupement de pharmaciens indépendants sous enseigne.

UNE ORGANISATION ÉCONOMIQUE ET LOGISTIQUE :

Giphar Groupe (S.A. coopérative) est une structure 100 % indépendante dont les actions sont tournées vers le seul profit de ses coopérateurs : les pharmaciens en sont les seuls actionnaires, et ils décident démocratiquement des orientations stratégiques et économiques du groupement.

GIPHAR GROUPE : L'OUTIL ÉCONOMIQUE ET LOGISTIQUE DU GROUPEMENT GIPHAR

Créé en 1973, GIPHAR Groupe gère l'activité économique et logistique du groupement GIPHAR, sa mission est de proposer au réseau des services :

- ACHAT
- DISTRIBUTION
- ENSEIGNE
- MARKETING POINT VENTE
- INFORMATIQUE
- FORMATION

Giphar Groupe possède 4 statuts juridiques : grossiste répartiteur, dépositaire, centrale d'achats et de services, et organisme de formation.

Giphar Groupe est un grossiste répartiteur, à ce titre, la coopérative exerce une mission de service public qui consiste à délivrer des médicaments et produits de santé aux patients via le réseau de ses officines sur l'ensemble du territoire. Avec des livraisons quotidiennes en officines, les répartiteurs garantissent l'accessibilité de tous aux médicaments et assurent en permanence la continuité de l'approvisionnement.

L'activité des grossistes répartiteurs est donc régie par le Code de la Santé Publique, leur obligation est de desservir toutes les pharmacies qui leur en font la demande sur « le secteur d'activité déclaré » : La desserte habituelle d'une officine dans une commune oblige le grossiste-répartiteur à desservir toutes les officines de la commune qui le lui demanderaient en respectant les 3 obligations de service public suivantes : L'activité des grossistes répartiteurs est donc régie par le Code de la Santé Publique, leur obligation légale est de desservir toutes les pharmacies qui leur en font la demande sur « le secteur d'activité déclaré » : La desserte habituelle d'une officine dans une commune oblige le grossiste-répartiteur à desservir toutes les officines de la commune qui le lui demanderaient en respectant les 3 obligations de service public suivantes :

- Référencer au moins les 9/10 des présentations des médicaments exploitées en France auxquelles s'ajoutent les accessoires médicaux ;
- Avoir un stock permettant de satisfaire au moins deux semaines de consommation ;
- Livrer tout médicament du stock dans les 24 heures suivant la réception de la commande.

Depuis le 24 août 2008, les grossistes-répartiteurs ont par ailleurs l'obligation de participer à un système d'astreinte les week-ends et jours fériés pour permettre la livraison des médicaments dans les situations d'urgence.

Par la multiplicité de ses statuts pharmaceutiques, Giphar groupe est inspecté par l'ANSM (Agence Nationale de Sécurité du Médicament), ce qui place l'entreprise et ses équipes devant les plus hautes exigences de qualité en matière d'inspection. Il en résulte une politique d'amélioration continue et un système qualité parmi les plus exigeants du marché dans l'univers de la distribution en gros de produits de santé. Ils se doivent d'ailleurs de suivre des Pratiques de Bonne Distribution, depuis 2000. A l'initiative de la Commission européenne, un nouveau texte paru le 17 juillet 2014 renforce le texte de 2000 notamment en systématisant le management de la qualité et l'analyse du risque pour toutes les activités des distributeurs.

Il constitue à ce titre un guide d'Assurance Qualité de toutes les opérations réalisées par les grossistes-répartiteurs.

GIPHAR Groupe compte 4 plateformes logistiques :

La plateforme de **Saint Léger de Linières** mise en exploitation en janvier 2019 et agrandie à l'été 2021, est destinée à desservir ses adhérents de l'ouest de la France. D'une superficie totale développée de 10 000m², elle emploie 70 personnes. 41.8 Millions de boîtes y sont facturées par an (2021/2022)

Implantée dans le département de l'Oise en 1975, la plateforme de **Grandvilliers** est destinée à desservir ses adhérents de la moitié Nord de la France. D'une superficie de 11 000m², elle emploie 130 personnes, prépare et expédie près de 70 millions d'unités par an. 60 Millions de boîtes y sont facturées par an

Mise en exploitation en janvier 2013, la plateforme de **Castelnau** est destinée à servir les adhérents du Sud ouest de la France. D'une superficie de 6000m², elle emploie 75 personnes, prépare et expédie 40 millions d'unités par an. 43.5 Millions de boîtes y sont facturées par an.

Enfin la plateforme de **Ouges** près de Dijon, ouverte le 02 janvier 2023, est destinée à servir les adhérents du quart Nord-est de la France : régions Bourgogne-Franche-Comté, Grand-Est, et pour partie Auvergne-Rhône-Alpes. D'une superficie de 10000 m², elle emploie 70 à 90 personnes, prépare et expédie 2 millions d'unités pour un CA de 12 M€ par mois en moyenne depuis son ouverture.

La mission de Giphar Groupe ne se limite pas à la logistique du médicament, mais propose aussi plusieurs types de services :

- **Des services de référencement, achat et commercialisation de produits** (médicaments, dispositifs médicaux, produits de parapharmacie), incluant les activités suivantes : référencement, construction d'assortiments produits, négociations, approvisionnement, stockage et distribution.

- **Des services de développement de produits à marque propre**, véritable levier de dynamisme, de rentabilité et de fidélisation clients.
- **Des services marketing et de communication**, visant à aider les officines à développer leur activité et leur performance commerciale, grâce à un concept de point de vente performant, des animations régulières sur le point de vente (promotions commerciales et actions de santé), la bonne visibilité en ligne des officines, la mise à disposition de recommandations merchandising et tarifaires.
- **Des services informatiques**, en charge de développer et d'assurer la maintenance, ou bien contracter des partenariats avec des prestataires spécialisés, pour un système d'informations efficace au sein de la coopérative, des entrepôts mais aussi des pharmacies.
- **Des équipes d'accompagnement**, pour un suivi de proximité de l'activité de l'officine, dispensé par les équipes terrain de la coopérative.

GIPHAR GROUPE : CONSEIL DE SURVEILLANCE DE LA COOPÉRATIVE GIPHAR GROUPE (CS)

Il est composé des pharmaciens membres du Bureau National et représentants des Inter Groupements, pour un mandat de 4 ans renouvelable 1 fois.

Le CS définit les lignes stratégiques, et il a un rôle de gestion de la coopérative Giphar Groupe. Les discussions du CS sont orientées sur la gestion d'entreprise, le développement de l'activité des officines adhérentes et le travail avec les commissions rattachées à la coopérative. Il s'attache essentiellement à la surveillance de la gestion de la coopérative

GIPHAR GROUPE : DIRECTOIRE

Il dirige la coopérative Giphar Groupe et les différents services qui la composent.

Il est nommé par le Conseil de Surveillance et travaille en étroite relation avec celui-ci. Composé du Président et de deux Directeurs Généraux, l'un d'entre eux étant obligatoirement le Pharmacien Responsable, il a un rôle de gestion d'entreprise et de prospective en assurant une veille professionnelle. Le Directoire est nommé par le Conseil de Surveillance pour une durée de 4 ans. Le Directoire est secondé par le Comité Exécutif et le Comité de Management qui représentent l'ensemble des fonctions supports.

Il administre et dirige la coopérative sous le contrôle du Conseil de Surveillance.

LE POSITIONNEMENT DU GROUPE GIPHAR : LE TOUT EN UN DE LA PHARMACIE

GIPHAR, UNE OFFRE COMPLÈTE



1.4 GIPHAR MNPG

L'association des pharmaciens (MNPG : Mouvement National des Pharmaciens Giphar) regroupe 1230 officines et 1700 pharmaciens en France. Le territoire national est ensuite divisé en 12 Inter Groupements régionaux. Ils rassemblent les groupements locaux, en formant une entité intermédiaire structurée en bureau élu pour 4 ans. Leurs présidents et vice-présidents sont membres du Bureau National et du Conseil de Surveillance. Chaque IG se réunit 2 ou 3 fois par an. C'est un relai entre la structure nationale et les groupements locaux.

Chaque adhérent Giphar se doit d'assister aux réunions proposées. Les IG fournissent également un ou deux représentants pour chaque commission de travail.

Il s'agit du plus important groupement de pharmaciens sous enseigne.

GIPHAR MNPG : BUREAU NATIONAL (BN)

Il est composé des élus de chaque Inter Groupement pour un mandat de 4 ans renouvelable 2 fois.

Le BN a un rôle politique et décide des grandes orientations du groupement Giphar. Les membres qui le composent sont les mêmes que ceux du Conseil de Surveillance. Il s'attache au métier de pharmacien et à son rôle de professionnel de santé.

Organe politique du groupement, il a fonctions de prospective, de stratégie et de contrôle.

GIPHAR MNPG : CONSEIL NATIONAL (CN)

Il est constitué des 110 présidents des groupements locaux Giphar.

Le CN se réunit 2 fois par an en réunion plénière avec les élus du Bureau National et le Directoire de Giphar Groupe. A cette occasion, le Bureau National présente ses projets aux présidents de groupements locaux. Il s'agit d'entendre l'avis et les remarques des adhérents par la voix de leurs présidents et de valider les projets. Il est l'organe décisionnel du groupement Giphar et donc une instance essentielle au fonctionnement du groupement.

1.5 LES FILIALES DU GROUPE

GIPHAR TECHNOLOGIES, EDITEUR DE LOGICIEL

Une partie de la filiale Giphar technologies a été intégrée cette année au sein de Giphar Groupe. Nous avons décidé d'arrêter progressivement notre activité d'édition de logiciel de gestion d'officines (LGO). Cette décision est liée au Ségur de la santé, qui demandait de coûteux investissements pour labeliser notre LGO « Ségur ».

ABM MEDICAL, FILIALE MAD POUR LA LOCATION ET LA VENTE DE MATÉRIEL MÉDICAL

ABM MEDICAL, partenaire exclusif de la pharmacie, est spécialisé dans le Maintien à Domicile (MAD) depuis plus de 12 ans et propose une offre complète pour une prise en charge globale des patients en location et vente de matériel médical.

Filiale à 62% de Giphar Groupe

HEMISPHERES SANTE

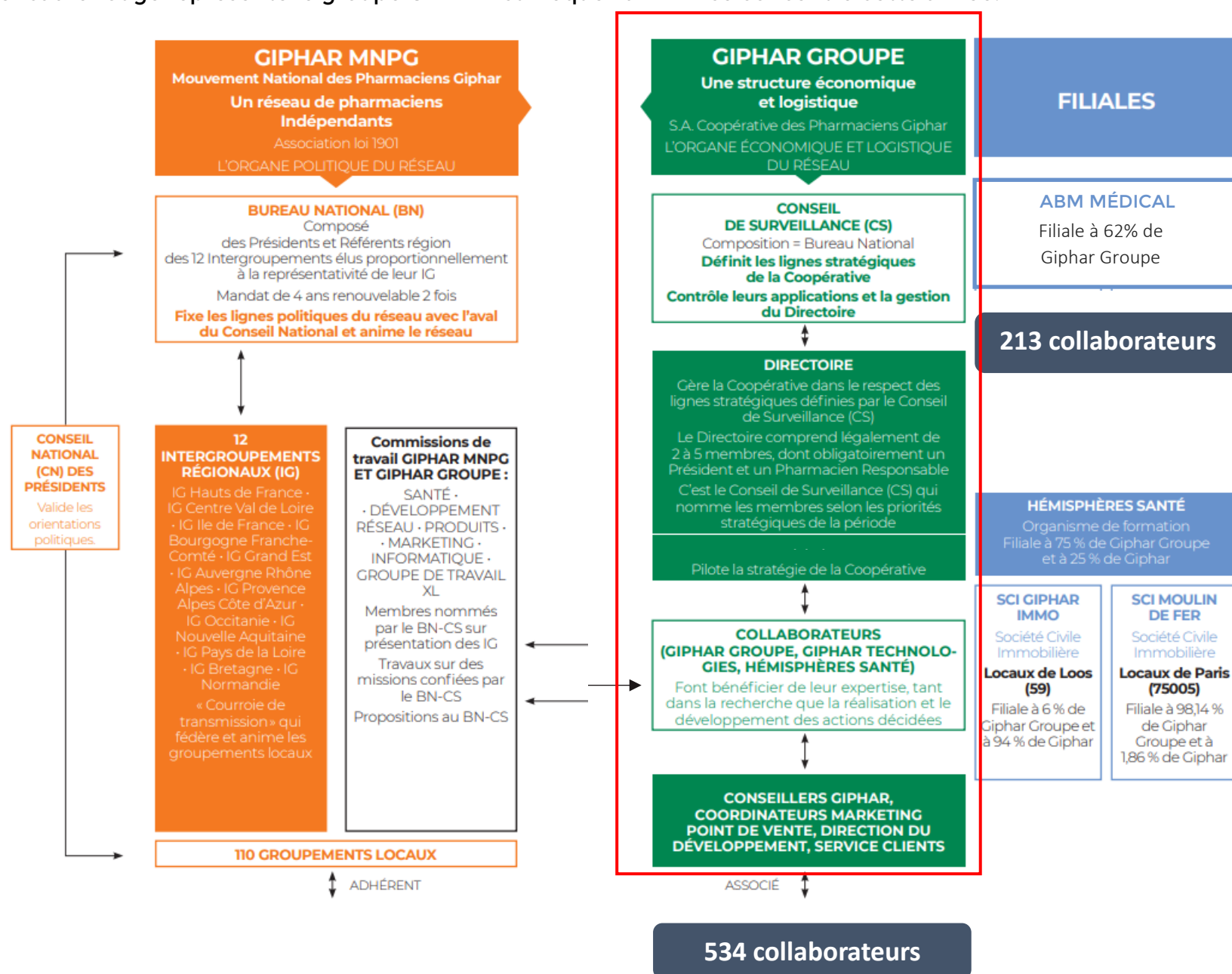
Organisme de formation

Hémisphères Santé propose un large panel de formations. Qu'elles soient consacrées au métier, à la vente ou dédiées aux managers de l'officine, ces formations sont des outils indispensables pour maintenir un haut niveau de compétence et faire face aux mutations de la profession.

Filiale à 75% de Giphar Groupe, Hémisphère Santé entre dans plusieurs indicateurs de la DPEF 2022-2023, mais n'y est pas intégré totalement.

1.6 : Schéma récapitulatif de Giphar MNPG – GIPHAR GROUPE et SES FILIALES

L'encadré rouge représente le groupe GIPHAR sur lequel la DPEF se concentre cette année.



2. METHODOLOGIE DU RAPPORT EXTRA FINANCIER

La DPEF porte sur l'exercice fiscal 2022/2023.

Les comptes de Giphar Groupe étant arrêtés au 30 Avril de chaque année, les indicateurs sont calculés sur cette base.

Il est à noter que les Chiffres d'Affaires et indicateurs sociaux sont ceux de Giphar Groupe et Hémisphères Santé. Ces données sont consolidées sur le plan comptable.

Afin de répondre aux exigences de la DPEF, le COMEX du groupe GIPHAR a constitué en 2022 un groupe de travail composé des membres des différentes directions impliquées dans ce processus : la Direction Générale, la Direction Financière (DAF), la Direction des Ressources Humaines (DRH), la Direction Informatique (DSIO), la Direction Logistique (Directeur Supply) ainsi que la Direction de l'Offre (Directrice d'Enseigne).

Ce groupe de travail a mis en évidence, lors d'ateliers **pilotés avec l'aide d'un cabinet spécialisé**, les risques sociétaux, sociaux, environnementaux et réputationnels décrits ci-dessous.

Nous avons choisi d'exclure certains risques, jugés non significatifs pour le groupement Giphar, tels que la consommation d'eau, très faible dans nos entrepôts, ainsi que notre impact sur la biodiversité, la pollution chimique, la pratique d'activités physiques ou sportives, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable ou la lutte contre la précarité alimentaire.

Indicateurs	Périmètre
Taux de réclamations	Giphar Groupe
Qualité de préparation des commandes	Giphar Groupe
Taux de Service : satisfaction des lignes commandées	Giphar Groupe
Qualité du transport	Giphar Groupe
Taux de participation à la campagne de sensibilisation aux cybermenaces	Giphar Groupe (Taux établi entre Mars à fin juin 2023)
% employés formés	Giphar Groupe + Hémisphère Santé + Giphar Technologies
Nombre d'heures de formation par personne en moyenne	Giphar Groupe + Hémisphère Santé + Giphar Technologies
Gipharomètre : Taux de satisfaction global	Giphar Groupe + Hémisphère Santé + Giphar Technologies
Indice Egalité Femmes / Hommes	Giphar Groupe
Consommations énergétiques	Giphar Groupe + Hémisphère Santé + Giphar Technologies + ABM*
Cyclamed	Giphar Groupe
Pourcentage de partenaires français	Giphar Groupe
Pourcentage de produit ayant plus de 85% d'ingrédients d'origine naturelle (sur la dermo-cosmétique)	Giphar Groupe
Pourcentage de produits intégrant un % de matière recyclé supérieur à 25%	Giphar Groupe
Moyenne de produits donnés par mois	Giphar Groupe

*La filiale ABM étant située dans nos locaux de Saint Léger de Linières.

Dans le cadre de notre démarche RSE initiée au mois de janvier 2023, évoquée dans la partie contexte, un audit d'évaluation de maturité a été réalisé par un cabinet spécialisé entre mai et juin 2023.

Méthodologie :

L'ensemble du contenu du rapport d'audit rendu le 20 juin 2023 s'est basé à la fois sur l'analyse documentaire transmise en amont par GIPHAR et les interviews menées entre le 31/05/2023 et le 01/06/2023, au siège de la société à Paris, auxquels s'est ajouté le 07/06/2023 la visite de la plateforme logistique d'Angers et le 21/06/2023 un dernier échange avec deux pharmaciens du groupement.

Périmètre : le diagnostic englobe l'ensemble de GIPHAR. C'est-à-dire à la fois le siège, les activités de logisticien, répartiteur, grossiste et bien entendu les officines.

Les interviews ont été conduits à la fois au niveau de la Direction, des collaborateurs du siège, de la plateforme d'Angers et de plusieurs pharmaciens.

