exercice 2015

Rapport d'activité et de développement durable

OCP

Hubert OLIVIER
Président d'OCP

Pour la première fois, OCP publie un bilan annuel des actions menées en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale.

Ce rapport RSE, réalisé au titre de l'année 2015, vient formaliser la démarche RSE engagée en 2014. Ce n'est pas un aboutissement pour OCP, mais un point d'étape qui nous donne l'occasion de constater le chemin parcouru et de tracer de nouvelles perspectives pour demain.

constater le chemin parcouru et tracer de nouvelles perspectives pour demain

Dans un monde de plus en plus ouvert, où la transparence est devenue la règle et où les attentes de la société civile vis-à-vis des entreprises sont de plus en plus fortes, la démarche RSE devient partie intégrante des missions d'OCP.

Elle nécessite d'être à l'écoute de l'environnement extérieur et de donner toujours plus de place au dialogue avec nos parties prenantes. C'est ce que nous avons initié en interrogeant quelques-unes d'entre elles dans le but de mieux connaître et mieux comprendre ce qu'elles attendent de nous.

À partir de ce travail d'écoute, nous avons défini les priorités d'OCP en matière environnementale, sociale et sociétale. Cette approche méthodologique est en effet indispensable pour répondre de manière pertinente et adéquate à ces attentes.

Les priorités ainsi définies constituent la feuille de route du développement durable à OCP ; la « durabilité » de notre entreprise, sa pérennité et celle de l'environnement avec lequel elle interagit, sont au cœur de notre responsabilité.

La pérennité, c'est d'abord celle de notre activité économique. En tant qu'entreprise responsable, nous sommes aux côtés des pharmaciens pour les accompagner face à l'évolution de leur métier.

Dans ce cadre, le rôle et l'implication des femmes et des hommes d'OCP au quotidien sont primordiaux. OCP déploie de nombreuses actions pour engager l'ensemble de ses collaborateurs dans la transformation de l'entreprise. C'est la clé de nos succès futurs.

La pérennité, c'est aussi celle de l'environnement qui constitue un bien commun à préserver. Face au défi du changement climatique qui nous concerne et nous impacte tous, OCP a fait de la réduction de son empreinte environnementale un objectif prioritaire.

le rôle et l'implication des femmes et des hommes d'OCP au quotidien sont primordiaux

La responsabilité d'une entreprise s'exprime également à l'égard de la société qui attend des acteurs économiques qu'ils soient exemplaires.
La charte éthique du groupe s'inscrit dans ce cadre, tout comme la politique d'achats responsables mise en place par OCP.

Cette feuille de route est pleinement en phase avec les principes Icare portés par le groupe McKesson : intégrité, clients d'abord, responsabilité, respect et excellence. Partager ce socle de principes est un véritable atout pour OCP. Les incarner et les faire vivre au quotidien, tel sera le fil conducteur de 2016, année du déploiement d'Icare.

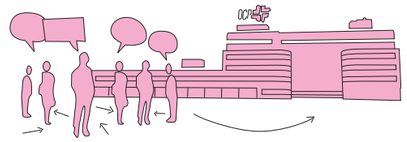
Sommaire

OCP, filiale du groupe Celesio-McKesson

- OCP, premier acteur de la chaîne de distribution des produits de santé en France ____ 6
- Le groupe Celesio, leader sur le marché européen ____ 15
- Le rapprochement du groupe Celesio de McKesson : une opportunité pour OCP ____ 16
- OCP, un groupe engagé en matière de RSE ____ 18

1 Engager nos collaborateurs dans la transformation de l'entreprise

- Déployer les fondamentaux du groupe au sein d'OCP : Icare ____ 24
- Développer la dimension bien vivre en entreprise ____ 25
- Renforcer l'attractivité d'OCP ____ 28
- Animer le dialogue social ____ 29
- Créer les conditions de la diversité ____ 30
- Accompagner le développement de l'entreprise et de ses collaborateurs ____ 32



2 Réduire notre empreinte environnementale

- Déployer une approche globale ____ 36
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre ____ 37
- Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments ____ 41
- Gérer les déchets des activités ____ 42
- Prendre en compte l'environnement au quotidien ____ 44

3 Être un acteur responsable de la chaîne de santé

- Garantir la sécurité des patients et des collaborateurs ____ 48
- Mettre en œuvre la gouvernance dans l'ensemble de l'entreprise ____ 52
- Mener une politique d'achats responsables ____ 54

→ Méthodologie ____ 58

→ Glossaire ____ 60

→ Tableau d'indicateurs de performance ____ 66

INTRO

OCP, filiale du groupe Celesio-McKesson

1. OCP, premier acteur de la chaîne de distribution des produits de santé en France 06

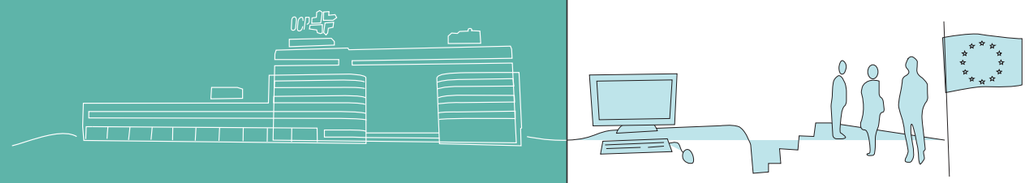
- OCP accompagne l'évolution du métier de pharmacien
- Pharmactiv, des services à forte valeur ajoutée
- OCP hôpital, savoir-faire et puissance logistique
- OCP formation, priorité au développement des compétences
- Dépotrade, une centrale d'achats pharmaceutiques au service des groupements
- Gehis, des systèmes d'information au service de l'ensemble du groupe

2. Le groupe Celesio, leader sur le marché européen 15

3. Le rapprochement du groupe Celesio de McKesson : une opportunité pour OCP 16

4. OCP, un groupe engagé en matière de RSE 18

- État des lieux
- Analyse de matérialité
- Relais RSE et sensibilisation des collaborateurs
- Plans d'action et les indicateurs de suivi
- Actions réalisées



« Depuis sa création en 1924, OCP est un acteur majeur de la chaîne des produits de santé en France, véritable trait d'union entre ses 674 fournisseurs laboratoires et ses 14 000 pharmacies clientes de ville et 2 000 pharmacies hospitalières. OCP regroupe aujourd'hui plusieurs activités notamment : OCP Répartition, OCP formation, OCP hôpital, Dépotrade, Gehis France, Pharmactiv Distribution et le Comptoir Pharmaceutique Méditerranéen. »

1 OCP, premier acteur de la chaîne de distribution des produits de santé en France

En tant que grossiste-répartiteur, OCP assure l'approvisionnement quotidien des pharmacies partout en France, pour garantir à chaque patient l'accès aux soins. Parallèlement, OCP propose des services au pharmacien, pour l'aider à développer son officine et l'accompagner dans la transformation de son métier.