Les interviews ont permis d'aborder l'ensemble des enjeux clefs de la RSE. Les échanges se sont articulés autour de 7 thèmes majeurs de l'ISO 26 000:

- ✓ Gouvernance
- ✓ Droits de l'Homme
- ✓ Relations et Conditions de Travail
- ✓ Environnement
- ✓ Loyauté des Pratiques
- ✓ Questions Relatives aux Consommateurs

✓ Ancrage sociétal

L'évaluation a été effectuée au moyen d'un outil en partenariat avec l'Afnor, de manière à avoir une méthodologie probante et éprouvée pour mener l'audit.

L'outil de diagnostic s'articule autour des 7 thèmes de l'ISO 26 000 et propose une notation de 1 à 1 000 points calquée sur le scoring de référence historique de l'AFNOR "AFAQ 26 000".

Nous utiliserons le résultat de cette évaluation comme base de travail pour déterminer les enjeux et risques, et nous réaliserons la matrice de matérialité qui nous servira de base de travail pour la DPEF de l'année 2023-2024.

3. INVENTAIRE DES ENJEUX & RISQUES

Enjeux	Risques	Description des contrôles et politiques	Indicateurs clés	Risques non décrits
PILIER SOCIÉTAL				
1	SECURITE PRODUITS	Risque relatif à la qualité, conformité et sécurité des produits de santé fabriqués, exploités ou distribués par Giphar Groupe	Documentation qualité : MODOP, Guide	Taux de réclamations Taux d'erreur de préparation des commandes Taux de service Qualité du Transport
2	ETHIQUE / ACHATS RESPONSABLES	Risques liés au non-respect par les fournisseurs des réglementations et pratiques responsables et durables, ainsi que de non-conformité aux engagements éthiques pris par Giphar Groupe	Déclaration de conflits d'intérêts pour l'ensemble des collaborateurs à mettre en place Analyse géographie des fournisseurs non réalisée	Achats durables
3	SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATIONS	Risque d'atteinte aux données personnelles et aux infrastructures	Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations (PSSI) Recrutement d'un RSSI Plan de continuité d'activité Politique RGPD (Incl. données patients)	Taux de participation à la campagne de sensibilisation aux cybermenaces (Capsules de e-learning)
PILIER SOCIAL				
4	MAINTIEN DES COMPETENCES	Risque de perte des compétences nécessaires pour fournir les services attendus par les adhérents de la coopérative.	Politique formation Référentiel compétences Suivi managérial du salarié	% employés formés Nombre d'heures de formation par personne en moyenne
5	QVT : QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	Risque de perte d'attractivité et de départs de salariés en cas de décalage entre les attentes sociales de la population et la politique sociale du Groupe Giphar.	Politique de santé et sécurité Amélioration environnement de travail Actions en faveur de la diversité et de la lutte contre les discriminations Politique de rémunération et Avantages sociaux	Gipharomètre : Taux de satisfaction global Indice Egalité Femmes / Hommes
PILIER ENVIRONNEMENTAL				
6	CONTRIBUTION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	Consommation d'énergie non-maîtrisée et contribution au réchauffement climatique	Transport Entrepôts : consommations énergétiques Traitement des déchets	Consommations énergétiques Cyclamed
7	GESTION DES RESSOURCES MATERIELLES	Impact environnemental de l'activité lié à la consommation de ressources lors de la fabrication de nos produits (MDD) et à la production de déchets	Politique emballage : Eco conception des emballages (MDD) Formule des produits dermo cosmétiques Composition des compléments alimentaires, gamme blanche et accessoires. Politique Sourcing	Pourcentage de partenaires français Pourcentage de produit ayant plus de 85% d'ingrédients d'origine naturelle (sur la dermo-cosmétique) Pourcentage de produits >25% de matière recyclée Moyenne de produits donnés par mois
PILIER REPUTATIONNEL				
8	VALEUR ET IMAGE DU GROUPE	Risque d'atteinte aux valeurs du groupe et à la déontologie pharmaceutique	Guide Gestion de crise	

3.1 Pilier sociétal : ENJEU N°1 – LA SECURITE DES PRODUITS

Risque relatif à la qualité, conformité et sécurité des produits de santé fabriqués, exploités ou distribués par Giphar Groupe

Giphar Groupe est une coopérative de pharmaciens d'officine tout à fait singulière dans le paysage pharmaceutique français. Elle place ses sociétaires, sa direction et ses salariés au cœur de la santé publique, une mission de tous les instants et sa priorité la plus haute. Ses nombreux statuts pharmaceutiques (fabricant, exploitant, grossiste-répartiteur, dépositaire, centrale d'achat pharmaceutique, courtier) visent à servir au mieux les pharmaciens Giphar et les utilisateurs finaux, les patients qui fréquentent les pharmacies.

L'analyse des risques constituant un des dénominateurs communs des industriels de la santé, la sécurité et la satisfaction des clients sont devenues la boussole des acteurs de santé. Giphar Groupe n'échappe pas à la règle.

Avec près de 200 produits de santé vendus sous sa marque propre Laboratoire Giphar et des milliers de boîtes de médicaments de marque nationale distribuées chaque jour dans le cadre de ses activités de distribution en gros, l'entreprise s'ancre indubitablement dans l'une des réglementations les plus exhaustives et exigeantes de la profession qui la place face à ses responsabilités avec un risque cardinal : la distribution d'un produit non conforme, quelle que soit cette non-conformité.

C'est dans cette optique que Giphar Groupe a placé son système qualité pharmaceutique au cœur de sa culture d'entreprise portant en étendard l'amélioration continue et ses principes clés : la roue de Deming, construite sur le « Plan – Do – Check – Act » (prévoir – faire – vérifier – agir).

Avec plus de 280 documents qualité différents, dont plus de 90 procédures qui définissent l'approche stratégique des process, l'entreprise répond aux strictes exigences des Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF) et des Bonnes Pratiques de Distribution en Gros (BPDG) pour couvrir l'ensemble des obligations qui s'imposent à cet art pharmaceutique : les organisations logistiques, informatiques et pharmaceutiques.

Une formation régulière des équipes et un nouveau système de gestion électronique documentaire (GED), nommé Qualishare, viennent consolider l'ensemble.

Les activités de vigilance sanitaire font par ailleurs l'objet d'un suivi minutieux permettant de détecter tout signal anormal et d'en assurer sa transmission aux autorités de santé dans les délais recommandés.

Le suivi des anomalies ou déviations est tracé et fait l'objet de plans d'action préventifs et correctifs, afin de garantir la sécurité des produits de santé.

Le patient est systématiquement au cœur de nos préoccupations. Cet univers pharmaceutique étant marqué par le principe de la modernité, les changements apportés à titre d'amélioration sont nombreux et un protocole de maîtrise des changements s'applique donc à l'entreprise.

Tous les outils qualité anomalie, CAPA (Actions préventives et correctives), et maîtrise des changements, ont été intégrés à Qualishare pour garantir la mise en œuvre des principes des Bonnes Pratiques de Distribution, ainsi que leur traçabilité. Les process audits, inspections et auto-inspections seront intégrés d'ici fin 2023.

Pour s'assurer d'un travail conforme aux réglementations applicables, Giphar Groupe fait de surcroît l'objet d'inspections régulières des autorités de santé, mais aussi d'audits de ses activités de la part de plusieurs de ses partenaires laboratoires. Sur l'année 2022/2023, les audits et inspections n'ont relevé que deux écarts majeurs sur l'ensemble des sites.

Les indicateurs qualité qui permettent de suivre cet ensemble sont identifiés, suivis dans le temps et partagés lors de la revue qualité avec les autres directions et le personnel de la société à une fréquence mensuelle : taux de réclamations, qualité de préparation des commandes, transport, gestion du cycle de vie des produits, amélioration continue, système documentaire... Une revue de Direction qualité est présentée au COMEX tous les ans. Cette revue présente les faits « qualité » marquants de l'année écoulée, l'évolution des indicateurs sur les dernières années pour dégager les tendances et ainsi présenter les perspectives d'amélioration et les projets qualité et pharmaceutiques planifiés sur l'année à venir.

En voici quelques exemples :

Nous suivons le nombre de réclamations ouvertes par site, avec un focus sur les produits Froids ou Stupéfiants (Stup), particulièrement contrôlés. En annexe, un comparatif des réclamations de l'année fiscale précédente et celles de cette année

Tableau 1 - Nb réclamations ouvertes par site sur l'année 2023

ÉVOLUTION DU NOMBRE RÉCLAMATIONS Ouvertes/site

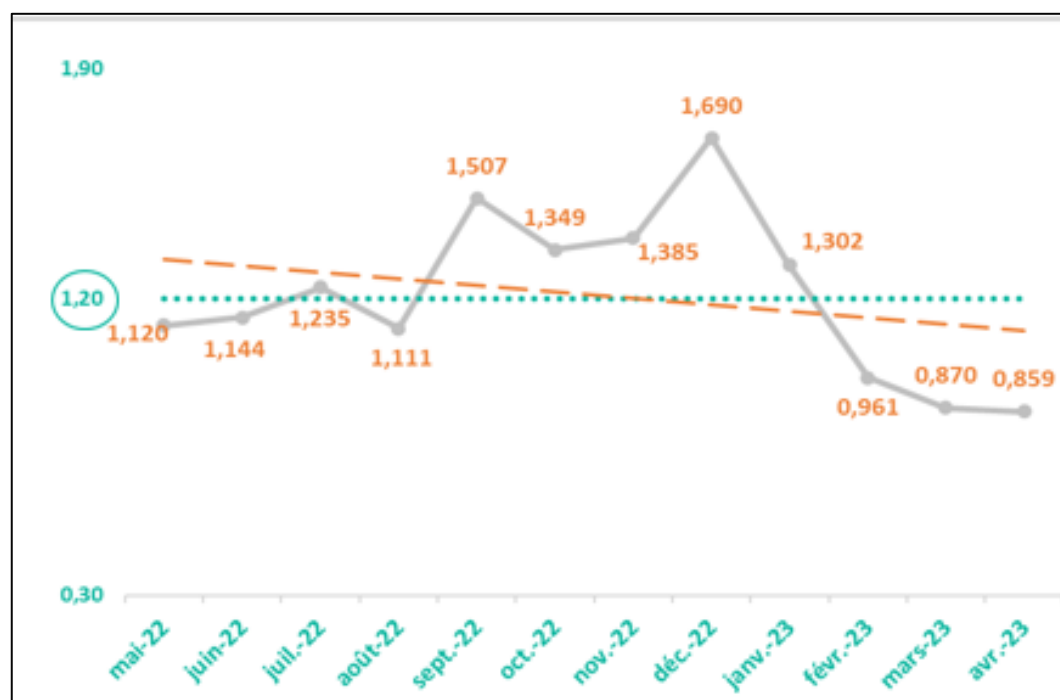
ST LEGER DE LINIERES	2022-04	2022-05	2022-06	2022-07	2022-08	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	Tendance 2022/2023
Giphar Groupe	1077	887	972	1001	918	1229	1188	1065	1309	1001	631	640	512	
Transport	132	100	116	173	95	209	140	157	196	92	104	63	46	
Clients	51	52	38	50	55	39	47	45	45	60	52	52	18	
Fournisseur	57	63	64	103	74	149	79	52	53	78	75	65	32	
Froid	13	7	21	28	25	14	34	16	23	17	10	7	5	
Stup	5	4	1	6	2	6	2	2	3	7	3	2	1	
Total général	1335	1113	1212	1361	1169	1646	1490	1337	1629	1255	875	829	614	
CASTELNAU LE LEZ	2022-04	2022-05	2022-06	2022-07	2022-08	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	Tendance
Giphar Groupe	602	565	514	571	589	584	424	481	534	492	318	425	315	
Transport	110	99	112	147	100	165	117	114	101	100	71	79	84	
Clients	41	30	35	41	35	39	36	50	41	46	43	56	30	
Fournisseur	44	43	41	59	44	124	48	39	34	48	32	31	33	
Froid	3	2	9	18	8	12	4	5	6	4	1	4	2	
Stup		1			3			3			1	1	1	
Total général	800	740	711	836	779	924	629	692	716	690	466	596	465	
GRANDVILLIERS	2022-04	2022-05	2022-06	2022-07	2022-08	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	Tendance
Giphar Groupe	1061	765	815	901	766	1082	903	761	848	512	633	628	572	
Transport	91	88	120	108	115	168	129	135	207	133	75	62	51	
Clients	61	44	51	53	50	54	65	54	46	69	59	73	51	
Fournisseur	61	45	63	95	76	162	85	49	67	74	60	49	49	
Froid	11	7	19	27	15	23	14	19	24	34	11	17	11	
Stup	4	1	4	3		4	1	5	4	5	2	3		
Total général	1289	950	1072	1187	1022	1493	1197	1023	1196	827	840	832	734	
DIJON										2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	Tendance
Giphar Groupe										499	598	753	634	
Transport										68	78	50	42	
Clients										21	27	36	16	
Fournisseur										5	27	17	16	
Froid										37	13	8	5	
Stup										4	3	2	4	
Total général										634	746	866	717	

! La responsabilité TRANSPORT sur une réclamation ouverte englobe les problèmes de livraison liés au transport et aux dysfonctionnements de l'expédition (responsabilité Giphar Groupe) => le motif de clôture différencie les responsabilités

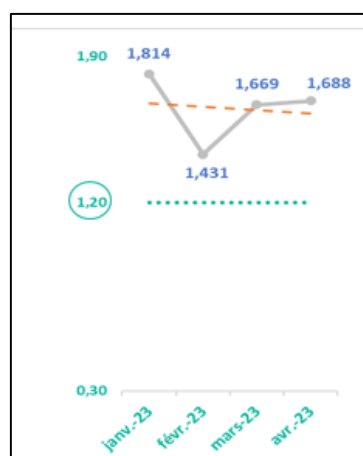


Nous suivons aussi les motifs des réclamations : erreurs de facturation, erreurs de saisie, inversion de produits, produits abimés, produits manquants et un défaut de qualité.

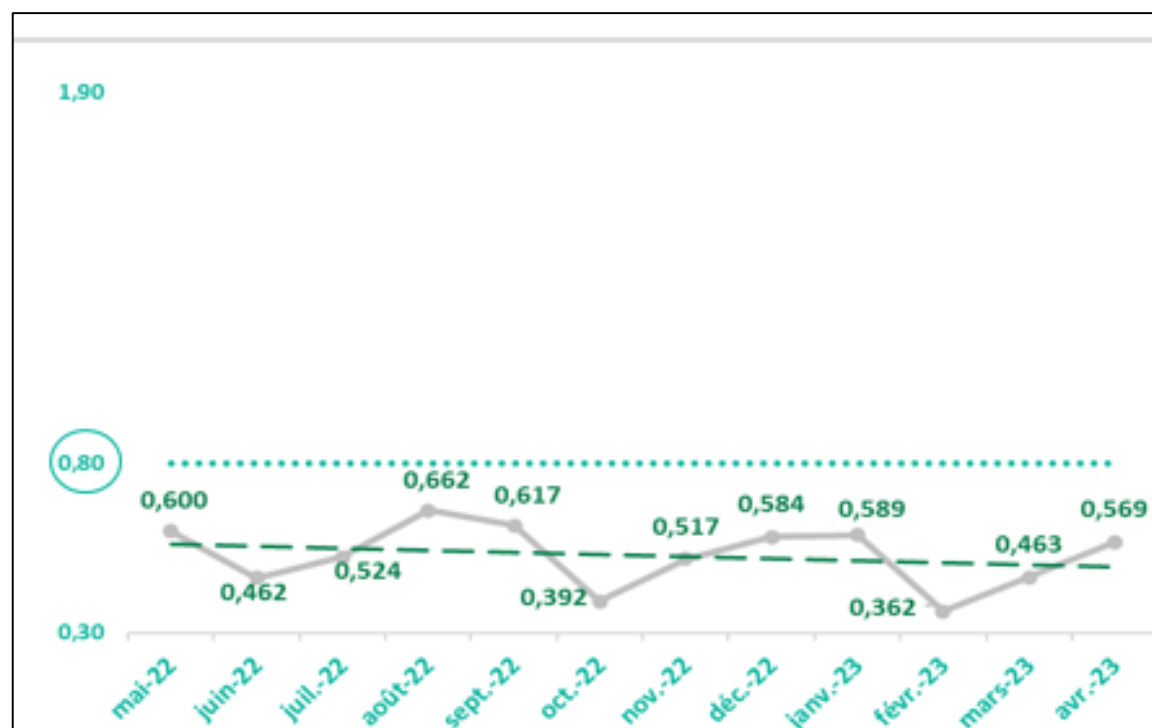
Tableau 2 Taux d'erreurs de préparation pour 1000 lignes préparées par établissement



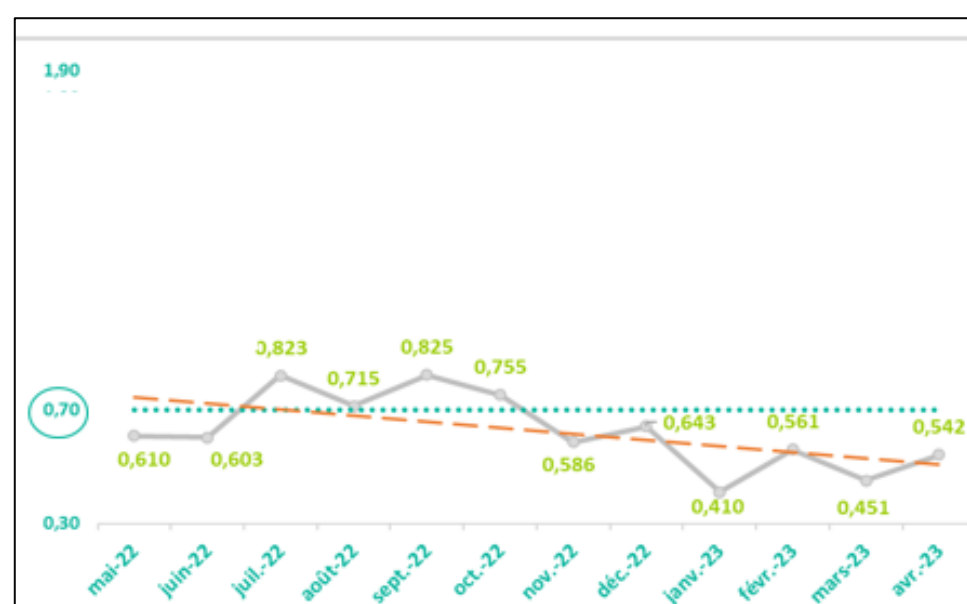
Taux d'erreur de préparation pour 1000 lignes Etablissement Saint-Léger de Linières



Taux d'erreur de préparation pour 1000 lignes Etablissement de Ouges



Taux d'erreur de préparation pour 1000 lignes Etablissement de Castelnau-Le-Lez



Taux d'erreur de préparation pour 1000 lignes Etablissement de Grandvilliers

Autre indicateur, Le taux de service permet d'illustrer le pourcentage de lignes préparées et expédiées sans erreur. Vous pouvez voir ci-dessous que le taux moyen pour l'ensemble des entrepôts est de 99,90%.