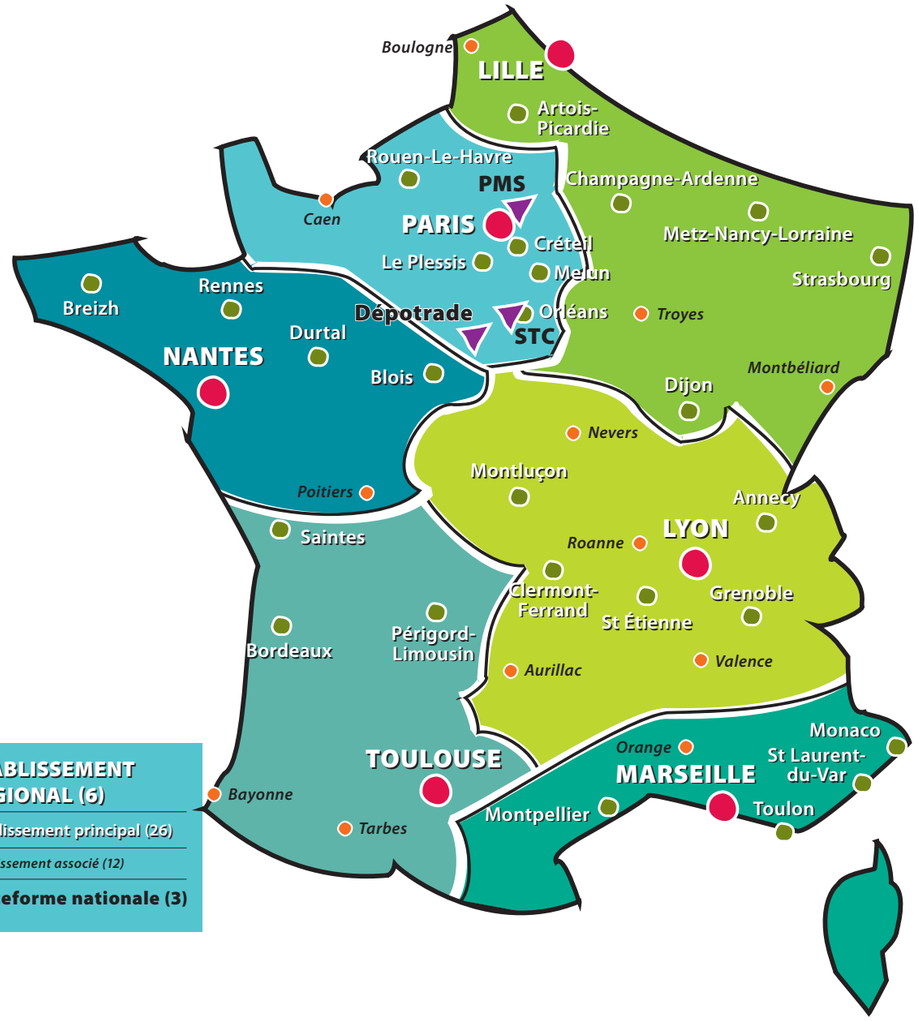
Le grossiste-répartiteur occupe une position stratégique au cœur du circuit de la distribution du médicament puisqu'il est l'interface entre les laboratoires et les pharmacies d'officine. Il exerce son activité dans le respect de normes de sécurité et de qualité exigeantes. En effet, la profession est encadrée par une réglementation européenne, transposée en droit français à travers les « guides des bonnes pratiques de distribution humaines et vétérinaires » assurant la qualité des opérations. Le répartiteur est également garant d'une mission de service public confiée par l'État. À ce titre, son activité est régie par le Code de la santé publique.

835
fournisseurs laboratoires

Avec 6,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires et 33,8% de part de marché au 31 mars 2016*, OCP Répartition est le n°1 du marché de la répartition pharmaceutique en France. Présent sur l'ensemble du territoire français avec 44 établissements de proximité et 3 plateformes nationales, OCP Répartition emploie 3 540 collaborateurs. L'entreprise délivre chaque jour plus de deux millions de produits dans plus de 16 000 pharmacies partout en France. Plus de 36 000 produits sont référencés dans sa collection et 100% des livraisons sont tracées et sécurisées par Epod. Sa connaissance du secteur pharmaceutique et son savoir-faire logistique et commercial en font un acteur-clé du marché de la santé. OCP fait partie du groupe Celesio, dont l'actionnaire principal est McKesson Corporation.

Au-delà de son métier traditionnel, OCP a développé pour ses clients et partenaires des solutions innovantes, créatrices de valeur, reposant sur une meilleure gestion des flux et sur des services à valeur ajoutée. C'est ainsi qu'ont vu le jour des activités nouvelles telles qu'OCP connect (expert de l'officine au service de tous les laboratoires pour les accompagner dans la réussite de leurs stratégies opérationnelles), Pharmactiv (groupement de pharmaciens indépendants), OCP hôpital (dédié à l'hôpital public et privé), OCP formation (organisme de formation indépendant s'adressant aux professionnels de santé), ainsi que la centrale d'achat Dépotrade.

Exercice fiscal : 1er avril 2015 au 31 mars 2016



CHIFFRE D'AFFAIRES
6,4 milliards €

3 540
collaborateurs

14 000
pharmacies clientes de ville

2 000
pharmacies hospitalières

OCP ACCOMPAGNE L'ÉVOLUTION DU MÉTIER DE PHARMACIEN

Un enjeu partagé

En contact direct et quotidien avec l'officine, OCP est l'interlocuteur privilégié du pharmacien. Tous deux partagent l'engagement de garantir l'accès aux soins aux patients, dans les conditions prévues par le Code de la santé publique et le respect des bonnes pratiques de distribution.

LE PHARMACIEN AU SERVICE DU PATIENT ET DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Avec un réseau de près de 22 000 pharmacies en France, le pharmacien est bien souvent le premier contact du patient. Au-delà de la délivrance de produits de santé, le pharmacien l'accompagne aussi dans sa prise en charge thérapeutique. Il participe également aux soins de premier secours, à la permanence de soins, aux actions de veille et de protection sanitaire organisées par les autorités de santé, ainsi qu'à l'éducation thérapeutique et aux actions d'accompagnement du patient. Dans les zones de « déserts médicaux » (2,5 millions de personnes en France métropolitaine, selon le Conseil National de l'Ordre des Médecins), le pharmacien joue un rôle central au cœur de notre système de santé.

GROSSISTE-RÉPARTITEUR : UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC

En tant que grossiste-répartiteur, OCP est soumis aux obligations de service public, prévues par le Code de la santé publique.

- **Territorialité :** un grossiste-répartiteur s'engage à livrer les pharmacies de son territoire de répartition.
- **Assortiment :** le grossiste-répartiteur doit disposer d'un assortiment de médicaments comportant au moins les neuf dixièmes des présentations de spécialités pharmaceutiques effectivement commercialisées en France.
- **Stock :** le grossiste-répartiteur est tenu de pouvoir satisfaire à tout moment la consommation de sa clientèle habituelle durant au moins deux semaines.
- **Délai :** le grossiste-répartiteur est tenu de livrer dans les 24 heures toute commande passée avant le samedi 14 heures.
- **Astreinte :** le grossiste-répartiteur doit assurer une astreinte le samedi après 14 heures, le dimanche et les jours fériés.
- **Pharmacien responsable :** le grossiste-répartiteur a l'obligation de compter un pharmacien responsable au sein de la direction générale de l'entreprise et dans chaque établissement, au minimum un pharmacien en fonction du nombre de personnes qui manipulent les produits.

DÉLIVRER LE BON MÉDICAMENT, AU BON ENDROIT, AU BON MOMENT

C'est l'attente prioritaire du pharmacien vis-à-vis de son grossiste-répartiteur.

Ce service repose sur la fiabilité des commandes, la disponibilité des produits et le respect des délais de livraison.

Promesse tenue puisque 94% de ses clients se déclarent satisfaits d'OCP (enquête BVA réalisée en février 2015 auprès de 2 700 pharmaciens).

- **Fiabilité des commandes :** elle repose sur des processus logistiques performants, intégrant des systèmes de suivi et de contrôle tout au long du circuit de préparation et de livraison :
  - la dématérialisation des commandes évite les erreurs de lecture ou de saisie : 93% des lignes de commandes sont télétransmises,
  - le traitement en magasin automatique de 63% des lignes de commandes, réduit le risque d'erreur humaine,
  - le contrôle pondéral des caisses, présent dans 40 établissements, détecte immédiatement toute anomalie et permet de rectifier la moindre erreur,
  - la traçabilité est facilitée par un PDA dont les fonctionnalités ont été améliorées pour atteindre une fiabilité maximale,
  - 100% des livraisons sont tracées et sécurisées par Epod (service Secur'Liv)

100%
des livraisons sont tracées et sécurisées

FOCUS

SIX SIGMA

Cette méthode de management, qui a fait ses preuves depuis dix ans chez McKesson aux USA et au Canada, est déployée progressivement à OCP.

Sa force est de s'appuyer sur une importante participation des acteurs locaux et d'impliquer l'ensemble des équipes dans la réalisation du diagnostic et la proposition des solutions.

- **Disponibilité des produits de santé :** OCP s'est fixé l'objectif « 100% Dispo » :
  - des actions sont menées avec le laboratoire, si son taux de disponibilité dépasse le seuil de 4,5% d'unités non servies aux pharmaciens,
  - OCP a mis en place un dispositif de complétage inter-établissements : lorsqu'un produit est en rupture dans un établissement, la commande est transmise à l'établissement voisin qui livrera le produit s'il est disponible,
  - en cas de rupture d'un produit dans un laboratoire pharmaceutique, OCP propose, lorsque c'est possible, une solution de substitution, par les génériques notamment.
- **Respect des délais de livraison :** les pharmacies connaissent en amont de manière précise l'heure à laquelle elles seront livrées.

94% des clients satisfaits des délais de livraison d'OCP

Pour garantir à ses clients le meilleur niveau de qualité, OCP s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et a obtenu en 2014 la certification ISO 9001 : 2008 pour l'ensemble de son activité de distribution des produits à destination des officines, hôpitaux et établissements de santé.

Par ailleurs, à l'instar des méthodes développées dans le groupe McKesson, OCP met progressivement en œuvre l'approche Six Sigma.

Faire gagner du temps aux pharmaciens

Le pharmacien doit exercer à la fois sa mission de service public auprès des patients et son rôle de chef d'entreprise. OCP a conçu et développé des services innovants pour lui permettre de préserver le temps dédié aux patients.

ISO 9001 certification en 2014

Simplifier l'accès à l'information

OCP accompagne le pharmacien dès son installation, en apportant notamment son soutien à la publication du guide de l'installation du jeune pharmacien, édité chaque année par l'ANEPF (Association Nationale des Étudiants en Pharmacie de France).

Tout au long de sa vie professionnelle, l'accès à l'information est indispensable au pharmacien. OCP veille à la lui rendre facilement accessible au travers de trois principaux canaux : un site internet (POINT), un centre d'appel pharmaliens et un feuillet mensuel (Mes recaps, qui donne une information à la fois exhaustive et synthétique sur un sujet donné).

FOCUS

Point : une référence sur le web

Avec plus de 800 000 visites et cinq millions de pages vues par mois, POINT est aujourd'hui le 1er site pharmaceutique et le 3e site professionnel en pages vues.
Ce portail permet au pharmacien de passer commande, de vérifier la disponibilité des produits et le délai de livraison, de consulter les conseils et informations associées au produit ainsi que les offres promotionnelles.