Les courbes de tendance sont à l'amélioration sur l'ensemble de nos établissements de distribution avec un redressement significatif sur notre site d'Angers.

Tableau 3 – Taux de service GG sur l'année 2022

% de satisfaction Giphar Groupe (en lignes de préparation)

	PREMIUMS												Tendance 2022-2023	Moyenne 2022	Moyenne 2022-2023	Moyenne 2023
	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23				
Général	99,85%	99,83%	99,82%	99,82%	99,77%	99,82%	99,80%	99,74%	99,88%	99,83%	99,85%	99,87%		99,80%	99,82%	99,86%
Ouges									99,74%	99,70%	99,75%	99,78%			99,74%	99,74%
St Léger De Linières	99,80%	99,72%	99,74%	99,78%	99,64%	99,71%	99,66%	99,60%	99,79%	99,84%	99,84%	99,87%		99,69%	99,75%	99,83%
Castelnaud Le Lez	99,92%	99,91%	99,90%	99,88%	99,90%	99,93%	99,90%	99,91%	99,90%	99,92%	99,92%	99,93%		99,91%	99,91%	99,92%
Grandvilliers	99,86%	99,87%	99,84%	99,82%	99,79%	99,83%	99,86%	99,74%	99,89%	99,85%	99,87%	99,89%		99,82%	99,84%	99,87%

	STANDARD & STANDARD +												Tendance 2022-2023	Moyenne 2022	Moyenne 2022-2023	Moyenne 2023
	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23				
Général	99,85%	99,88%	99,86%	99,85%	99,76%	99,87%	99,86%	99,90%	99,88%	99,86%	99,88%	99,88%		99,85%	99,86%	99,88%
Ouges										99,78%	99,85%	99,56%			99,73%	99,73%
St Léger De Linières	99,74%	99,85%	99,72%	99,04%	99,82%	99,68%	99,76%	99,77%	99,83%	99,68%	99,75%	99,86%		99,72%	99,71%	99,78%
Castelnaud Le Lez	99,90%	99,91%	99,87%	99,90%	99,90%	99,89%	99,89%	99,88%	99,91%	99,91%	99,91%	99,91%		99,89%	99,90%	99,91%
Grandvilliers	99,76%	99,84%	99,82%	99,78%	99,56%	99,83%	99,80%	99,91%	99,80%	99,84%	99,84%	99,87%		99,79%	99,81%	99,84%

Objectif 2022/2023
SLL – OUG – GRD & CLL : 99,90 %

1 – $\frac{\text{Nombre de lignes réclamées clôturées origine Giphar Groupe}}{\text{Nombre de lignes totales expédiées}}$ en %



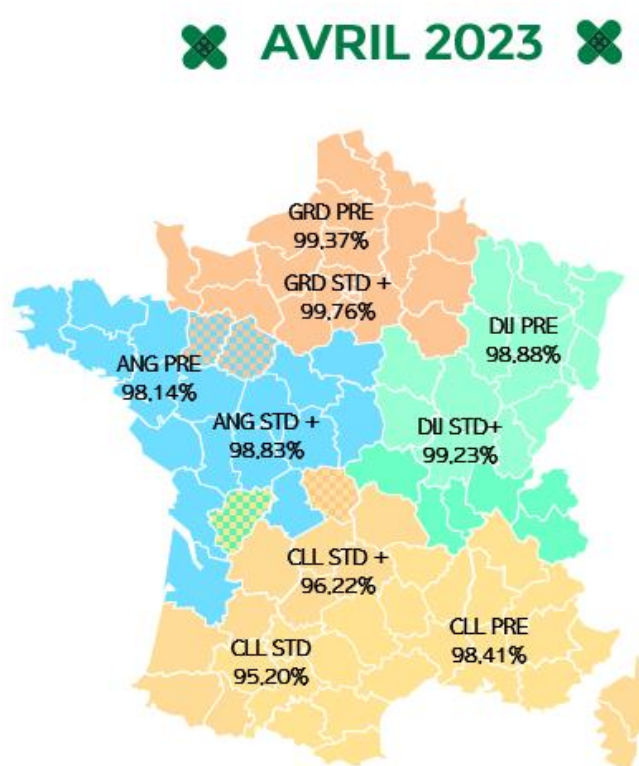
Le service premium permet aux pharmaciens de passer leurs commandes jusqu'à 20H00 et d'être livrés le lendemain matin avant l'ouverture de l'officine.

Avec le service Standard, toutes les commandes passées avant 13H00 sont livrées sous 24H00 maximum.

Pour maintenir un taux de sécurité optimum, nous suivons les incidents de transports. Notre objectif pour les pharmacies livrées en premium étant de 99%, les pharmacies livrées en standard >96%.

L'exemple ci-dessous se base sur le mois d'avril 2023 :

Tableau 4 – Satiscore transport du mois d'avril 2023



Jean PARROT, ancien président du Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens disait : « la responsabilité pharmaceutique, c'est le pouvoir de dire oui et le devoir de dire non ». Giphar Groupe a fait sienne cette maxime. Il n'y a pas de plus haute priorité que la sécurité des patients et la satisfaction des pharmaciens pour l'entreprise.

3.2 Pilier sociétal : ENJEU N°2 – ETHIQUE / ACHATS RESPONSABLES

Risques liés au non-respect par les fournisseurs des réglementations et pratiques responsables

GIPHAR GROUPE a travaillé cette année à construire une politique de mise en conformité afin de garantir la probité des acteurs sur l'ensemble de notre chaîne de valeur.

La direction juridique a initié en décembre 2022 sa démarche de mise en conformité à la Loi Sapin II qui instaure des obligations de moyens et de résultats pour prévenir les risques de corruption. L'objectif est donc cette année de mettre en œuvre des outils pour empêcher les actes de corruption et mettre en place des évaluations (due diligence) comme outils de décision pour engager ou non une relation avec un tiers, poursuivre une relation en cours ou y mettre fin.

Giphar Groupe a fait appel à un cabinet d'avocats spécialisés en droit pénal pour l'accompagner depuis le mois de décembre.

Les premières étapes de l'audit par ce cabinet ont été réalisées durant cette période avec :

- en janvier 2023, la fourniture de tous les documents de l'entreprise au cabinet
- en février 2023, l'établissement préalable d'un questionnaire servant de base aux interviews des membres du personnel
- de mars à mai 2023, les Interviews des membres du personnel de la société – 35 personnes (Directoire, plusieurs membres des Direction Offre, Direction marketing, Direction Supply, Direction Réseau, Direction des ressources humaines, Direction Administrative et Financière, Direction des systèmes d'Information, Direction des Affaires Pharmaceutiques + 1 adhérent de la coopérative)
- en juin 2023, la livraison d'une cartographie des risques au regard des documents fournis et des interviews réalisées.

Cette cartographie des risques est un outil de travail destiné à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition à la corruption de l'entreprise, quelle que soit leur nature. Le niveau de risque brut est évalué au moyen des trois indicateurs suivants : l'impact, la fréquence et les facteurs aggravants.

Le calcul du risque net a abouti à une classification des risques, et à la mise en place de plans d'actions pour y remédier

Cette cartographie sera amenée à être reproduite régulièrement pour prendre en compte les évolutions du contexte des risques dans une démarche d'amélioration continue.

Les prochaines étapes pour l'exercice clos au 30/04/2024 sont décrites ci-dessous. Elles concernent tant les procédures que des actions au sein de l'entreprise.

PROCEDURES A METTRE EN PLACE :

- Validation de la cartographie des risques par le Directoire et le Conseil de Surveillance. Cette validation est prévue au cours de l'été 2023, au plus tard à l'automne, pour permettre de lancer le plan d'actions.
- Rédaction d'un Code de conduite :
Il définit et illustre les différents types de comportements à proscrire qui sont susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence. Il recueille les principes éthiques de l'organisation, et favorise le développement d'une culture de la conformité, de l'éthique et de l'intégrité

Le code de conduite peut renvoyer à des procédures relatives à la politique cadeau ou la gestion des conflits d'intérêts, par exemple :

- Rédaction et diffusion des politiques annexes (cadeaux et invitations, notes de frais)
- Rédaction et mise en place d'une procédure d'alerte pour les collaborateurs et les tiers
Procédure d'alerte : présente le dispositif d'alerte destiné à recueillir les signalements relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite ou susceptibles de constituer des atteintes à la probité
- Rédaction et mise en place d'une procédure de sélection et d'évaluation des tiers
Procédure de sélection des tiers consiste à apprécier le risque que fait courir à l'organisation sa relation avec tel ou tel tiers, qu'il s'agisse de clients, de fournisseurs et prestataires, d'intermédiaires, de sous-traitants. Les évaluations peuvent être réalisées par différents moyens, allant d'une simple recherche en source ouverte à une enquête approfondie, en passant par l'envoi d'un questionnaire d'évaluation au tiers lui-même.
- Rédaction et mise en place d'une procédure de recours à l'appel d'offres
- Mise à jour du Règlement intérieur
- Intégration d'une clause anticorruption dans les contrats

ACTIONS SUR L'ORGANISATION

- Démarrage des Formations : membres du COMEX, collaborateurs des fonctions support et responsables entrepôt (60 collaborateurs)
- Formation des collaborateurs et nouveaux arrivants aux risques de corruption
- Personnel à risque = formation en présentiel
- Les autres collaborateurs = sensibilisation avec un e Learning

AMELIORATION DES OUTILS

- Création d'une adresse électronique dédiée pour le dispositif d'alerte
- Suivi des formations avec des indicateurs de suivi et des tests de connaissances

3.3 Pilier sociétal : ENJEU N°3 – LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATIONS

Risque d'atteinte aux données personnelles et aux infrastructures

Giphar, en tant que Coopérative intégrant plus de 1200 officines en France, se doit d'assurer un haut niveau de sécurité des systèmes d'informations et de garantir l'activité continue des systèmes utilisés en pharmacie afin de ne pas perturber leur bon fonctionnement. Les principaux risques identifiés sont liés à l'indisponibilité des outils informatiques, la qualité des données, la sécurité des données et la sécurité des patients.

Le recrutement d'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) a eu lieu en octobre 2022, il joue également le rôle de Data Protection Officer (DPO).

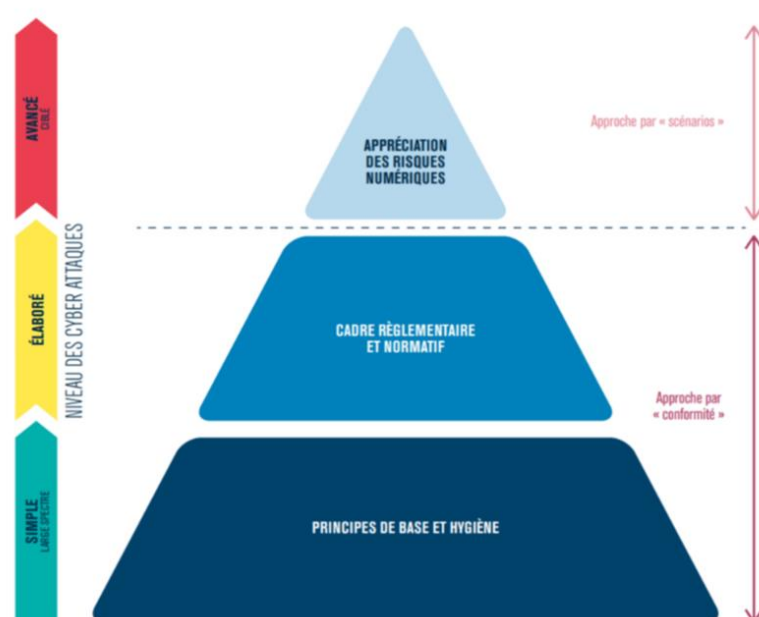
Durant sa prise de poste, une nouvelle stratégie a été définie et il est donc nécessaire d'adapter la PSSI à celle-ci, notamment au niveau de la gouvernance de ces sujets essentiels.

Nous nous sommes fixés comme objectif de définir cette nouvelle politique pour fin 2023.

En parallèle de la PSSI, dans le but d'animer la sécurité informatique au sein de Giphar, d'autres actions ont été mises en œuvre :

- Intervention en COMEX semi-annuelle dans le but d'impliquer et de sensibiliser la direction dans ce domaine,
- Un audit de maturité ISO 27002,
- Un audit de l'annuaire informatique,
- Une campagne de sensibilisation aux cybermenaces (mail, articles, e-learning), avec un suivi du taux de participation. La campagne a débuté en mars 2023. A fin juin 2023, le taux est de 51%. Il représente les personnes ayant au minimum initié la campagne (capsules vidéo). Il s'agit du taux de participation des salariés utilisant un poste informatique, soit 284 personnes. Les préparateurs en entrepôts n'ont pas eu à suivre cette formation en ligne.

Afin d'assurer le management du risque numérique, notre stratégie se base dans un premier temps sur une approche par "conformité" (les principes de base et d'hygiène, puis sur le cadre réglementaire et normatif) avec, comme objectif, d'entamer une approche par "scénarios" en se basant sur des analyses de risques.



Management du risque numérique (Source ANSSI)

Nous nous appuyons sur 5 fonctions afin d'améliorer notre posture de sécurité :



Nos objectifs pour 2023/2024

Au niveau de la Coopérative :

- Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI)
Aligner la politique à la stratégie définie par le responsable de la sécurité des systèmes d'information,
- Elever le niveau de la sécurité des postes de travail
S'assurer que nos collaborateurs travaillent en toute sécurité avec des données protégées. Revue de l'ensemble des étapes du cycle de vie d'un poste (préparation, mise au rebut, ...),
- Assurer le maintien en condition de sécurité de nos équipements
S'assurer du déploiement des correctifs de sécurité et du traitement de l'obsolescence,
- Sécuriser l'annuaire informatique
À la suite de l'audit, mettre en place les actions de remédiation identifiées afin d'elever le niveau de sécurité de cet élément central et critique,
- Sécuriser l'authentification
Simplifier la gestion de l'identité et elever le niveau de sécurité en implémentant un second facteur d'authentification,
- Sécuriser la méthodologie d'administration
Revoir les méthodes d'administration des équipements informatiques afin d'elever le niveau de sécurité (gestion des mots de passe, restriction sur des comptes dédiés...)
- Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs aux cybermenaces.
Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs afin d'elever le niveau de vigilance de chacun et effectuer des exercices pédagogiques de détection de phishing.

Nous souhaitons également accompagner nos adhérents en développant nos offres de cybersécurité :

- En améliorant le service « Giphar Secure » pour assurer la protection de leurs postes et de leurs données.
Grâce à l'activation de nouveaux modules permettant d'elever le niveau de détection de potentielles attaques, assurer le chiffrement des données et obtenir une visibilité sur les vulnérabilités des logiciels installés.
- En proposant un nouveau service « Giphar Connect »
Pour protéger le réseau informatique de l'officine et assurer une continuité de service de leur liaison internet en 4G afin de se préparer aux enjeux du Segur du numérique en santé.

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

Concernant la mise en œuvre du règlement général sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), un registre des traitements est tenu depuis 2018 pour permettre la gestion des données de santé, des données personnelles et des données sensibles, celui-ci étant mis à jour régulièrement.

Un DPO (Data Protection Officer) a été nommé en 2018 et ses missions sont conformes à l'article 39 du RGPD :

- Informer et conseiller le responsable du traitement ou le sous-traitant, ainsi que les employés qui procèdent au traitement, sur les obligations qui leur incombent en vertu du présent règlement, et d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres en matière de protection des données
- Contrôler le respect du présent règlement, d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres en matière de protection des données et des règles internes par le responsable du traitement ou le sous-traitant, en matière de protection des données à caractère personnel, y compris en ce qui concerne la répartition des responsabilités, la sensibilisation et la formation du personnel participant aux opérations de traitement, et les audits s'y rapportant
- Dispenser des conseils, sur demande, en ce qui concerne l'analyse d'impact relative à la protection des données et vérifier l'exécution de celle-ci en vertu de l'article 35
- Coopérer avec l'autorité de contrôle
- Faire office de point de contact pour l'autorité de contrôle sur les questions relatives au traitement, y compris la consultation préalable visée à l'article 36, et mener des consultations, le cas échéant, sur tout autre sujet

Ce rôle de DPO est maintenant assuré par le responsable de la sécurité des systèmes d'information.

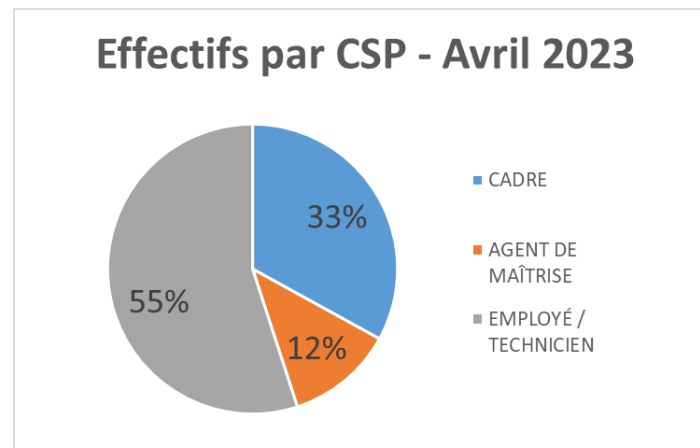
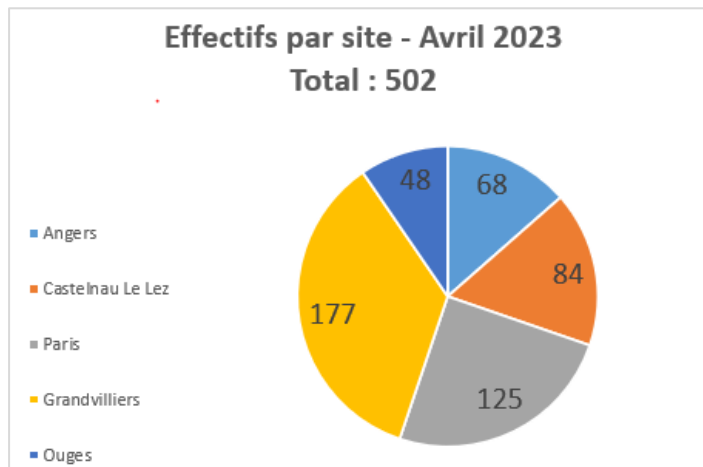
Objectif 2023/2024

Afin de s'assurer de notre conformité, un audit va être réalisé durant le second semestre 2023 et sera accompagné d'une proposition de plan de remédiation.

3.4 Pilier social : ENJEU N°4 – MAINTIEN DES COMPETENCES

Risque de perte des compétences nécessaires pour fournir les services attendus par les adhérents de la coopérative.

Les besoins des pharmaciens sont en évolution constante. Pour s'y adapter, le Groupe Giphar déploie une politique RH performante pour attirer, développer et fidéliser les compétences des salariés.



En 2023, Giphar a ouvert son quatrième entrepôt à Ouges (proche de Dijon). Les premières livraisons de ce site ont eu lieu le 02 janvier 2023. Ce site engendre mécaniquement une hausse des effectifs. En avril 2023, nous dénombrons 502 salariés contre 472 salariés en 2022. Cela représente 30 personnes de plus. Les recrutements pour ce site se poursuivent et l'effectif cible en CDI est de 70 personnes.

Les évolutions d'effectifs n'ont pas modifié significativement la répartition au sein des CSP (cadre, agent de maîtrise, employé et technicien). L'année dernière, nous avions 30% de cadres, 12% d'agents de maîtrise et 56% d'employés / techniciens.

Un recrutement ancré localement

Entre mai 2022 et avril 2023, le Groupe a recruté 156 personnes. Cela représente 27% de recrutements de plus que sur la période de mai 2021 à avril 2022 (123 personnes recrutées sur la période précédente).

Le groupe tisse des relations privilégiées avec des partenaires locaux pour chacun de ses sites. Si les recrutements locaux répondent à l'un des enjeux sociétaux du Groupe Giphar, c'est également un moyen de fidéliser les salariés en offrant un emploi de qualité à proximité de chez eux. Proposer des emplois locaux est un atout pour conserver durablement les compétences au sein du Groupe. En effet, l'équilibre vie privée, vie professionnelle est de plus en plus important pour les salariés, et le temps de trajet est un élément central de cet équilibre.

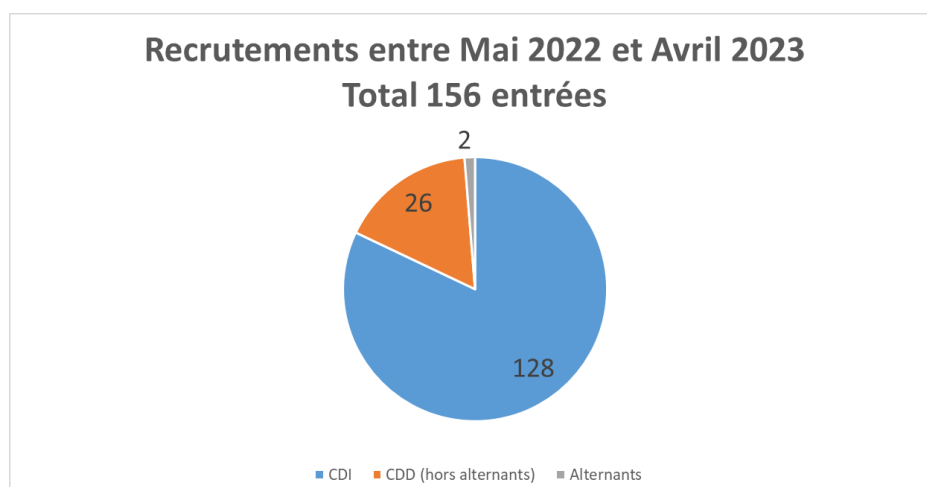
Un accord cadre a permis de revoir les conditions du recrutement des personnels en travail temporaire tout en leur garantissant les mêmes conditions et avantages qu'aux salariés du Groupe. Ces recrutements d'intérimaires se font localement et sont régulièrement transformés ensuite en contrat à durée indéterminée.

Comme évoqué précédemment, en janvier 2023, Giphar Groupe a ouvert officiellement son quatrième entrepôt sur la commune de Ouges (proche de Dijon).

Pour ce nouveau site, la DRH a mis en place des sessions de recrutement de septembre à décembre 2022. Ces sessions furent organisées avec différents partenaires « emploi » locaux (Dijon Bourgogne Invest [Agence d'attractivité économique], Pôle Emploi, Mission Locale de Dijon, DREETS, ...).

Ces sessions de recrutement ont permis aux candidats de découvrir les métiers logistiques du Groupe (préparation de commandes, inventariste, réceptionnaire, manutentionnaire...). Certains de ces métiers peuvent s'apprendre sur le terrain sans expérience ou formation préalable (en dehors de la formation aux Bonnes Pratiques de Distribution pharmaceutique qui est assurée en interne). L'accessibilité de ces métiers a permis au groupe de recruter des personnes éloignées de l'emploi (chômeur de longue durée, jeune sans formation ou expérience...).

En parallèle, l'ensemble des mouvements de personnel (entrées / sorties) du Groupe sur l'année a permis d'augmenter le pourcentage de CDI et de personnel employé à plein temps. Ainsi, en avril 2023, nous comptons 96% de personnel en CDI contre 93% l'année dernière (+3 points). De la même manière, les personnels employés à temps plein ont également augmenté en passant de 87% de l'effectif à 93 % (+6 points).



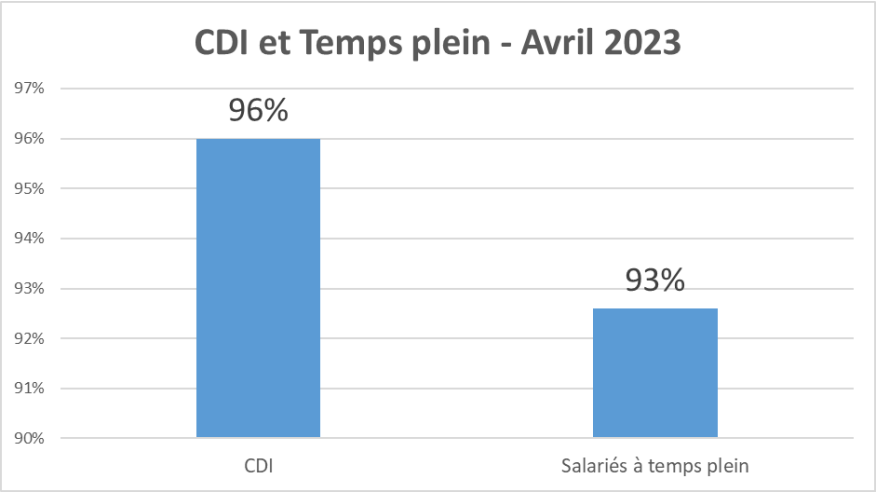


Tableau de répartition des effectifs par tranche d'âges – Avril 2023

Femmes	AGE	Hommes
21	<25 ans	20
82	25 à 34 ans	69
84	35 à 44 ans	64
69	45 à 54 ans	51
19	55 à 64 ans	23

Tableau de répartition des effectifs par tranche d'âges – Avril 2022

Femmes	AGE	Hommes
18	<25 ans	23
79	25 à 34 ans	69
80	35 à 44 ans	58
63	45 à 54 ans	46
20	55 à 64 ans	16

L'équilibre de la répartition des effectifs par tranche d'âge est comparable entre 2022 et 2023.

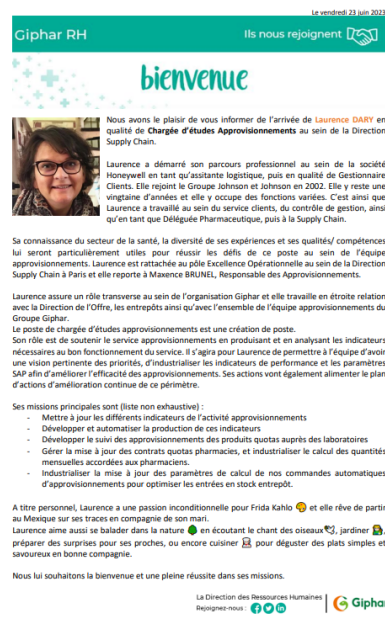
Un accompagnement dès les premiers jours

Le Groupe Giphar cartographie les compétences des métiers clefs de l'organisation à travers le projet Carto'Giphar (référentiel de compétences). Ce référentiel prend en compte les évolutions à venir et permet de prendre en compte ces besoins dans l'identification des profils recherchés en recrutement.

Conscient que les salariés font la qualité des services, le Groupe Giphar prends soin d'eux dès l'intégration.

Avant l'entrée en fonction, la DRH publie une note présentant le nouveau collaborateur. Cette note est diffusée sur le réseau social interne auquel tous les salariés du Groupe ont accès. Cette communication permet d'être identifié dès les premiers pas dans l'organisation. En parallèle, chaque nouveau salarié se voit remettre un cadeau de bienvenue comprenant notamment des produits « Laboratoire Giphar ».





Un parcours d'intégration est mis en œuvre 6 fois dans l'année. Ce dernier se déroule au siège social à Paris et regroupe les dernières recrues. Les membres de la Direction présentent les activités du Groupe. Ces présentations et les échanges qui en découlent facilitent la compréhension de l'organisation et donnent du sens au travail. Ce parcours est complété par une visite en entrepôt, une visite en pharmacie, un quizz de connaissances sur le Groupe et les bonnes pratiques de distribution pharmaceutique.

Pendant la période d'essai, les managers mènent un suivi spécifique de leur nouveau collaborateur. Cet accompagnement facilite l'adaptation à l'environnement Giphar et favorise la montée en compétences dans le poste. La DRH envoie des alertes aux managers aux moments clefs de l'intégration ce qui fiabilise le respect de la procédure de suivi de la période d'essai. Les entretiens de suivi sont menés par les managers et ils sont consignés dans les dossiers électroniques du personnel.

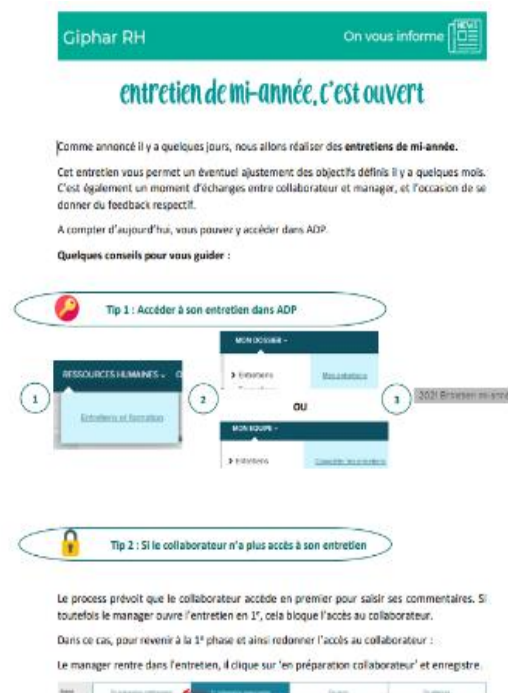
Un accompagnement managérial tout au long de l'année

L'année managériale est ponctuée de rendez-vous avec les salariés de l'équipe. Dans chaque équipe, les managers mènent des réunions régulières pour partager des informations et prendre des décisions quant aux projets menés. En parallèle, les managers reçoivent les salariés deux fois dans l'année dans un cadre plus formel.

En effet, aux mois de mai et juin, salariés et managers se rencontrent dans le cadre d'un Entretien Annuel de Performance (EAP). Moment d'échange privilégié, ce rendez-vous permet notamment de faire le point sur l'année écoulée, de se donner du feedback et de mettre en perspective la nouvelle année (missions, formation, équilibre de la charge de travail...). C'est aussi le moment de fixer les objectifs qui serviront au calcul de la Prime Sur Objectif (Tous salariés, sauf population entrepôt). Au mois de décembre, les salariés soumis à une Prime Sur Objectifs (PSO) passent un entretien de mi-année permettant de passer en revue les objectifs et de les faire évoluer si besoin.

En parallèle de ces rendez-vous, tous les deux ans, les salariés ont un entretien professionnel avec leur manager qui est alors dans un rôle d'écoute et de conseil.

Parallèlement à ces rites managériaux, les Directions et les Ressources Humaines réalisent des points RH réguliers. A titre d'exemple, chaque Responsable logistique d'entrepôt a un point hebdomadaire avec son RRH. Le rythme de ces échanges est adapté au sein de chaque Direction pour répondre au mieux au besoin de chaque manager.



L'identification des compétences pour mieux les gérer

En 2020 le Groupe Giphar a lancé le projet *Carto'Giphar*. C'est un référentiel de compétences des métiers clés de l'organisation. Le Carto'Giphar est construit avec et pour les managers et les salariés.

Des réunions de travail mêlant salariés, managers et RRH sont organisées pour identifier les métiers clés de la filière métier ainsi que les compétences techniques nécessaires à la tenue des missions.

A l'issue de ce processus, une fiche Carto'Giphar est élaborée et diffusée. Chaque métier clef a une fiche dédiée. Les fiches du Carto'Giphar sont utilisées en interne (mobilité, promotions...) tout comme en externe (recrutement).

Le Carto'Giphar est également utilisé lors des entretiens annuels et des entretiens professionnels.



Carto'Giphar
La cartographie des compétences métier

Préparateur de commandes

C'est quoi ?
Le projet Carto'Giphar vise à définir précisément les compétences attendues pour chaque métier. C'est une cartographie commune à l'ensemble de nos directions et de nos sites. Nous disposons ainsi d'un vocabulaire partagé par tous : une même manière de décrire et d'évaluer les compétences d'un collaborateur.

Ca apporte quoi ?
Carto'Giphar permet d'évaluer facilement et objectivement les compétences requises au sein de mon poste pour réussir mes missions. Et ce que je maîtrise toutes les compétences de mon métier ! L'objectif est ensuite d'identifier les compétences sur lesquelles je dois progresser, notamment grâce à la formation, pour évoluer dans ma fonction actuelle ou pour préparer une mobilité vers un autre poste.

Quand l'utilise-t-on ?
Dans le cadre des entretiens annuels de performance, c'est un outil utile pour échanger avec mon manager sur ces éléments concrets. Le Carto'Giphar est également un outil opérationnel dans le cadre des recrutements en précisant les compétences Giphar incontournables attendues.

Qui l'a construit ?
La cartographie a été préparée par l'équipe RH, puis partagée et ajustée avec le terrain. Des groupes de travail se sont réunis sur chacun des 3 entrepôts. Chaque groupe de travail était constitué de :
- Des salariés de chaque métier logistique
- Du responsable de l'entrepôt
- Du service Ressources Humaines

Pourquoi Carto'Giphar quand les fiches de postes sont déjà là ?
Carto'Giphar complète les fiches de postes. Il apporte une définition de chaque compétence en précisant le niveau attendu pour chaque métier. Une fiche de poste décrit les missions, donc la cartographie détaille les compétences nécessaires pour un métier. Le Carto'Giphar regroupe plusieurs postes similaires pouvant être situés sur différents sites. Il a une dimension collective.

Domaines de compétences	Définition des compétences	Niveau attendu
Organisation	Réaliser et produire des missions selon les procédures et standards de l'organisation	Savoir travailler seul de façon structurée à partir d'un planning prédéterminé en respectant les règles de travail. Analyser son travail et savoir corriger les erreurs simples de façon autonome.
Normes et réglementation	Respecter les consignes, règles et obligations internes ou externes qui régissent la manière de pratiquer son activité (ex : respecter des règles minimales légales, règles de sécurité, Bonnes Pratiques de fabrication Pharmaceutique...)	Appliquer les règles et procédures de travail (ex : rangement des boîtes) Respecter les règles d'hygiène et de sécurité (PPS...) Appliquer les consignes en matière de bonnes pratiques de fabrication et/ou en matière de bonnes pratiques de distribution pharmaceutiques (BPD)
Gestion des flux	Respecter des activités successives qui sont réalisées de l'entrée à la sortie des produits. C'est le mouvement des produits qui forme le flux (entrant, interne, sortant) (ex : recharger les racks de préparation des commandes)	Savoir lire et vérifier un bon de livraison et/ou de réception. Effectuer la réception des livraisons physiques et informatiques (quantité et qualité). Assurer les actions utiles pour favoriser la préparation des commandes (ex : marquer les protections sur les boîtes, découper les cartons...) Préparer les commandes (quantité et qualité) conformément aux instructions transmises. Palettiser et filmer les commandes. Être capable d'identifier les boîtes et les répartir par point de livraison. Préparer l'expédition des commandes (quantité et délai). Assurer le chargement des produits dans les camions de transport
Environnement de travail	Respecter des activités permettant de réaliser les missions principales de son poste de façon efficace (ex : réaliser l'entretien de premier niveau d'une machine, ranger son poste de travail)	Savoir identifier les zones de travail et les interlocuteurs de chaque service / Direction utiles à la tenue de la mission du salarié. Participer au maintien en propriété et sécurité de l'environnement de travail
Outils mécaniques	Usage d'une machine spécifique à un métier (chariot, Valve, casseuse...)	Savoir utiliser les fonctions basiques d'un logiciel professionnel nécessaire à l'activité.
Gestion des priorités	Capacité à organiser et gérer son temps. Évaluer les priorités et les hiérarchiser. Adapter et réajuster les priorités en fonction des enjeux et des ressources disponibles.	Être méthodique dans la réalisation des tâches et ordonné dans le cadre de son poste de travail. Respecter les délais liés par sa hiérarchie.
Outils numériques	Usage d'un logiciel professionnel spécifique à une filière (ex de logiciels : SAP, RFFEX, ADP...)	Savoir utiliser les fonctions basiques d'un logiciel professionnel nécessaire à l'activité.
Communication orale	Exprimer oralement des idées et échanger avec les autres. Présenter un projet, décrire un problème ou un événement. Écouter et animer un débat, convaincre et rechercher le consensus	Exprimer son point de vue, répondre aux questions de l'équipe et du management. Savoir parler en cas de besoin.