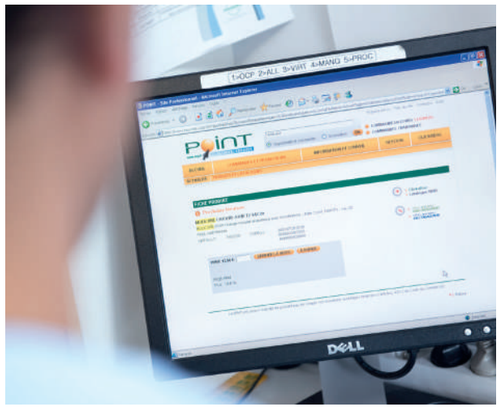
Les centres d'appels pharmaliens mobilisés pour les officines

Le centre d'appels pharmaliens prend en charge toutes les questions et demandes des équipes officinales.

Il regroupe 110 personnes sur 7 plateformes. Les pharmaliens ont aussi pour mission de contacter les pharmaciens afin de les former par e-detailing sur les nouveaux produits proposés sur le marché et de les informer des offres négociées avec les laboratoires.

Faciliter la gestion administrative de l'officine

OCP a développé un service e-data, qui fournit aux pharmaciens des tableaux de bord synthétiques sur ses achats réalisés auprès d'OCP, et une offre e-document qui permet un archivage des factures simple et pratique. Les données sont disponibles 24 heures/24, 7 jours/7 via l'espace POINT professionnel.



Renforcer la visibilité de l'officine

La communication est devenue un enjeu de plus en plus important pour des officines soucieuses de se différencier les unes des autres et de mieux valoriser leur identité et leur spécificité auprès des patients. Pour répondre à ce besoin, OCP leur propose une solution clé en mains de site Internet grand public, afin qu'elles gagnent en proximité et en visibilité.

OCP a également développé une plateforme de petites annonces à disposition des pharmaciens, qui y affichent leurs offres d'emploi, les transactions d'officines ou les ventes de matériel.

Com'officine

Des services innovants pour de nouvelles missions

De nouvelles responsabilités pour les pharmaciens

La loi Hôpital, Patients, Santé, Territoires de juillet 2009 (HPST) et la nouvelle convention pharmaceutique d'avril 2012 ont élargi les responsabilités des pharmaciens et renforcé leur rôle dans le parcours de soins du patient.

FOCUS

Améliorer l'animation du point de vente

L'animation du point de vente constitue un levier important pour développer l'activité de l'officine.

C'est pourquoi OCP a développé la solution « Com'officine » : une application simple et intuitive qui permet au pharmacien de créer, de personnaliser et d'éditer ses outils de communication en quelques clics.

Acteur-clé du système de santé, au contact direct avec les patients, le pharmacien est au cœur des politiques de prévention, de l'aide au dépistage, du bon usage du médicament et de l'observance des traitements.

Des kits santé au service des pharmaciens

La convention de 2012 a également institué les entretiens pharmaceutiques rémunérés, que le pharmacien peut proposer à ses patients souffrant de maladies chroniques. Ces entretiens concernent le suivi des patients sous AVK (anti-vitamine K, anticoagulants oraux) et les patients asthmatiques. Pour aider les pharmaciens dans la mise en place des entretiens, OCP a conçu les kits santé AVK et asthme.

Des formations adaptées aux enjeux actuels

OCP est présent sur le marché de la formation officinale depuis 30 ans, aujourd'hui via OCP formation (filiale d'OCP Répartition). Conçus par des pharmaciens pour des pharmaciens, les programmes couvrent désormais plus de 80 thématiques et se déclinent sur des formats multiples et modernes (stages, visio-formations et e-learning élaborés en partenariat avec maformationofficinale.com). Près de 20 000 personnes ont déjà eu recours aux offres de formation en ligne (voir paragraphe : OCP formation, priorité au développement des compétences).

20 000 personnes ont suivi les formations en ligne

PHARMACTIV DISTRIBUTION, DES SERVICES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Filiale d'OCP, Pharmactiv Distribution est un groupement leader de pharmacies indépendantes, dont la mission est de développer l'activité de ses adhérents en augmentant l'attractivité des points de vente, en accompagnant le pharmacien dans ses nouveaux métiers et en développant des services à valeur ajoutée pour les patients. Pharmactiv compte environ 1 700 adhérents.

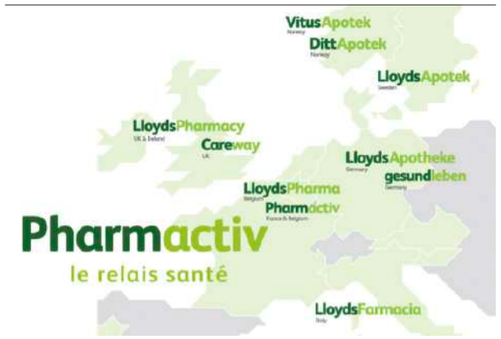
En 2015, Pharmactiv a lancé sa propre marque de produits de parapharmacie, rigoureusement sélectionnés en termes de qualité et de prix.

Pharmactiv développe également le concept de pharmacie European Pharmacy Network (EPN), qui repose sur l'écoute du patient, la mise à disposition d'un espace conseil et une approche spécifique des traitements pour la peau et la douleur.

Pharmactiv est certifiée pour l'accompagnement de ses adhérents dans la démarche de certification ISO 9001/QMS (Quality Management System).

1 700 adhérents Pharmactiv

RÉSEAU EPN DE CELESIO



OCP HÔPITAL, SAVOIR-FAIRE ET PUISSANCE LOGISTIQUE

Au sein d'OCP Répartition, OCP hôpital est l'entité dédiée à la distribution du médicament aux établissements hospitaliers publics et privés.

Elle bénéficie de la puissance logistique et du niveau de qualité d'OCP. Avec des stocks sur chacun de ses sites, OCP hôpital dispose à tout moment, à proximité de chaque hôpital, des produits nécessaires.

Sa réactivité dans la livraison assure une fluidité des approvisionnements qui permet aux laboratoires de satisfaire toutes les commandes hospitalières.

OCP FORMATION, PRIORITÉ AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Depuis 30 ans, OCP formation s'adresse aux professionnels de santé, en particulier les pharmaciens et préparateurs en officines.

Filiale d'OCP Répartition depuis octobre 2014, c'est un organisme de formation indépendant, habilité à dispenser des programmes de Développement Professionnel Continu (DPC, obligation légale et individuelle pour tous les professionnels de santé depuis le 1er janvier 2013).