Les 12 grands métiers de la logistique

- Responsable logistique
- Responsable activité
- Chef d'équipe préparation
- Chef d'équipe GDS / réception
- Coordinateur
- Préparateur de commandes
- Manutentionnaire
- Inventoriste
- Magasinier - réceptionnaire
- Cariste
- Assistant logistique réception
- Assistant logistique (de site)

Compétences comportementales

Quel que soit le métier, le développement professionnel passe par les compétences techniques (listées dans ce livret) mais également par un travail sur les aptitudes comportementales.

Voici 3 exemples de savoir-être clés que chacun doit développer :

- **Polyvalence** : mener des activités correspondantes à plusieurs métiers.
- **Autonomie** : agir avec une certaine indépendance, sans avoir recours à autrui.
- **Entraide** : aider ses collègues pour atteindre un objectif partagé.
- Sans oublier les **compétences managériales** pour les managers

Vous avez maintenant quelques clés complémentaires pour être acteur de votre vie professionnelle. Vous pouvez d'ores et déjà réfléchir aux compétences techniques et comportementales sur lesquelles vous voudriez travailler.

Chaque grand métier de la logistique bénéficie d'un livret tel que celui-ci. Vous les retrouverez auprès de l'assistante de votre site.

Fiche Carto'Giphar du poste de Préparateur de commandes

En 2023 la DRH a ouvert un chantier de travail sur les classifications. L'objectif est de lier l'évolution des compétences avec une évolution du salarié au sein de la classification. Pour se faire, la DRH échange avec les élus du CSE afin d'avoir leurs avis et propositions quant à ce thème de travail. La DRH et les élus du personnel ont convenu de démarrer ce travail en se focalisant sur la population entrepôt en commençant par le métier de préparateur de commandes.

Une fois que ce travail sera finalisé, les salariés auront une classification adaptée à leur niveau de maîtrise des compétences de leur emploi. Cela va rendre les parcours d'emploi plus dynamiques et va permettre de valoriser la progression des compétences au sein d'un emploi. Cette évolution va également favoriser la rétention des talents en dynamisant les parcours professionnels en interne.

La formation pour accompagner le développement des compétences

Le plan de formation annuel comprend des formations individuelles pour accompagner les salariés de façon spécifique, et des formations collectives pour développer les compétences répondant aux enjeux stratégiques du Groupe (management, sécurité, commerce...). La DRH veille à une répartition équitable de la formation, notamment entre les femmes et les hommes. En 2022-2023, 95,38% du plan prévisionnel de formation a été déployé (contre 90% sur la période précédente). Ce plan a permis de répondre favorablement à 38,5% des besoins en formation exprimés dans les entretiens annuels (contre 47% en 2022) et 46% des bénéficiaires de la formation sont des femmes (contre 51% l'année dernière). Le volume global de formation a diminué entre 2022 et 2023. Ce dernier est passé de 3555 heures en 2022 à 2940 heures (baisse de 17%). En parallèle, le nombre moyen d'heures de formation par personne progresse et passe de 14heures à 17heures.



34% des salariés formés via le plan de formation 2022-2023

17h de formation en moyenne par personne

Pilier social : Enjeu N°5 – QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Risque de perte d'attractivité et de départs de salariés en cas de décalage entre les attentes sociales de la population et la politique sociale du Groupe Giphar.

Déployer une politique sociale répondant aux attentes de la population pour attirer les talents et les fidéliser

Le Groupe Giphar développe des politiques sociales visant à être en phase avec les aspirations des salariés français tout en prenant en compte les exigences de nos métiers.

La qualité de vie et les conditions de travail sont au cœur des préoccupations des salariés et de l'entreprise : Pour améliorer la qualité de vie au travail, il faut d'abord écouter les salariés et comprendre leurs besoins.

Ainsi, chaque année les salariés répondent à une enquête d'engagement nommée Gipharomètre. Déployé en juin, le Gipharomètre est composé d'une quarantaine de questions et il est totalement anonyme (garantie par un prestataire externe). Cette enquête permet en premier lieu de voir l'évolution de la satisfaction des salariés quant à leur qualité de vie au travail. A ce titre, la satisfaction des salariés à travers le Gipharomètre était de 53% en 2022. L'enquête de 2023 a montré une forte évolution de la satisfaction des salariés avec un résultat de 61%. Chaque année la direction se fixe un objectif de progression de la satisfaction salariés. Ainsi, pour 2023, l'objectif était d'obtenir une satisfaction salarié moyenne de 54,5%. L'objectif de progression a été largement dépassé en 2023.

Les trois questions qui progressent le plus en 2023 sont liées au management, au sens du travail et à la responsabilisation :

- « Je peux demander de l'aide à mes collègues lorsque j'en ai besoin. » (80% d'avis positifs VS 79,7% en 2022)
- « Je vois l'utilité et l'impact de mon travail » (80% d'avis positifs VS 59,4% en 2022)
- « Je suis prêt à faire plus que mon spectre de tâches si nécessaire pour contribuer activement au succès de mon équipe (78% d'avis positifs VS 71,8% en 2022)

En parallèle, en 2023, seule la thématique de la reconnaissance génère + de 25% d'insatisfaction alors qu'en 2022, 6 thématiques engendraient une telle insatisfaction. Ainsi, la satisfaction des salariés progresse et, en parallèle, les insatisfactions se contractent.

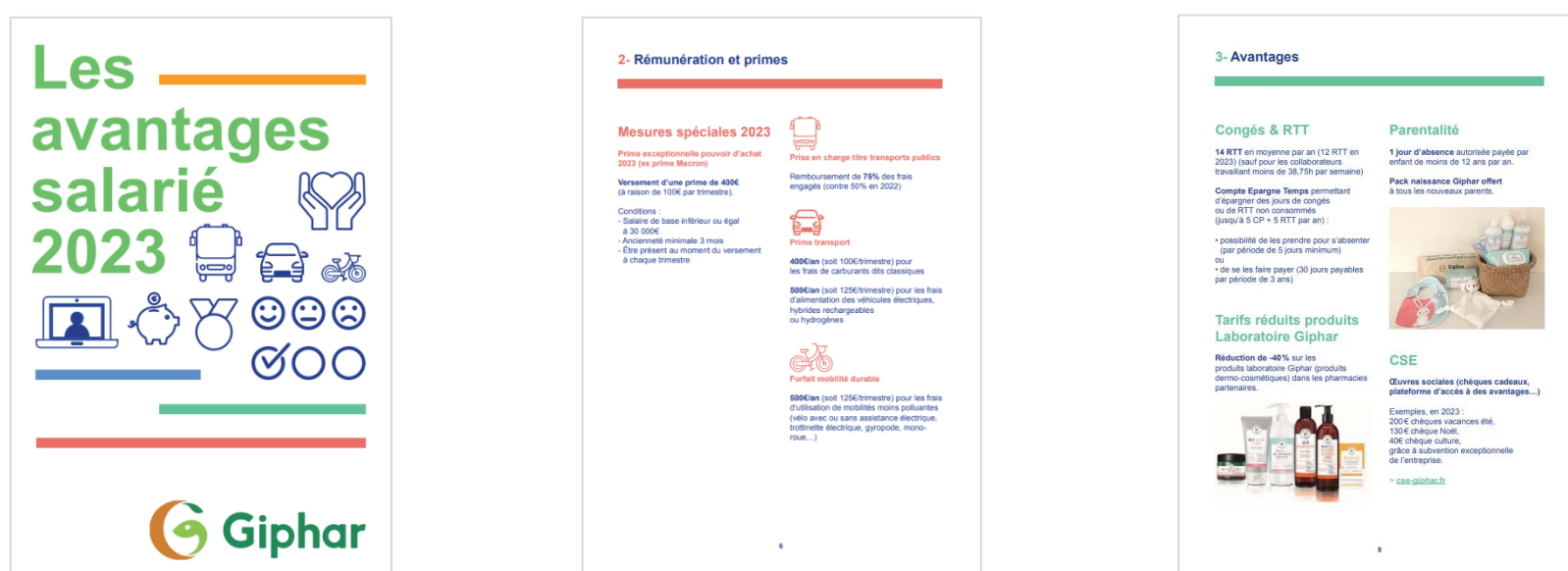
A l'issue de l'enquête, les résultats sont présentés à l'ensemble des salariés, en synthèse, puis par Direction / Site.

Ces restitutions s'échelonnent de juillet à septembre. A l'issue de ce travail d'information, des groupes de réflexion sont constitués avec des salariés volontaires au sein de chaque Direction / Site.

Ces groupes réunissent des salariés qui proposent des actions d'amélioration. Ces dernières sont arbitrées par les Directions et les actions retenues sont ensuite déployées. Certaines actions ont une portée globale (ex : Communication sur Yammer des postes à pourvoir), d'autres ont une portée limitée au site ou à la Direction (ex : révision du processus de préparation des commandes « froid » sur le site de Castelnau Le Lez).

L'amélioration de la qualité de vie au travail passe également par des mesures offrant des avantages sociaux. En 2023 la DRH a publié un livret des avantages Giphar pour identifier aisément les avantages que l'entreprise propose. Ce recueil est utilisé tant pour informer les salariés que pour attirer les talents lors des entretiens de recrutement.

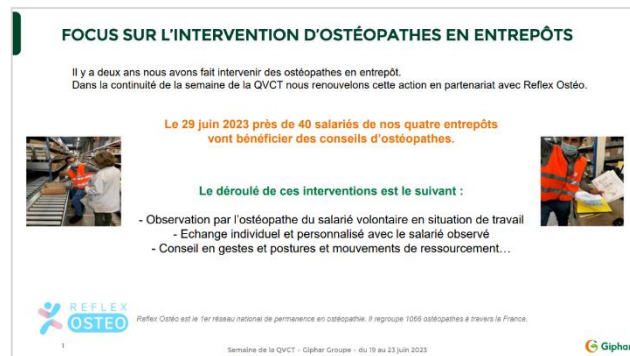
Tout comme en 2022, de nouveaux avantages sociaux ont été mis en place cette année : Prime exceptionnelle pouvoir d'achat (ex prime Macron), hausse de la prise en charge des titres de transport en commun (passage de 50% à 75%), prime transport en fonction de la nature du transport emprunté.



Le Groupe Giphar fait évoluer les avantages sociaux d'année en année. Cet axe de la politique sociale du Groupe est un élément important pour la fidélisation et l'implication des collaborateurs. Les nouveaux avantages sociaux peuvent être décidés de façon unilatérale ou à travers un accord d'entreprise. Dans les deux cas de figure, la Direction sollicite les élus du personnel pour challenger le projet et le faire évoluer si besoin.

Dans la continuité de la semaine de la QVCT 2023, des ostéopathes sont intervenus en entrepôts le 29 juin. Près de quarante salariés des 4 entrepôts se sont portés volontaires pour bénéficier de cette action de prévention. Cette action vise à sensibiliser les salariés sur les gestes et postures pour limiter les risques de troubles musculo-squelettiques. Les praticiens n'ont pas fait de manipulation, mais de l'information / sensibilisation avec le déroulé suivant :

- 1/ Observation des gestes et postures du salarié volontaire en situation de travail
- 2/ Echange individuel et personnalisé avec le salarié observé
- 3/ Conseil en gestes et postures et mouvements d'échauffement ou de ressourcement.



L'amélioration de l'environnement de travail

La sécurité et l'environnement de travail font partie du socle de la qualité de vie au travail.

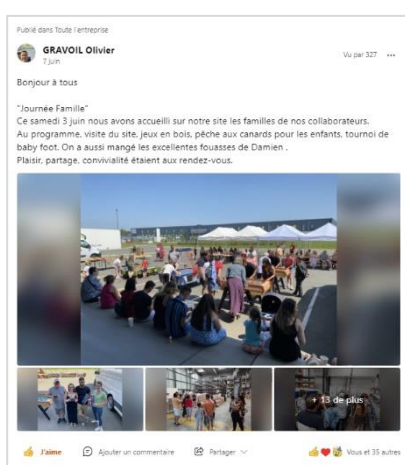
Les sites du Groupe Giphar connaissent des travaux d'amélioration réguliers. En 2022 - 2023, des bureaux du site de Grandvilliers et de Castelnau Le Lez ont été rénovés tout comme les sanitaires et les locaux sociaux du site montpellierain. Le site d'Angers a bénéficié d'actions visant la sécurité et le confort des salariés. A titre d'exemples, Les chemins piéton au sein de l'entrepôt ont été rénovés et la signalétique extérieure a été revue pour améliorer la sécurité pour le passage des voitures et camions sur le site. Pour finir, une pergola, des tables et des bancs ont été installés pour que les salariés puissent prendre une pause confortable à l'extérieur. La conception et la construction du site de Dijon a tenu compte des bonnes pratiques des autres sites (tant pour la partie opérationnelle du site que pour les espaces sociaux tels que les vestiaires ou les espaces de restauration...). Ces exemples de travaux illustrent l'engagement de la Direction pour offrir des conditions de travail en phase avec les besoins de l'activité et avec les attentes des salariés.

Si l'environnement matériel est primordial, la qualité des relations interpersonnelles l'est tout autant ; si ce n'est plus. C'est pourquoi des moments de convivialité sont mis en place pour favoriser la cohésion.

Chaque site / Direction choisit des temps de convivialité adaptés à l'activité et aux attentes des équipes. En voici quelques exemples : le site de Paris a offert aux salariés une soirée pour la fête de la musique (DJ, jeux, cocktail dinatoire). Il est à souligner que le site de Grandvilliers a également organisé un événement de ce type pour la fête de la musique cette année. Dans le même esprit, les salariés du site de Castelnau Le Lez ont été conviés un samedi pour fêter les 10 ans du site autour d'un déjeuner dans une ambiance détendue et familiale (les conjoints et enfants étaient invités). Sur le site angevin les salariés ont participé à un « samedi des familles » avec au programme : barbecue, jeux pour les petits et les grands (palets, babyfoot...) et une visite du site.

Le site de Ouges a ouvert ses portes en janvier 2023. En avril, les salariés ont pu réaliser une inauguration en présence de la Direction, le tout dans une ambiance décontractée et agréable.

Ces activités extra professionnelles favorisent la découverte de chacun sous un angle nouveau. Cela crée aussi des souvenirs agréables en commun et facilite la collaboration.



L'ouverture à la diversité pour additionner les qualités

Pour le Groupe Giphar, la complémentarité des profils dans les équipes est un outil de performance.

La diversité est régulièrement mise en avant à travers des communications tout au long de l'année.

- Présentation de collaboratrices à l'occasion de la journée internationale du droit des femmes
- Sensibilisations lors de la Semaine Européenne de l'emploi des Personnes handicapées
- Témoignages d'alternants
- Vidéos de présentation de collaborateurs (au cœur de Giphar)

La promotion de la diversité est un outil important, mais il doit se conjuguer avec d'autres actions sur le terrain. Par exemple, le site de Castelnau Le Lez accueille depuis trois ans des stagiaires en situation de handicap dans le cadre d'un partenariat avec un ESAT (Etablissement ou Service d'Aide par le Travail) local.

De plus, lors de la mise en place du site dijonnais, les relations de proximité avec Pôle emploi, la mission locale et des associations d'insertion professionnelles locales (ID'EES 21 par exemple) ont permis le recrutement de profils très variés : étudiants qui travaillent en parallèle de leurs études, jeunes sans formation ni expérience, chômeurs de longue durée, professionnels en reconversion...

La diversité des profils se mesure aussi sous l'angle de la parité. Ainsi, en 2022, les femmes représentaient 52% des effectifs et l'indice égalité femmes / hommes du Groupe était de 82/100. (Calcul réalisé sur l'année civile 2021). En 2023, la part des femmes dans l'effectif progresse et passe à 55%. En parallèle, l'indice d'égalité femmes / hommes progresse et atteint un résultat de 91/100.

Parce que nous pouvons tous subir une situation handicapante au travail, le Groupe Giphar est ouvert à l'emploi des travailleurs handicapés. En 2021 le taux d'emploi direct de Giphar Groupe était de 5,17%, ce qui est nettement supérieur à la moyenne nationale qui est de 3,9%* *(Source : AGEFIPH - Observatoire de l'emploi et du handicap : Emploi et Chômage des Personnes Handicapées - Tableau de bord national - premier semestre 2021)*. En 2022, l'effectif du Groupe a progressé et le taux d'emploi des travailleurs handicapés s'est légèrement contracté à hauteur de 4,83%, ce qui reste très supérieur à la moyenne nationale. Des actions sont en cours avec plusieurs salariés pour les accompagner dans leur démarche de reconnaissance du statut de travailleur handicapé.

Communication, insertion et accompagnement, sont les trois premières clefs de la politique du Groupe Giphar en matière de diversité.

Giphar RH On vous informe

nos agents secrets en formation

Ils travaillent dans l'ombre avec nous depuis 1 an... Une mission leur a été confiée, ils l'ont acceptée... dans quelques semaines vous ne les verrez probablement plus et pourtant ils ont apporté leur pierre à l'édifice Giphar... mais qui sont-ils ? ... Les alternants bien sûr !

Agent : Alice KAYRON
Service : Contrôle de Gestion
Mission principale : contrôle de gestion de la COI et du marketing : suivi des bases fiscales et des RFA (Remises de fin d'année).

Son commentaire : « Ce que j'ai préféré dans mon année c'est le fait de découvrir l'univers de la pharmacie, et découvrir le monde de la Coopération, avec de nouvelles manières de travailler, de nouvelles personnes, de nouvelles fonctions, c'était très intéressant. »

Agent : Romain LEMETAYER
Service : Etudes marketing
Mission principale : production et optimisation de reporting, élaboration et suivi d'outils benchmark et analyse visant au pilotage de la performance.

Son commentaire : « La mission que j'ai préférée a été la revue de marché annuelle. Il s'agit de construire une base de données croisée entre nos données internes et les données du marché. Cela permet de composer Giphar au marché sur toutes nos familles de produits. »

Agent : André MOKRO
Service : Marketing digital
Mission principale : réaliser les visuels pour nos réseaux sociaux et notre site web.

Son commentaire : Je suis content de mes notions design (notions d'animation) pour les réseaux sociaux car quand je suis arrivé, j'avais un niveau bas dans ce domaine et je me suis perfectionné (il y a par exemple réalisé la vidéo sur les angles positifs sur Facebook). Ça me fait plaisir de les voir diffusées dans la « vraie vie » sur les écrans de l'Info par exemple.

Agent : Adeline MENARD
Service : Logistique
Mission principale : le mapping - Remplacement des produits pour gagner en réactivité, en engorgement des postes de travail, et au final en performance.

Son commentaire : « Ma plus grande satisfaction c'est de recevoir un retour des préparateurs de commandes lorsque la réimplantation améliore leurs conditions de travail. Je sème que j'apprends au quotidien aux équipes et c'est ça qui m'inspire. »

Giphar RH On partage

Journée internationale des droits des femmes

A l'occasion de cette journée, Giphar a souhaité mettre 3 femmes à l'honneur. Découvrez ci-dessous 3 portraits de femmes extraordinaires parce qu'elles sont simplement elles !

Béatrice Butreau
Employée admin. logistique
« Si j'avais un super pouvoir, j'utiliserais celui des visions du futur pour pouvoir tout anticiper. »

Au sein de Giphar, je suis employée administrative au service réception d'urgents depuis 3 ans.

Je fais le lien entre la commande passée par le service approvisionnement, la réception des médicaments et autres produits pharma et l'assurance le suivi et nous avons des litiges lors des réceptions.

Ce que j'adore chez Giphar, c'est l'esprit jeune de la coopérative et des collaborateurs.

Ce que j'aime le plus dans mon travail, c'est d'avoir un poste qui me permet de faire différentes tâches tout au long de la journée.

En quoi Giphar, t'a fait grandir professionnellement ?
Giphar m'a fait grandir en me faisant confiance pour ce poste, et en me

Sandrine Gallard
Chef de projet LGO2
« Même si on vous dit que c'est une mission pour un homme, vous devez persévérer. »

J'ai intégré Giphar il y a 22 ans au poste de développeur, et, depuis 10 ans, j'occupe le poste de responsable de la recette du Logiciel LGO2.

Au sein de l'écosystème informatique Giphar, je suis garante de la qualité des formations, de l'application ainsi que le respect du bon métier et du réglementaire.

En collaboration constante avec le métier et le développement, j'assure le Pilotage de l'équipe de recette qui réalise des tests manuels et automatisés.

Ce que j'aime le plus dans mon travail, c'est...
Chaque jour, j'apprends de nouvelles choses, comme la digitalisation de la santé.

En quoi Giphar, t'a fait grandir professionnellement ?
Giphar m'a permis d'évoluer dans mon métier et dans mes responsabilités. J'ai pu apprendre à

Madeline Chenolle
Pharmacien adhérent
« Un beau sourire apporte mille lumières à un cœur triste »

Diplômée depuis 2004, j'ai travaillé dans l'univers pharmaceutique pendant 11 ans puis je me suis installée il y a maintenant 5 ans et demi.

Une des qualités premières d'un pharmacien est l'empathie. Il se met au service de ses patients tout en s'assurant du bon usage des médicaments. Il est un maillon essentiel dans le système de santé.

Ce que j'adore chez Giphar, c'est son esprit d'entraide et de solidarité entre les adhérents mais également avec Giphar Groupe qui nous soutient dans notre exercice professionnel. Les valeurs d'humanisme et de professionnalisme collaborent.

Ce que j'aime le plus dans mon travail, c'est le relationnel avec mes patients. Il y a également une émulation intellectuelle car nous devons toujours nous former aux nouvelles thérapies, nouvelles missions...

En quoi Giphar, t'a fait grandir professionnellement ?
Giphar m'a aidé

La rémunération : Un enjeu d'attraction, de rétention des talents et d'équité de traitement

La rémunération est un thème central pour l'attraction et la fidélisation des salariés ainsi que pour l'équité de traitement.

Au sein du Groupe Giphar, l'ensemble des salariés en CDI bénéficient d'une rémunération fixe et d'une rémunération variable. Les salariés des entrepôts (préparateurs de commandes, inventaristes, caristes...) perçoivent une prime de productivité mensuelle en fonction de leur résultat individuel ou d'équipe (en fonction des métiers concernés). Les autres salariés peuvent percevoir une Prime Sur Objectifs (PSO) annuelle. Les objectifs sont définis lors de l'entretien annuel de performance (EAP). L'évaluation des objectifs se fait l'année N+1 en EAP. Cette évaluation détermine le montant de la PSO que le salarié percevra. Les cadres sont évalués à 90% sur des objectifs individuels. Les 10% restants sont basés sur deux critères collectifs : Satisfaction des Adhérents / Atteinte des objectifs économiques du Groupe. Les managers ont en plus, 5% de leur PSO assis sur la satisfaction des salariés (mesurée via le Gipharomètre : enquête d'engagement annuelle). Cette pratique a pour but de rapprocher les objectifs du Groupe des intérêts individuels des managers.

En parallèle de ces éléments, depuis quatre ans, un accord de négociation annuelle sur les salaires (NAO) a été signé avec les partenaires sociaux. Tous les ans, des mesures d'augmentations générales et individuelles sont mises en place. Des mesures complémentaires accompagnent régulièrement les budgets d'augmentation.

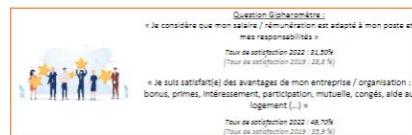
La période 2022 - 2023 est marquée par une très forte inflation (5,2% en 2022). Les salariés les plus modestes sont les plus impactés par la hausse des prix à la consommation.

Les mesures salariales de Giphar en 2023 tiennent compte de ces constats. Les revalorisations salariales 2023 ont été basées sur les coefficients de classification. Il est à noter que globalement, plus le coefficient augmente, plus la rémunération progresse.

Dans ce contexte, les coefficients les plus bas (de 145 à 160) ont bénéficié d'une augmentation générale de 7,4%, et les coefficients compris entre 165 et 190 ont été revus à hauteur de 5,3%. Les salariés ayant un coefficient de classification supérieur à 190 ont bénéficié d'une enveloppe d'augmentations individuelles de 5%. Cet effort sur les salaires est complété par les autres mesures sociales citées précédemment (prime mobilité, transport...).

Offrir une rémunération juste et adaptée à chaque emploi et permettant d'engager durablement les équipes, tels sont les objectifs de la rémunération au sein du Groupe Giphar.

Négociations Annuelles Obligatoires 2023 - 2024



La Direction de GIPHAR et les Délégués Syndicaux de la CFDT et de FO se sont réunis dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) sur « la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée dans l'entreprise » au titre de l'année 2023.

Malgré un contexte économique incertain, la Direction de GIPHAR a indiqué souhaiter mener une politique salariale active et ambitieuse sur l'exercice à venir notamment sur nos premiers coefficients. Cette volonté s'inscrit en particulier dans une démarche de réponse aux problématiques d'inflation / pouvoir d'achat et de satisfaction des salariés.

Après des discussions constructives avec les Délégués Syndicaux de la CFDT et de FO, il a conjointement été convenu de mettre en place les mesures suivantes dans le cadre d'un Accord signé à l'unanimité :

- **Révisions salariales :**
 - o Une augmentation générale de 7,4% du salaire de base pour les collaborateurs positionnés sur les coefficients 165 à 166.
Cette augmentation s'appliquera sur la paie du mois de mai 2023, sans condition d'ancienneté et sous réserve d'être présent au moment du versement ;
 - o Une augmentation générale de 5,3% du salaire de base pour les collaborateurs positionnés sur les coefficients 165 à 192 (à l'exception des collaborateurs de la Direction Finance qui seraient positionnés dans cette tranche de coefficients).
Cette augmentation s'appliquera sur la paie du mois de mai 2023, sans condition d'ancienneté et sous réserve d'être présent au moment du versement ;

La poursuite des projets RH en 2023 – 2024

La Direction des Ressources Humaines s'est dotée d'une feuille de route pluriannuelle pour atteindre ses objectifs de long terme.

En 2023-2024, la DRH va poursuivre le déploiement des projets RH, et notamment celui concernant la classification. L'accompagnement des managers et des salariés sera toujours au cœur des actions, avec notamment un plan de formation ambitieux répondant aux besoins collectifs (réponse aux enjeux stratégiques du Groupe) et aux besoins individuels (évolution des compétences individuelles).

L'ouverture du site de Dijon en janvier 2023 a beaucoup mobilisé la DRH pour le recrutement, l'intégration des équipes... Dans les autres Directions / Sites, la stabilisation des équipes est un élément important au regard de la conjoncture sur le marché de l'emploi. Ainsi, dans le contexte tendu du marché du travail, identifier et fidéliser les talents est un des objectifs majeurs de la DRH pour la période 2023 – 2024.

3.6 Pilier environnemental : ENJEU N°6 – CONTRIBUTION AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

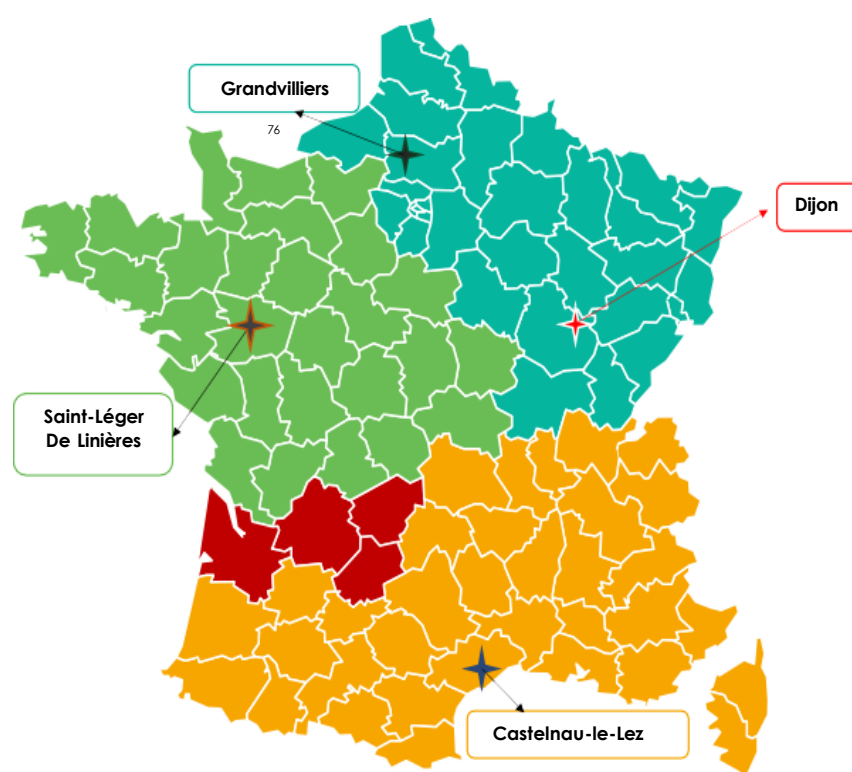
Risque de consommation d'énergie non maîtrisée et de contribution au réchauffement climatique

Le principal aspect sur lequel Giphar Groupe pourrait influencer en matière environnementale est la logistique, cœur de son activité. Néanmoins, l'ensemble de nos transporteurs sont des prestataires externes. Nous avons surtout un rôle d'encouragement à mettre en place des politiques de réduction d'émission à effet de serre : l'enjeu étant de privilégier la qualité de prestation ainsi que l'assurance de sécurité des produits.

Giphar, contrairement à la majorité des autres groupements, délivre ses pharmacies une fois par jour et non deux. Cela va dans le sens environnemental mais nous assure aussi une stabilité économique.

Pour rappel, GIPHAR Groupe compte 4 plateformes logistiques que nous avons décrites dans le modèle d'affaires :

- Saint Léger de Linières
- Grandvilliers
- Castelnau
- Ouges-Dijon



POLITIQUE DE GESTION DE L'ENERGIE

LE TRANSPORT

Giphar travaille chaque année à limiter sa consommation énergétique et, par conséquent, à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. En matière de transport, pour rappel, le modèle même de Giphar, privilégiant une livraison des officines par jour, et non deux comme la majorité des autres groupements, va dans ce sens.

Nous avons essayé de mettre en place une collaboration avec nos transporteurs afin qu'ils utilisent au maximum des camions GNV (Gaz naturel véhicule). L'inflation des coûts du gaz et des véhicules a malheureusement mis fin à cette initiative.

En revanche, nous avons initié la livraison de certaines officines à vélo, au départ de notre nouvel entrepôt de Ouges (Dijon). Nous aimerions étendre cette initiative à d'autres villes de moyenne à forte densité d'adhérents. La ville de Lille devrait offrir la possibilité de livraison à vélos d'ici la fin de l'année 2023.

Nous étudions aussi la possibilité de développer des fourgons électriques dans la périphérie des villes moyennes où nous sommes bien implantés.

L'électrique a néanmoins certains inconvénients, en termes de sécurité routière, de coût et d'autonomie et il est encore compliqué de trouver des prestataires proposant ce service avec un niveau de qualité irréprochable et nécessaire pour la livraison de médicaments.

Pour le prochain exercice, 2023/2024, la stratégie de Giphar est d'entrer dans le processus de labélisation FRET 21 pour les chargeurs et OBJECTIF CO2 pour les transporteurs.

Pour se faire, nous allons nous faire accompagner par un cabinet spécialisé « Bilan Carbone », courant 2023-2024 afin de structurer nos actions mais aussi d'en évaluer les résultats.

Nous serons également aidés par un cabinet RSE pour sensibiliser nos partenaires transporteurs et enclencher des évolutions.

ELECTRICITE & ENERGIE RENOUVELABLE

Dans l'ensemble de nos sites, entrepôts et bureaux à Loos et Paris, nous avons un contrat d'électricité verte avec la société Total Energie. L'ensemble de nos sites sont équipés en full LED POUR l'ensemble des équipements.

L'extension du bâtiment d'Angers est recouverte de panneaux photovoltaïques sur la totalité de la surface « aménageable » à cet effet.

A Ouges, la moitié du bâtiment est actuellement recouvert de panneaux photovoltaïques. Une deuxième phase est prévue et sera réalisée dès que les aspects administratifs seront traités.

Enfin, sur le site de Grandvilliers, l'étude qui devait être lancée fin 2022 - début 2023 a été décalée sur le prochain exercice 2023/24, afin d'équiper également le site.

Pour le prochain exercice 2023/2024, nous souhaitons continuer à améliorer les performances de l'existant. Pour ce faire, nous avons conclu un partenariat avec Vinci Facilities le 1^{er} mai 2023. Ils sont responsables de la prise en charge de la maintenance préventive et curative sur site ainsi que du pilotage des conformités réglementaires. Ils nous accompagneront également sur l'ensemble des sujets liés aux consommations d'énergie et à l'empreinte environnementale tels que des propositions de performance énergétique, d'isolation,

Autre proposition à l'étude, nous avons l'obligation de maintenir les médicaments dans nos entrepôts à une température située entre 15° et 25°. A ce jour les 4 plateformes logistiques de Giphar sont maintenues à une température moyenne de 19° toute l'année. Notre service responsable des moyens généraux regarde ce qu'il serait possible de faire en termes d'économie d'énergie si nous maintenions les établissements entre 17° et 23°.

Enfin, un nouveau système permettant de réduire la température des chambres froides va être mis en place sur nos 4 sites. Le système, appelé « Acustare système », est composé de plaques qui seront collées sur les façades des chambres froides dites « positives » de nos entrepôts. Il permet une restitution de la température plus longue et une inertie plus importante, cela nous permet de sécuriser le maintien au froid des médicaments, et de faire des économies d'énergie (encore non valorisées à date.). Nous avons pour ambition de les mesurer pour l'exercice prochain.

Tableau de la consommation d'électricité par site sur l'exercice 2022/2023

Site	Type énergie	Fournisseur	unité										2023					TOTAL ANNEE FISCALE 22/23
				M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL	J	F	M	A	TOTAL	
CLL	Electrique 100% vert	EDF	KwH									0					0	
CLL	Electrique 100% vert	Total énergie	KwH	65 278	71 525	95 812	107 169	107 054	79 637	74 531	71 392	672 398		91 545	177 879	72 120	341 544	1 013 942
FAM	Electrique 100% vert	EDF	KwH									0					0	
FAM	Electrique 100% vert	Total énergie	KwH	14 228	20 575		9 288	19 628		12 003	14 176	89 898	20 914		38 227	17 707	76 848	166 746
GRD	Electrique 100% vert	EDF	KwH									0					0	
GRD	Electrique 100% vert	Total énergie	KwH	77 204	87 202	91 765	96 794	99 853	75 749	67 172	75 985	671 724		92 134	161 748	79 903	333 785	1 005 509
SLL	Photovoltaïque	Autoconsommation	KwH	14452	11788	14024	10387	2614	5148	2745	1294	62 452	1762	3172	6174	10661	21 769	84 221
SLL	Electrique	Total énergie	KwH									0					0	
SLL	Electrique 100% vert	Total énergie	KwH	564 265	57 639	78 761	91 184	85 613	75 949	67 789	79 685	1 100 885		130 264			130 264	1 231 149
OUG	Photovoltaïque	Autoconsommation	KwH									0					0	
OUG	Electrique	Total énergie	KwH									0					0	
OUG	Electrique 100% vert	Total énergie	KwH									0					0	
TOTAL Sites				735 427	248 729	280 362	314 822	314 762	236 483	224 240	242 532	2 597 357	22 676	317 115	384 028	180 391	904 210	
dont electrique				0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
dont 100% vert				98%	95%	95%	97%	99%	98%	99%	99%	98%	92%	99%	98%	94%	98%	
dont photovoltaïque				2%	5%	5%	3%	1%	2%	1%	1%	2%	8%	1%	2%	6%	2%	

*CLL : Castelnau / Fer à Moulin : Siège à Paris / SLL : Saint Leger des Linières (= Angers) / OUG : OUGES

Nos sites d'Angers, Grandvilliers sont équipés de bornes électriques pour les véhicules. Sur le site de Dijon, le chantier est en cours de définition.