OCP formation a pour objectifs de permettre aux pharmaciens de respecter leurs obligations réglementaires en termes de formation, de faciliter leur adaptation aux évolutions métiers (nouveaux traitements, nouvelles missions, en particulier les entretiens pharmaceutiques…) et de leur donner les moyens de se différencier par leurs compétences.

CHIFFRES-CLÉS

8 000 apprenants

3 700 officines

≈60 thématiques de formation
dans les domaines «Pharmaciens au cœur du métier» et «Pharmacien, chef d'entreprise».

97% Taux de satisfaction
(enquête «le Jury c'est vous», menée en 2014 auprès de 4 356 stagiaires).

DÉPOTRADE, UNE CENTRALE D'ACHATS PHARMACEUTIQUES DES GROUPEMENTS

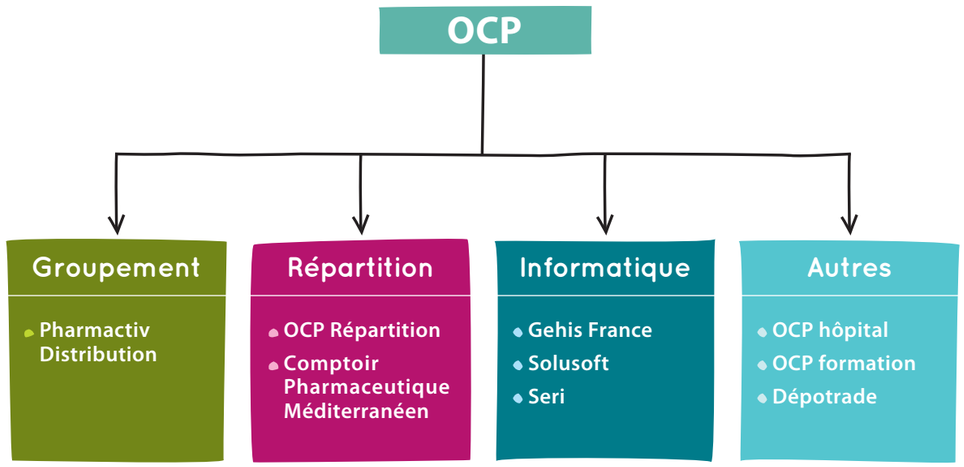
Dépotrade est une centrale d'achat de médicaments non remboursables et de parapharmacie.

S'appuyant sur l'expérience et le savoir-faire logistique d'OCP, Dépotrade est dédié aux groupements pharmaceutiques.

GEHIS FRANCE, UN IT SOLIDE POUR L'ENSEMBLE DU GROUPE

Gehis gère les systèmes d'information (IT) d'OCP et de ses filiales Pharmactiv et Dépotrade, ainsi que de Pharma Belgium (filiale belge de Celesio) : applications métiers, infrastructures réseau, serveurs, systèmes de stockages de données et dispositifs de sécurité.

NOS ACTIVITÉS



celesio

2 Le groupe Celesio, leader sur le marché européen

En 1994, OCP a intégré le groupe Celesio, leader européen de la distribution pharmaceutique et de la fourniture de logistique et de services au secteur de la pharmacie et de la santé. Implanté à Stuttgart, le groupe Celesio compte aujourd'hui 38 000 collaborateurs, pour un chiffre d'affaires de 22,3 milliards d'euros.

CHIFFRE D'AFFAIRES
22,3 milliards €
38 000 collaborateurs

Avec 23% de part de marché, il est le numéro un du marché de la répartition pharmaceutique en Europe.

Fort de ses 134 centres de distribution, le groupe délivre aux 65 000 pharmacies clientes des prestations dans les domaines de la logistique, du service et du conseil.

Celesio est également un acteur-clé dans le circuit des officines en Europe à travers le développement de son propre réseau European Pharmacy Network (EPN), qui compte près de 2 200 pharmacies adhérentes, situées dans huit pays (Allemagne, Irlande, Grande-Bretagne, Italie, Norvège, Belgique, Suède et France).

En France, c'est Pharmactiv qui développe le réseau EPN.

McKESSON
Empowering Healthcare

3 Le rapprochement du groupe Celesio de McKesson : une opportunité pour OCP

CHIFFRE D'AFFAIRES MONDIAL

191 Mds $

77 000 collaborateurs

L'entrée de Celesio dans le groupe McKesson, en 2014, a donné naissance au premier groupe mondial dans le domaine des services de santé.

Il dispose d'un niveau d'expertise élevé pour apporter des solutions innovantes aux pharmacies, aux hôpitaux, à l'industrie pharmaceutique et aux patients.

Présent dans plus de 20 pays, le groupe Celesio-McKesson représente un chiffre d'affaires mondial de 191 milliards de dollars et compte 77 000 collaborateurs.

Ce rapprochement donne à OCP l'opportunité de faire partie de l'un des groupes leaders mondiaux de la distribution pharmaceutique, un atout de poids dans un marché très concurrentiel et globalisé.

McKesson développe une approche globale qui converge vers le patient. Cette approche permet :

- d'offrir des prestations pour accroître l'activité de ses clients : logiciels et solutions automatiques, chaîne mondiale d'approvisionnement de solutions ;
- d'aider ses clients à fournir de meilleurs soins : délivrer des solutions et des services de qualité, aider à réduire les coûts et à améliorer les soins ;
- de créer un lien entre les acteurs de la santé : rationaliser les processus financiers et cliniques, connecter les données du patient.

Aujourd'hui, le groupe est en bonne position pour répondre aux défis de l'internationalisation de l'industrie pharmaceutique et de la distribution de produits de santé. Il offre à ses partenaires l'opportunité de profiter d'une efficacité accrue et d'économies d'échelle.

FOCUS

Icare : des principes communs

Le groupe Celesio-McKesson partage avec l'ensemble de ses filiales les cinq principes Icare et l'exigence du respect des normes en vigueur dans tous les pays.

Les principes Icare sont partagés entre les collaborateurs et entre les entités du groupe : Intégrité, Clients d'abord, Responsabilité, Respect, Excellence.