Concernant les véhicules hybrides, nous en avons réduits le nombre par rapport à l'année dernière car leur valeur ajoutée se révèle assez faible en termes d'écologie, malgré un cout supplémentaire pour la coopérative. Les moteurs sont plus petits mais consomment plus.

**Tableau récapitulatif du type de véhicules :
2022**

Motorisation 	Total véhicules	Poids en %	Moyenne km souscrit
Diesel	15	26%	27 909
Essence	21	37%	33 865
HEV	18	32%	35 668
PHEV	3	5%	25 397
Total général	57	1	32 421

2023

Motorisation 	Poids en %	Moyenne km souscrit
Diesel	5%	41 658
Essence	30%	32 059
HEV	59%	32 398
PHEV	7%	38 361
Total général	100%	33 144

POLITIQUE DE RECYCLAGE ET DE GESTION DES DECHETS

Nous utilisons toujours des bacs en plastique, réutilisables pour les livraisons de médicaments (et non des bacs en cartons) afin de limiter la production de déchets.

Les livreurs passent tous les jours dans les pharmacies pour livrer la marchandise et échangent les bacs pleins de produits avec les bacs vides de la veille. La réintégration des bacs vides dans le circuit se fait donc sans dépense supplémentaire de transport.

Nous trions l'ensemble des déchets (cartons vs DIB sur tous les sites). Nous avons un partenariat avec la société Paprec Recyclage pour la gestion du carton qui est notre plus grosse source de déchets.

Concernant les déchets de médicaments, nous continuons notre partenariat avec la société Cyclamed*. Giphar est l'intermédiaire entre les pharmacies et Cyclamed. Nous nous chargeons de récolter et transporter l'ensemble des déchets médicamenteux jusqu'aux sites de Cyclamed.

En 2022, nous avons collecté 224,20 tonnes de MNU entre le 1^{er} mai 2021 et le 30 avril 2022. En 2023, 241,14 tonnes ont été collectées.

**Cyclamed a pour mission de collecter et de valoriser les Médicaments Non Utilisés (MNU), périmés ou non rapportés par les patients dans les pharmacies.*

Depuis le 1^{er} juillet 2022, GIPHAR Groupe est inscrit au dispositif Trackdéchets.

Trackdéchets est une plateforme numérique publique gratuite de traçabilité des déchets. Elle permet la dématérialisation des bordereaux conformément au décret 2021-321.

Ses objectifs sont d'améliorer et simplifier la traçabilité des déchets, apporter de la transparence et sécuriser la filière (collecte, regroupement et traitement). Pour des raisons de traçabilité, CYCLAMED utilise également le process de Trackdéchets pour le traitement des MNU (Médicaments Non Utilisés).

GIPHAR Groupe a donc dématérialisé l'ensemble de ses bordereaux, à la fois pour les destructions CYCLAMED et pour ses propres destructions.

Nous avons également modifié notre gamme de produits d'entretien sur l'ensemble des sites (entrepôts et bureaux) afin de systématiser l'utilisation de produits moins toxiques (sustainable). La gamme de produits choisie se nomme Derichebourg.

Enfin, une initiative des plus natures, l'intégration d'éco-moutons sur les espaces verts des plateformes de Grandvilliers et Ouges est prévue courant 2023-2024.

3.7 : Pilier environnemental : ENJEU N°7 – GESTION DES RESSOURCES MATERIELLES

Impact environnemental de l'activité lié à la consommation de ressources lors de la fabrication de nos produits (MDD) et à la production de déchets

Giphar possède deux marques propres Laboratoire Giphar et Libeoz, incluant notamment des produits de dermo-cosmétique, compléments alimentaires, de gamme blanche et d'orthopédie. L'ensemble des produits de l'assortiment est développé à l'aide de laboratoires et façonniers partenaires. Cela implique une limitation dans la mise en place de mesure de la gestion des ressources matérielles, car Giphar est tributaire de ses partenaires. Néanmoins, un cahier des charges strict est établi pour assurer un cadre cohérent avec les politiques mises en place par Giphar. Trois politiques ont été mises en place pour assurer une ligne de conduite dans cette gestion des ressources matérielles et limiter l'impact environnemental :

POLITIQUE SOURCING PRODUITS A LA MARQUE

Aujourd'hui, Giphar privilégie son travail de sourcing auprès de partenaires du territoire français. Depuis janvier 2023, un travail a été initié avec les douanes pour évaluer le caractère made in France de certains produits (suivants différents items comme le sourcing des matières premières, la production, l'emballage, etc). L'ambition du projet est de garantir une information fiable au consommateur, de privilégier l'économie française et de s'assurer de l'origine de tous les maillons de la chaîne de création du produit (transport, production etc...) pour réduire l'impact environnemental.

Les indicateurs de cette politique que nous souhaitons mettre en place pour cette année sont les suivants :

Indicateur : pourcentage de partenaires français = 63% à juillet 2023

Critère : Siège en France et site de production en France

POLITIQUE FORMULES ET COMPOSITION DES PRODUITS A LA MARQUE

Concernant les formules de nos produits, une attention particulière est portée à la composition afin de garantir un niveau de pourcentage d'ingrédients naturels élevé. Cette politique a pour but de privilégier des formules respectueuses du corps, de la peau et de l'environnement.

Il en est de même pour les compléments alimentaires où les ingrédients entrant dans la composition sont choisis avec soin pour assurer un fort taux de naturalité.

En parallèle, un projet de certification Ecocert de certains de nos produits est en cours. Le but est de s'inscrire dans une démarche visant à souligner le caractère biologique des produits et de garantir des formules propres pour nos consommateurs.

Les indicateurs de cette politique que nous souhaitons mettre en place pour cette année sont les suivants :

Indicateur : pourcentage de produit ayant plus de 85% d'ingrédients d'origine naturelle (sur la dermo-cosmétique) : 79% à juillet 2023

POLITIQUE EMBALLAGE PRODUITS A LA MARQUE

Les emballages sont une des préoccupations premières sur les marques afin de limiter les déchets et préserver les ressources naturelles, la biodiversité et le climat. Nous avons élaboré notre stratégie en intégrant la loi AGEC et en tenant compte des 3 piliers :

- Recycler
- Réduire
- Réutiliser

Pour l'item "Recycler", nous tendons à privilégier au maximum les packagings éco-conçus à base de plastiques à matières recyclées et/ou recyclables et à utiliser des cartons issus de forêts non vierges.

En ce qui concerne l'item "Réduire", Giphar s'attèle à supprimer tous les emballages non nécessaires à l'utilisation du produit (plastique inviolabilité, bague d'invioabilité), et à supprimer les packagings secondaires lorsque cela est possible.

Pour l'item "Réutiliser", il n'y a pas à date d'engagement sur les produits des marques propres. En revanche, les éléments de communication qui les accompagnent sont pensés pour être réutilisés. A titre d'exemple, la boîte de Noël de cette année est réutilisable et a été pensée dans un design non saisonnier pour utiliser le stock au besoin lors d'une période hors fêtes de fin d'année.

L'indicateur de cette politique que nous mettons en place pour cette année est le suivant :

Pourcentage de produits intégrant un % de matière recyclée supérieur à 25% - pour les produits cosmétique = 14% à juillet 2023



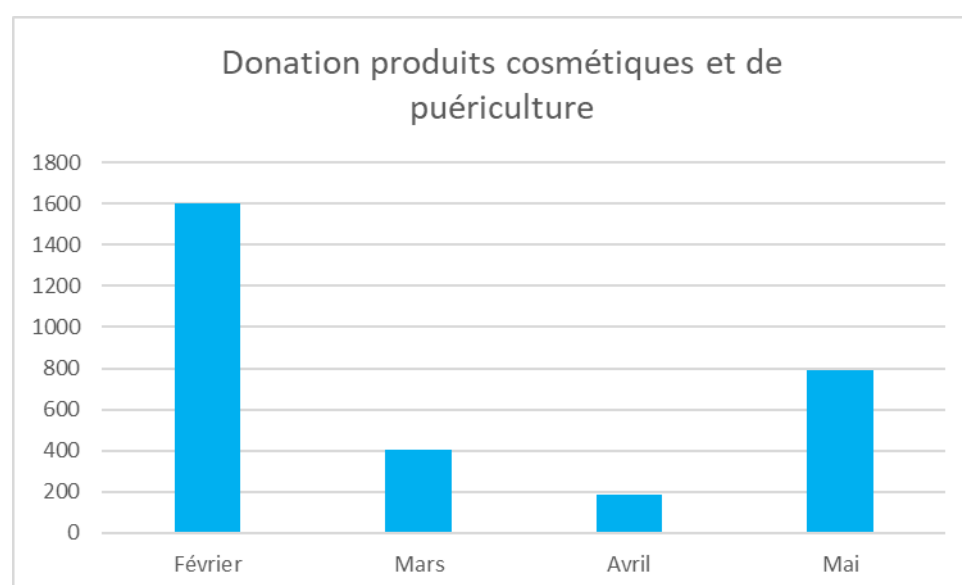
18 références de coutellerie (totalité de la gamme) vont changer de packaging courant 2023 (4ème trimestre) pour passer d'un packaging en plastique à un emballage kraft recyclable.

POLITIQUE DE DON

Conformément à la loi AGECE, et depuis février 2023, Giphar collabore mensuellement avec l'association ADN (Agence du Don en Nature, qui vient en aide aux personnes démunies par la collecte et la redistribution de produits neufs non-alimentaires.) pour donner les produits en péremption courte et éviter la destruction de ces derniers. Sont concernés les produits cosmétiques, et de puériculture.

L'association ADN est livrée chaque mois par Giphar. Elle prend le relai par la suite pour répartir les dons parmi plus de 1000 associations partenaires en France.

Indicateur : moyenne de produits donnés par mois



3.8 Pilier Réputationnel : ENJEU N°8 – VALEUR ET IMAGE DU GROUPE

Risque d'atteinte aux valeurs du groupe et à la déontologie pharmaceutique

GIPHAR Groupe est membre de la Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique (CSRSP) qui est l'organisation professionnelle patronale des entreprises de la répartition pharmaceutique. Son rôle est de représenter la profession auprès des interlocuteurs de ce secteur d'activité - pouvoirs publics, presse, syndicats professionnels de la pharmacie (industrie et officine), partenaires sociaux... - pour défendre les intérêts communs à l'ensemble des grossistes répartiteurs.

Pierre-Xavier FRANK est membre du Conseil d'Administration de la CSRSP en tant que Pharmacien Responsable et Directeur Général de Giphar Groupe.

Par ailleurs, Jérôme FARDEL, Pharmacien Responsable Intérimaire et Directeur Qualité de GIPHAR Groupe, est membre élu du Conseil central de la section C de l'Ordre des Pharmaciens. L'Ordre regroupe les pharmaciens diplômés qui exercent dans les établissements pharmaceutiques en France. Il est un interlocuteur des pouvoirs publics, mobilisé sur les sujets d'exercice professionnel.

Afin de préserver les valeurs du groupe et de la déontologie pharmaceutique, le groupement Giphar fait suivre des formations de développement professionnel continues.

Giphar a aussi mis en place un guide de gestion de crise, qui a été mis à jour en avril 2023.

Constitue une crise toute situation anormale, d'origine interne ou externe, susceptible d'entraîner des conséquences gravement dommageables pour :

- La santé ou l'intégrité physique des personnes (patient, membre du groupement, personnel de l'entreprise, prestataire...),
- L'activité,
- Les actifs,
- La réputation du groupement Giphar

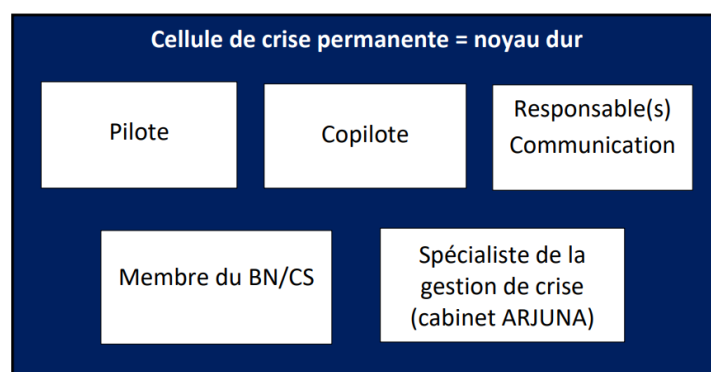
Les membres du COMEX de Giphar Groupe ont la responsabilité de veiller à la mise en oeuvre du processus décrit dans le guide de gestion de crise pour le groupement Giphar avec l'appui des membres du Comité de Management, des pharmaciens du Conseil de Surveillance et des fonctions mobilisées. Les membres de la cellule de crise mobilisés ainsi que leurs suppléants et les experts identifiés sont formés à la gestion de crise au travers d'un parcours de formation dédié. Il s'agit d'une formation triennale.

L'alerte peut provenir d'horizons divers : service clients, astreinte pharmaceutique, personnel d'accueil des sites, site internet/ des médias/ des réseaux sociaux, représentant d'un groupement local/ régional, d'un membre de l'équipement d'encadrement de Giphar Groupe ou du Bureau National de l'association Giphar MNPG, ou tout simplement de tout collaborateur de Giphar.

Le numéro d'astreinte pharmaceutique de Giphar Groupe (03 44 13 90 31) permet aux autorités (ARS et ANSM notamment) de joindre la coopérative 24h/24 et 7J/7 via ses pharmaciens d'astreinte :

- Appel direct des pharmaciens d'astreinte de Grandvilliers (Niveau N1)
- Appel du pharmacien responsable par les pharmaciens d'astreinte (Niveau N2) ou appel direct de ce dernier par les autorités sanitaires

Schématisation de la cellule de crise :



La composition de la cellule de crise est à géométrie variable afin de s'adapter au mieux à la nature de la crise et à son évolution.

- La fonction « Pilote » dirige l'ensemble des membres mobilisés en cellule de crise. Le Pilote est le seul membre ayant le pouvoir de démobiliser la cellule de crise.
- La fonction « Copilote » coordonne des actions prises par l'ensemble des membres de la cellule de crise. Il assiste le Pilote tout au long de la mobilisation de la cellule.
- La fonction « Communication » a la charge de tous les aspects de communication externe et interne de l'entreprise durant la crise. Cette fonction peut être occupée ou traitée en binôme par / avec un membre de l'équipe du cabinet de crise dédié.
- La fonction « Livre de bord » tient à jour le livre de bord : chronologie, faits, sources d'informations, fiches de recueil d'appel, décisions prises, suivi des actions en collaboration avec le Copilote.
- La fonction « Secrétariat et logistique », qui est idéalement assurée par 2 personnes différentes, est chargée du standard téléphonique de la cellule de crise ainsi que de tous les aspects logistiques (confort/ intendance...).

En cas de crise imposant une entrée en contact directe entre la coopérative et des consommateurs finaux (ex : rappel de lot avec un haut risque sanitaire), Giphar Groupe peut activer et s'appuyer sur un call center national de crise avec les plateformes de la société QualiOne.

QualiOne est une société spécialisée dans les centres d'appels et de contacts permettant la réalisation d'opérations téléphoniques spécifiques parmi lesquelles la gestion de crise par call center avec édition de numéros verts.

QualiOne s'engage à :

- Être joignable 24h/24 et 7J/7 ou, à défaut, à rappeler le Client dans les trente (30) minutes suivant l'appel de Giphar Groupe,
- Mettre à disposition de Giphar Groupe un interlocuteur dédié pendant toute la durée de la Crise.
- Mettre à la disposition de Giphar Groupe une équipe de 1 à 30 téléphonistes

L'équipe déployée sur la plateforme QualiOne travaille sous la responsabilité du Coordinateur, qui est le seul interlocuteur QualiOne reportant à Giphar Groupe durant la mise en œuvre de la Cellule de Crise. Le coordinateur assure un feedback régulier de Giphar Groupe sur le déroulement opérationnel de la gestion de crise, sous forme de reporting (profil des appelants, typologie de questions, niveau d'inquiétude général...) à une fréquence définie par les 2 parties au début de la crise.

Si nécessaire et après discussion avec Giphar Groupe, QualiOne peut mobiliser en sus des téléphonistes conventionnels une équipe de téléphonistes « professionnels de santé », spécialistes de la gestion de crise, incluant par exemple des médecins, pharmaciens, infirmiers, psychothérapeutes ou psychologues.

Au moment du déclenchement de la Crise, le Serveur Vocal Interactif (« SVI ») est mis en place par QualiOne, après paramétrage d'un message d'accueil. Le message est enregistré par QualiOne, selon les consignes éventuellement spécifiques de Giphar Groupe. Ce serveur vocal interactif est utilisé pour annoncer le temps d'attente pour obtenir un interlocuteur et permet la prise des coordonnées téléphoniques, lorsque l'appelant accepte de les déposer, en vue d'un contre-appel de l'interlocuteur pour les appels qui ne seraient pas traités.

Lors de la Crise, QualiOne adresse un reporting d'activité à Giphar Groupe selon une fréquence horaire (1 reporting / heure en fréquence normale, 1 reporting / 30 minutes en fréquence haute). Ces statistiques sont compilées par jour, semaine et mois si la crise s'avérait durable.