Le groupe souhaite être le meilleur sur chacun de ses marchés, mais l'être de la bonne façon. « Lorsque nous nous présentons, nous disons d'abord qui nous sommes avant de dire ce que nous faisons, explique John Hammergren, Président de McKesson. Icare est dans notre ADN logistique, ventes, administratif : tous les métiers de l'entreprise sont importants et tous ont un impact sur les attentes de nos clients. C'est comme cela que nous contribuons à améliorer la santé de millions de gens à travers le monde. »

La combinaison de ces principes est un levier de réussite individuelle et collective au service de la performance, de la qualité et du client. Leur ensemble constitue le fondement de la culture du groupe et influe sur la manière dont tous les collaborateurs opèrent, en interne comme en externe.

Le déploiement de ces principes au sein d'OCP et leur appropriation par les collaborateurs passent par un management responsable et une politique d'engagement et d'ouverture. Les principes Icare donnent à chaque collaborateur OCP l'opportunité d'être un acteur engagé dans la mise en œuvre de la stratégie du groupe.

4 OCP, un groupe engagé en matière de RSE

DRESSER UN ÉTAT DES LIEUX

En 2015, OCP a décidé de formaliser une démarche RSE, avec pour objectif d'améliorer la performance globale de l'entreprise, tant économique que sociale, environnementale et sociétale.

Cette responsabilité est portée par la direction des ressources humaines et de la RSE. Dans un premier temps, un état des lieux des pratiques RSE existantes au sein d'OCP a été établi. Ce travail a été l'occasion de sensibiliser les managers à la manière dont la RSE s'inscrit quotidiennement dans le travail de chacun.

MENER UNE ANALYSE DE MATÉRIALITÉ

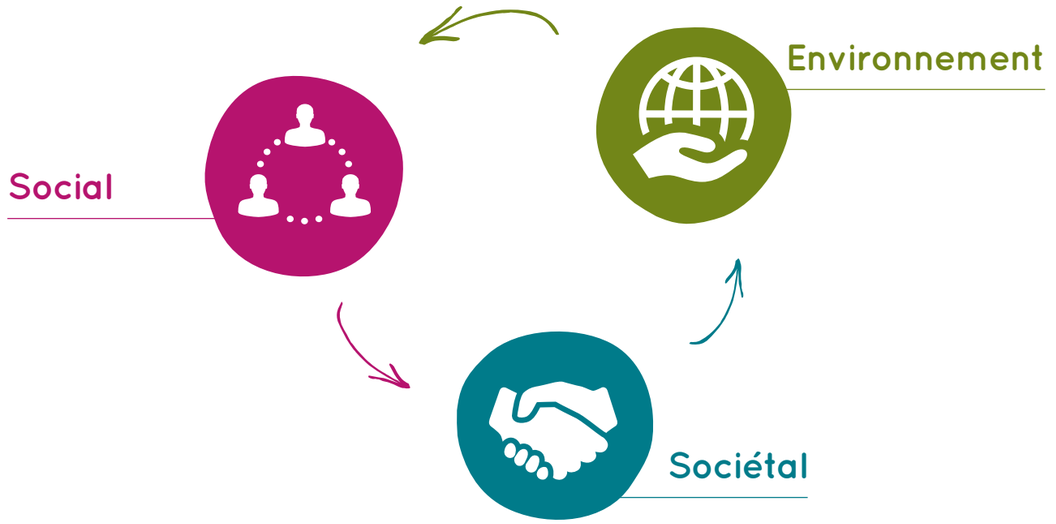
Pour déterminer ses enjeux prioritaires, OCP s'est appuyé sur la méthodologie de l'analyse de matérialité (recommandée par l'organisation indépendante GRI, Global Reporting Initiative, qui établit des standards de références en matière de développement durable) et s'est interrogé sur ses enjeux RSE, et les a hiérarchisés en fonction de leurs impacts potentiels sur l'activité de l'entreprise et sur sa performance globale, tout en intégrant les attentes de ses parties prenantes.

Le dialogue avec les parties prenantes est l'un des éléments-clés de toute démarche RSE. Se poser la question des attentes de tous les acteurs concernés enrichit la vision des enjeux RSE de l'entreprise et des engagements qu'elle prend au regard de ces enjeux. Cette démarche renforce la pertinence des actions menées et évite de « passer à côté » de sujets majeurs pour les parties prenantes.

Dans un premier temps, la direction des ressources humaines et de la RSE a réuni en séminaire une quinzaine de managers représentant toutes les directions de l'entreprise. L'objectif était d'identifier les principales parties prenantes de l'entreprise (collaborateurs, actionnaire, laboratoires, pharmacies) et hiérarchiser les différents enjeux RSE d'OCP.

Ce travail a été complété par une prise en compte des attentes des parties prenantes les plus importantes. Pour cela, l'entreprise a procédé à quelques interviews de leurs représentants et à la collecte d'informations mises à disposition du public. Cette analyse de matérialité pourra être enrichie et confortée au fur et à mesure de l'avancée de l'entreprise dans sa démarche RSE.

Les enjeux prioritaires issus de ce travail de réflexion et de consultation ont été présentés au comité de direction d'OCP, qui les a validés.



LES ENJEUX PRIORITAIRES D'OCP

S'ADAPTER AUX TRANSFORMATIONS QUI TOUCHENT LE SECTEUR DE LA SANTÉ

Environnement

Impact des transports

- Efficacité énergétique (bâtiments, process)
- Traitement des déchets

Social

Bien vivre en entreprise

- Engagement des collaborateurs
- Sensibilisation des collaborateurs à la RSE
- Promotion de la diversité

Sociétal

Sécurité (patients, collaborateurs)

- Accompagnement des pharmaciens (services, formation, outils, ...)
- Sensibilisation aux risques

LES PARTIES PRENANTES

SPHÈRE PUBLIQUE

- Organisations internationales : OMS, Gobal Compact
- Recherche médicale, Institut Pasteur
- Collectivité territoriale, commune, voisins
- Société civile : ONG, experts, associations : Cyclamed, Tulipe, ...
- Médecins, infirmiers, kinésitérapeute, ...
- Établissements publics : ANSM, HAS, ...
- Médias, réseaux sociaux
- Patients
- Concurrents
- Organisations professionnelles : LEEM, CSRP, ...