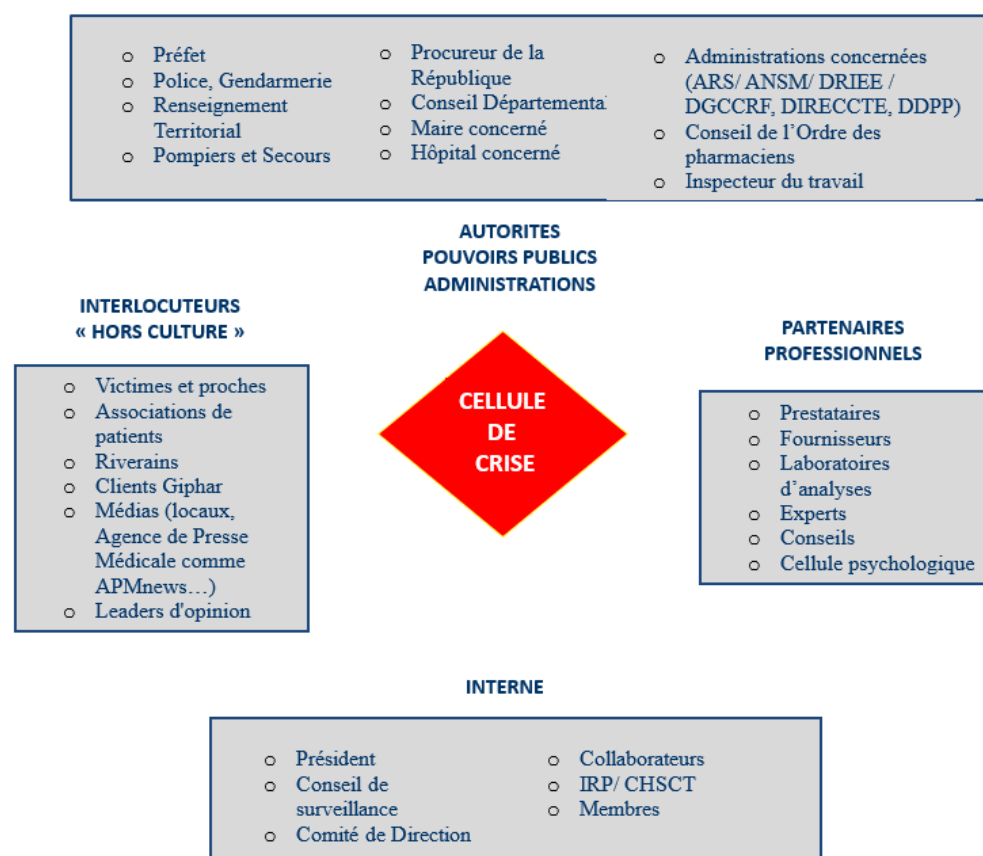
Par ailleurs, QualiOne fournit à Giphar Groupe (une personne bien identifiée en lien avec la crise) des codes d'écoutes à distance des appels permettant, en temps de crise, et uniquement afin de contrôler l'exactitude des informations données aux appelants, d'écouter les appels entrant ou sortant de la Cellule de Crise.

Un rapport final signé doit être établi aussi rapidement que possible par les membres de la cellule de crise. Il doit comporter tous les éléments permettant de reconstituer les événements, leur origine, les actions prises. Et à minima les points suivants :

- Les éléments consolidés du rapport initial
- Une analyse de l'évènement identifiant les causes racines
- Les recommandations pour éviter qu'un tel évènement ne se reproduise
- Un retour d'expérience sur le fonctionnement de la cellule de crise
- Un plan d'action

Les plans d'action sont suivis par les personnes désignées par la cellule de crise. Ils devront être réalisés dans un délai en adéquation avec le type de crise vécue par la société. Une analyse post crise doit être réalisée par la cellule de crise pour identifier les points d'amélioration

Cette fiche permet d'identifier les parties prenantes effectives et potentielles à cette crise :



4. RAPPORT DE L'OTI



NIORT

53 rue des Marais
CS 18421
79024 NIORT Cedex
Tél. : 05 49 32 49 01
www.groupepy.fr

GIPHAR GROUPE

Rapport de l'organisme tiers indépendant (OTI) relatif à la vérification des informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion



Exercice clos le 30 avril **2023**

RAPPORT

DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT
SUR LES INFORMATIONS RSE

GIP HAR GROUPE
38 B RUE DU FER À MOULIN
75005 PARIS



NIORT

53 rue des Marais
CS 18421
79024 NIORT Cedex
Tél. : 05 49 32 49 01
www.groupey.fr

GIPHAR GROUPE

Rapport de l'organisme tiers indépendant (OTI) relatif à la vérification des informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 30 avril 2023

À l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC pour les activités de vérification validation sous le numéro 3-1877 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la Déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel », pour l'exercice clos le 30/04/2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

GROUPE Y AUDIT

Société d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes
Inscrite au tableau de l'Ordre de la Région Poitou-Charentes-Vendée – Membre de la Compagnie Régionale de Poitiers
Membre indépendant du réseau Nexia International – Membre de l'Association Technique A.T.H.
SAS au capital de 37 000 €
Siège social : 53 rue des Marais – CS 18421 – 79024 NIORT Cedex – Tél. : 05 49 32 49 01
RCS NIORT B 377 530 563 – APE 6920 Z – TVA : FR 10 377 530 563
FONTENAY-LE-COMTE – FUTUROSCOPE – LA ROCHE-SUR-YON – LUÇON – NANTES – NIORT – PARIS



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 :

- Nous notons que des politiques et actions ont été mises en place afin de venir illustrer les enjeux relatifs à l'éthique et aux achats responsables ainsi que la gestion des ressources matérielles.
- Toutefois, ces deux enjeux en cours de structuration ne sont pas encore illustrés par des indicateurs clés de performance.
- Le travail de restructuration de la cartographie des risques en cours, dont les résultats devraient être présentés dans la Déclaration du prochain exercice et qui intégreront des éléments liés à l'analyse de double matérialité tels que plébiscités par la réglementation à venir, devrait permettre à l'entité à se repositionner sur ses enjeux majeurs et la manière avec laquelle ces derniers seront ventilés en politiques, actions, résultats et le cas échéant, objectifs.
- Enfin, nous avons noté la mise en place, pour la première fois, de trois nouveaux indicateurs clés de performance relatif à l'enjeu « Gestion des ressources matérielles » (pourcentage de partenaires français, pourcentage de produit ayant plus de 85% d'ingrédients d'origine naturelle, pourcentage de produits intégrant un pourcentage de matière recyclé supérieur à 25%), tendance qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Pour ces trois indicateurs, nous ne pouvons que vous encourager à renforcer la fiabilité des informations communiquées, notamment lorsque celles-ci sont issues de partenaires externes. Cette circonstance est liée au caractère nouveau de ces indicateurs. L'Organisme tiers indépendant sera néanmoins attentif à la mise en place des procédures nécessaires afin d'accroître la robustesse de ces informations à l'avenir.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Directoire :

- De sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- Ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822.11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de deux personnes et se sont déroulés entre les mois de juin et juillet sur une durée totale d'intervention d'environ trois 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 huit entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions marketing, juridique, ressources humaines, qualité, communication, les services généraux et le transport.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- 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 sociaux ;
- 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 ;
- 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, le cas échéant, 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 certains risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ; pour le risque relatif à la cybersécurité, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités, présentée en Annexe 1.

- 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 ;
- 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 ;
- 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 et couvrent entre 71,5 % et 100 % des données consolidées sélectionnées 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 ;

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Niort, le 24 juillet 2023

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GROUPE Y Audit

Lionel Escaffre

Lionel ESCAFFRE
Associé – Département Durabilité
Commissaire aux Comptes
Co-directeur technique

Romestant

Fanny ROMESTANT
Directrice – Département Durabilité
Co-directrice technique

Annexe 1 : Entités contributrices

Piliers	Indicateurs clé de performance	Sélection d'entités contributrices	Taux de couverture des tests (sur effectifs)
Sociétal	Taux de réclamations	GIPHAR GROUPE (entité consolidante)	71,5%
	Taux de service		
	Taux de participation à la campagne de sensibilisation aux cybermenaces	GIPHAR GROUPE HÉMISPHERE SANTÉ	100%
Social	Gipharomètre : taux de satisfaction globale	GIPHAR GROUPE	71,5%
Environnemental	Cyclamed : collecte et valorisation de médicaments non utilisés		
	Pourcentage de partenaires français		
	Pourcentage de produit ayant plus de 85% d'ingrédients d'origine naturelle		
	Pourcentage de produits intégrant un pourcentage de matière recyclé supérieur à 25%		

5. ANNEXES

Comparaison - Nb réclamations ouvertes par site sur l'année 2022 et sur l'année 2023

2022

Evolution du Nb Réclamations Ouvertes/site

ST LEGER DE LINIERES	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11	2021-12	2022-01	2022-02	2022-03	2022-04	Tendance 2021-2022
Giphar Groupe	891	956	917	909	1316	1307	1029	1162	1116	938	1337	1047	
Transport	85	68	104	97	181	217	142	104	188	122	111	130	
Clients	48	49	57	39	31	36	30	47	45	53	36	21	
Froid	22	15	19	13	9	18	16	12	14	37	7	12	
Stup	3	2	2	4	6	1	3	3	7	11	4	5	
Total général	1049	1090	1099	1062	1543	1579	1220	1328	1370	1161	1495	1215	
CASTELNAU LE LEZ	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11	2022-01	2022-01	2022-02	2022-03	2022-04	Tendance
Giphar Groupe	675	698	556	725	900	773	663	585	433	485	618	598	
Transport	110	95	108	116	128	88	106	134	100	91	109	105	
Clients	48	49	35	32	24	21	36	55	42	37	28	23	
Froid	8	8	2	4	2	4	3	12	5	2	2	3	
Stup			3	1	1	2		1	1	1	2		
Total général	841	850	704	878	1055	888	808	787	581	616	759	729	
GRANDVILLIERS	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11	2021-12	2022-01	2022-02	2022-03	2022-04	Tendance
Giphar Groupe	811	889	803	948	985	1201	1052	1295	1047	886	977	1051	
Transport	77	57	73	75	99	143	87	74	127	101	110	91	
Clients	68	61	48	32	43	38	31	48	56	60	43	20	
Froid	10	16	13	11	22	20	11	13	10	10	17	11	
Stup	1	1	2	1	1	1	3	4	6	1	3	4	
Total général	967	1024	939	1067	1150	1403	1184	1434	1246	1058	1150	1177	



La responsabilité TRANSPORT sur une réclamation ouverte englobe les problèmes de livraison liés au transport et aux dysfonctionnements de l'expédition (responsabilité Giphar Groupe) => le motif de clôture différencie les responsabilités



2023

ÉVOLUTION DU NOMBRE RÉCLAMATIONS Ouvertes/site

ST LEGER DE LINIERES	2022-04	2022-05	2022-06	2022-07	2022-08	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	Tendance 2022/2023
Giphar Groupe	1077	887	972	1001	918	1229	1188	1065	1309	1001	631	640	512	
Transport	132	100	116	173	95	209	140	157	196	92	104	63	46	
Clients	51	52	38	50	55	39	47	45	45	60	52	52	18	
Fournisseur	57	63	64	103	74	149	79	52	53	78	75	65	32	
Froid	13	7	21	28	25	14	34	16	23	17	10	7	5	
Stup	5	4	1	6	2	6	2	2	3	7	3	2	4	
Total général	1335	1113	1212	1361	1169	1646	1490	1337	1629	1255	875	829	614	
CASTELNAU LE LEZ	2022-04	2022-05	2022-06	2022-07	2022-08	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	Tendance
Giphar Groupe	602	565	514	571	589	584	424	481	534	492	318	425	315	
Transport	110	99	112	147	100	165	117	114	101	100	71	79	84	
Clients	41	30	35	41	35	39	36	50	41	46	43	56	30	
Fournisseur	44	43	41	59	44	124	48	39	34	48	32	31	33	
Froid	3	2	9	18	8	12	4	5	6	4	1	4	2	
Stup		1		3				3			1	1		
Total général	800	740	711	836	779	924	629	692	716	690	466	596	465	
GRANDVILLIERS	2022-04	2022-05	2022-06	2022-07	2022-08	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	Tendance
Giphar Groupe	1061	765	815	901	766	1082	903	761	848	512	633	628	572	
Transport	91	88	120	108	115	168	129	135	207	133	75	62	51	
Clients	61	44	51	53	50	54	65	54	46	69	59	73	51	
Fournisseur	61	45	63	95	76	162	85	49	67	74	60	49	49	
Froid	11	7	19	27	15	23	14	19	24	34	11	17	11	
Stup	4	1	4	3		4	1	5	4	5	2	3		
Total général	1289	950	1072	1187	1022	1493	1197	1023	1196	827	840	832	734	
DIJON										2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	Tendance
Giphar Groupe										499	598	753	634	
Transport										68	78	50	42	
Clients										21	27	36	16	
Fournisseur										5	27	17	16	
Froid										37	13	8	5	
Stup										4	3	2	4	
Total général										634	746	866	717	



La responsabilité TRANSPORT sur une réclamation ouverte englobe les problèmes de livraison liés au transport et aux dysfonctionnements de l'expédition (responsabilité Giphar Groupe) => le motif de clôture différencie les responsabilités



A1A4 : Entrées mai 2022 - Avril 2023		2022
	TOTAL ENTREES	TOTAL ENTREES
CDI	128	67
CDD (hors alternants)	26	48
Alternants	2	8
TOTAL ENTREES	156	123

A1A4 : Départs mai 2022 - Avril 2023		2022
	TOTAL DEPARTS	TOTAL DEPARTS
Démissions	41	46
Ruptures conventionnelles	22	11
Licenciements	20	17
Autres départs	14	12
Fin CDD	15	25
Fin alternance	5	4
Retraites	3	3
TOTAL DEPARTS	121	119

A1B2 : Taux d'absentéisme subie* - Avril 2023		2022
Taux Absentéisme Subie* Angers	8,1%	4,77%
Taux Absentéisme Subie* Castelnau le Lez	13,59%	13,15%
Taux Absentéisme Subie* Grandvilliers	8,21%	12,08%
Taux Absentéisme Subie* Paris	4,55%	3,04%
Total Taux Absentéisme Subie*	8,45%	8,93%
* Abs Injustifiée, Non Payée, AT, Acc trajet, Maladie, Maternité, Délégation		

A1C2 : Nombre d'AT / TF / TG / Maladie professionnelles - Mai 2021 - Avril 2022		2022
Nombre d'AT reconnus par la CPAM	16	18
Taux de fréquence	22,13%	33,39%
Taux de Gravité	0,72%	1,37%
Nombre de maladie professionnelles reconnues sur la période	2	4

A1E3 - Répartition par thématiques de formation 2022/2023			
Thématiques	Heures	%	
CACES initial + recyclage	1098	37%	80,77%
SST initial + recyclage	352	11,97%	
GESTION DE PROJET	231	7,86%	
habilitation BE-BS	230	7,82%	
Management entrepot	227	7,72%	
EXCEL	119	4,05%	
Gestes et Postures	118	4,01%	
Achats et négociation commerciale : Savoir tirer le meilleur de ses fournisseurs	110	3,74%	19,23%
Développement TABLEAU SOFTWARE	42	1,43%	
Retail et experience / marketing point de vente nouvelles tendances	41	1,39%	
Formation pratique des élus du CSE - 50 salariés	28	0,95%	
JOURNEE NATIONALE DE LA PAIE	28	0,95%	
SNOWFLAKE - Pack Architecture	28	0,95%	
Prise de parole en public : les techniques pour convaincre	27	0,92%	
SE FORMER AUX DROITS COOPERATIFS	27	0,92%	
Genially	24	0,82%	
Accompagnement à la conduite du changement	21	0,71%	
Mieux se connaître pour mieux travailler avec les autres	21	0,71%	
DISC	21	0,71%	
LEAN SIX SIGMA BLACK BELT	20	0,68%	
PowerPoint	16	0,54%	
Communiquer efficacement	14	0,48%	
La conduite d'un entretien de performance	14	0,48%	
Prendre des notes et rédiger des comptes rendus	14	0,48%	
SAVOIR PRENDRE LES BONNES DECISIONS SUR LES SITES DE PRODUCTION OU DE DISTRIBUTION PHARMACEUTIQUE	14	0,48%	
Spécial Assistant(e)s : Gagner du temps, s'organiser et gérer les priorités	14	0,48%	
Formation BO	14	0,48%	
réglementation des compléments alimentaires	8	0,27%	
Maîtriser la chaîne du froid dans le respect des bonnes pratiques de distribution en gros	8	0,27%	
Assurer la maîtrise d'ouvrage	7	0,24%	
Commission RSE - Conduire une démarche QVT	4,5	0,15%	
TOTAL	2 940,5	100,00%	

A1E3 - Répartition par thématiques de formation 2021/2022			
Thématiques	Heures	%	
Parcours Management	851	23,94%	80,06%
CACES	371	10,43%	
CRM – Formation utilisateurs	350	9,84%	
Titre Responsable Exploitation de Transport de Marchandises	320	9,00%	
SST	301	8,47%	
Sensibilisation ITIL	249	6,99%	
Gestes et postures	195	5,48%	
Démarche merchandising appliquée à la pharmacie	126	3,54%	
Catégorie Management : du concept à la mise en oeuvre	84	2,36%	
CRM – Formation administrateurs	84	2,36%	20,00%
EXCEL	70	1,97%	
Habilitation Electrique	70	1,97%	
Communication de crise	42	1,18%	
Règlementation ERP	42	1,18%	
Formation SAP MDM	35	0,98%	
Politique des prix en pharmacie - Etude de cas merchandising	35	0,98%	

Journée de la paie - CEGOS	28	0,79%
Paie, Niveau 3 Perfectionnement	28	0,79%
Sécurité réseau niveau 2	28	0,79%
RGPD	21	0,59%
Formation SQL pour PostgreSQL	21	0,59%
Pharmacovigilance DPC	21	0,59%
Prise de parole en public	21	0,59%
Réseaux, incidents et dépannage	21	0,59%
Actualité sociale	20	0,56%
Baux commerciaux - Maîtriser la réglementation	14	0,39%
Formation certifiante Scrum Product Owner	14	0,39%
Formation DataScience	14	0,39%
Google Adwords (SEA)	14	0,39%
Maîtriser les obligations légales et réglementaires en maintenance	14	0,39%
Mettre en place la maintenance préventive	14	0,39%
Les outils de management du risque DPC	10	0,28%
Actualités formation	7	0,20%
Comprendre les enjeux RSE	7	0,20%
Gestion du temps et des priorités- organisation	7	0,20%
Google Analytics : Plan de taggage	7	0,20%
TOTAL	3 555	100,00%