SPHÈRE SOCIALE ← **OCP** → **SPHÈRE PROFESSIONNELLE**

- Candidats
- Étudiants
- Instances Représentatives du Personnel
- Collaborateurs
- Managers
- Laboratoires pharmaceutiques
- Fournisseurs et sous-traitants
- Pharmacies
- Hôpitaux, cliniques, ...
- Actionnaire : Celesio-McKesson
- Agences de notation

SPHÈRE ÉCONOMIQUE

DÉSIGNER DES RELAIS RSE ET SENSIBILISER LES COLLABORATEURS

Plusieurs réunions de sensibilisation ont été organisées avec les différentes équipes.

Une cinquantaine de managers ont ainsi été sensibilisés à la démarche RSE. Pour accompagner et diffuser la démarche RSE au sein de l'entreprise, un réseau de treize ambassadeurs relais, regroupant les directions clés de l'entreprise, a été désigné.

Il se réunira chaque trimestre pour suivre l'avancement des plans d'actions.

13 ambassadeurs RSE

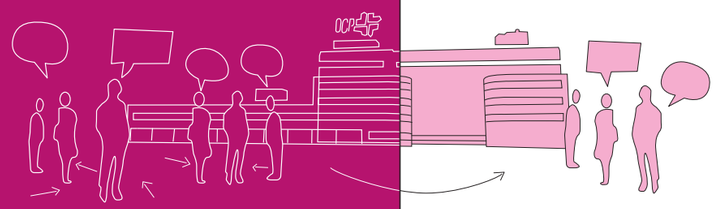
DÉFINIR LES PLANS D'ACTION ET LES INDICATEURS DE SUIVI

Le groupe de travail des relais RSE a participé à la définition des plans d'actions et des indicateurs de suivi, qui ont ensuite été présentés au comité de direction.

Des opérations de communication ont également été organisées pour diffuser auprès de tous les collaborateurs les informations sur la démarche en cours. Par exemple, une rubrique RSE a été ajoutée dans le magazine interne, Le mag' ainsi qu'un espace dédié sur l'intranet.

PRÉSENTER LES ACTIONS RÉALISÉES

Avec ce premier rapport annuel consacré à la RSE, OCP témoigne de son engagement et rend compte à ses parties prenantes des progrès accomplis, mais également des difficultés rencontrées, dans un souci de transparence et de dialogue permanent.



1

Engager nos collaborateurs dans la transformation de l'entreprise

1. Déployer les fondamentaux du groupe Celesio-McKesson avec Icare 24

2. Développer la dimension bien vivre en entreprise 25
- Un programme à l'écoute des collaborateurs
- Une communication interne qui donne du sens
- Augmenter l'engagement collectif

3. Renforcer l'attractivité d'OCP 28
- Développer une marque employeur forte
- Change management et nouvelles méthodes de travail

4. Animer le dialogue social 29

5. Créer les conditions de la diversité 30
- Handicap, la démarche HanDialogue
- Égalité professionnelle hommes/femmes
- Emploi des jeunes et des seniors

6. Accompagner le développement de l'entreprise et de ses collaborateurs 32
- Des collaborateurs accompagnés dans leur projet d'évolution
- L'alternance, vivier du futur
- Un partenariat solide avec le monde universitaire

> « OCP a rejoint depuis 2014 le groupe McKesson, qui a développé aux USA et au Canada des initiatives fortes dans le but d'engager des collaborateurs dans le projet d'entreprise. »

1 Déployer les fondamentaux du groupe Celesio-McKesson avec Icare

La politique sociale de McKesson (Corporate Citizenship) se déploie autour de quatre axes principaux.

- La santé et le bien-être, facteurs de performance des collaborateurs : ce sont des élément-clés de la stratégie de McKesson, en cohérence avec son rôle d'acteur de la chaîne de santé. Des programmes tels que « You even better » ou le « Vitality program » sont proposés aux collaborateurs.
- La lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité.
- L'accompagnement du développement des collaborateurs par la formation (« McKesson Center for learning ») et des programmes de gestion des talents et du leadership autour de Ilead (Inspire, Leverage, Execute, Advance, Develop), qui vient renforcer le déploiement des valeurs Icare au sein du groupe. McKesson affiche ainsi une fierté d'appartenance à 89% et une adhésion aux valeurs Icare à 96%.
- La sécurité et des conditions de travail.

La priorité pour OCP en 2015 a été de lancer un programme d'intégration des principes d'Icare auprès de ses collaborateurs. La démarche a été présentée aux partenaires sociaux, puis une brochure présentant les cinq principes d'Icare a été distribuée à l'ensemble du personnel.

Le dispositif s'appuie sur 19 relais et vise, à travers un vaste programme de « change management », à libérer l'initiative dans l'entreprise et à renforcer l'agilité pour faire face aux défis des métiers de la répartition.

Ce programme s'intensifiera tout au long de l'année 2016.

2 Développer la dimension bien vivre en entreprise

UN PROGRAMME À L'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS

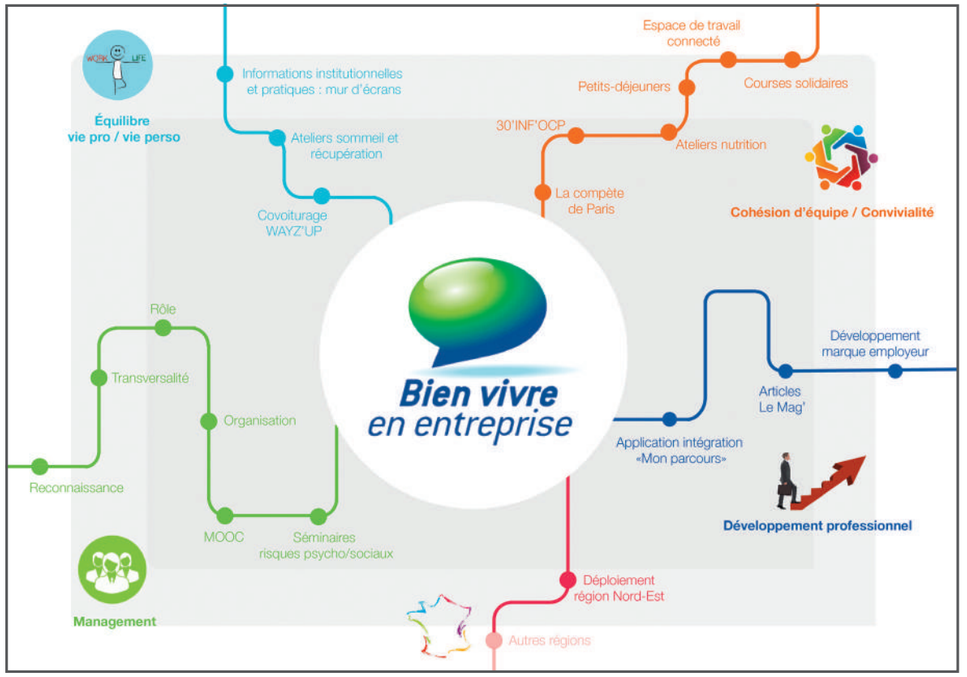
Dans un contexte économique difficile et un environnement très concurrentiel, OCP doit pouvoir compter sur l'engagement de ses collaborateurs, pour réussir sa stratégie d'investissement et d'innovation et atteindre ses objectifs économiques et commerciaux.

C'est dans cette optique que la direction des ressources humaines a lancé en 2014 l'enquête bien vivre en entreprise, sous forme d'un questionnaire et d'entretiens auprès des collaborateurs du siège.

Les résultats de cette évaluation ont servi de base à un programme d'actions à court, moyen et long terme, dont le but est d'améliorer l'engagement des collaborateurs.

Entre 2014 et 2015 un certain nombre d'actions ont ainsi contribué au bien vivre en entreprise, dans quatre domaines prioritaires : management, développement professionnel, convivialité/ cohésion d'équipe, équilibre vie professionnelle/ vie personnelle.

Le déploiement de la démarche en région a été amorcé en 2015, avec un pilote sur l'ensemble des neuf établissements de la région Nord-Est. Il sera poursuivi en 2016.



La chaîne de l'espoir

UNE COMMUNICATION INTERNE QUI DONNE DU SENS

La communication interne s'inscrit pleinement dans cette démarche de bien vivre en entreprise.

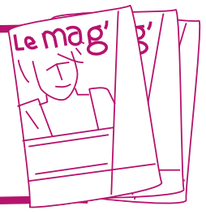
En effet, elle permet d'éclairer les orientations prises et d'expliquer les résultats de l'entreprise. C'est en renforçant les pratiques managériales autour d'une communication transparente et engageante, que le management d'OCP peut donner du sens à chaque collaborateur et l'impliquer dans son travail. C'est l'ambition de la démarche portée par la communication interne de l'entreprise à travers de nombreux supports, comme le magazine interne Le mag'.

Parmi les autres initiatives menées en 2015, on compte les petits-déjeuners d'information au siège. Il s'agit de rencontres ouvertes de 1h30 avec deux membres du comité de direction, avec 25 participants maximum, sans thématique imposée pour favoriser les échanges. Les objectifs sont de donner l'occasion de rencontres inter-directions et de décloisonner, de libérer la parole en interne, de développer la transversalité et de recueillir des retours du terrain.

Autre initiative : la mise en place de 30' Inf'OCP. Ces réunions d'information courtes et dynamiques, ouvertes à tous les collaborateurs du siège, permettent d'aborder des sujets importants d'entreprise, les missions d'une direction/d'un service et la valorisation des atouts d'OCP. Lancées en juillet 2015, elles ont permis d'aborder au cours de l'année trois thématiques : SOX, la formation professionnelle des collaborateurs et le nouveau régime de prévoyance.

Ces réunions permettent notamment de donner des clés communes à tous les salariés pour comprendre et accompagner le changement.

Le mag' 74% taux de lectorat



FOCUS

Le mag', un journal qui rassemble

Avec le magazine interne Le mag', la direction d'OCP s'adresse trimestriellement à tous les collaborateurs des 44 établissements, 3 plateformes nationales, Pharmactiv et Gehis.

Ce magazine, remis nominativement à chacun, a remplacé en 2014 deux supports distincts qui s'adressaient l'un à l'encadrement, l'autre au personnel. L'entreprise a fait le choix d'un support unique, lisible à plusieurs niveaux, pour partager avec chaque collaborateur la vie et les orientations de l'entreprise.

Le taux de lectorat de 74 % démontre une vraie satisfaction des lecteurs : ils plébiscitent le contenu accessible, intéressant, qui donne une part importante aux témoignages concrets, ainsi qu'aux informations sur le positionnement de l'entreprise et sa stratégie. Leur avis est sollicité et pris en compte pour améliorer le fond et la forme du magazine.

AUGMENTER L'ENGAGEMENT COLLECTIF

Parce que bien vivre en entreprise passe aussi par un renforcement du collectif, les collaborateurs ont été invités à s'engager aux côtés de l'entreprise au profit de l'association la Chaîne de l'espoir, en prenant part à « La Compète de Paris ».

Cette course-relais de 4x5 km par équipe a eu lieu en juin 2015. La participation d'OCP à cette opération s'inscrit dans l'axe « convivialité/cohésion d'équipe ».

Elle avait un double objectif : sensibiliser à la pratique sportive en alliant plaisir, performance et santé, et soutenir la chaîne de l'espoir, qui vient en aide aux enfants des pays les plus pauvres, notamment dans le domaine de la chirurgie.

Cet événement, auquel ont participé 48 collaborateurs d'OCP, de Pharmactiv et de Gehis, a permis de renforcer leurs liens, de développer les échanges entre différents collaborateurs et l'engagement collectif.

3 Renforcer l'attractivité d'OCP

DÉVELOPPER UNE MARQUE EMPLOYEUR FORTE

Un tiers des collaborateurs d'OCP sont présents depuis 30 ans et plus dans l'entreprise. Ces dernières années, le contexte économique n'avait pas permis à l'entreprise d'embaucher de façon importante, ni de développer de processus d'intégration ou de travailler sur sa visibilité et sa marque employeur auprès de candidats potentiels.

Depuis 2014, OCP s'attache à développer sa marque employeur et son attractivité par une présence sur les réseaux sociaux, avec notamment une page LinkedIn depuis 2015 et des témoignages de collaborateurs de tous profils dans deux films vidéos, désormais visibles sur LinkedIn et YouTube.

Pour favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, l'entreprise a mis en place en 2015 une application nommée « Mon parcours », accessible dès la signature du contrat de travail. Un point est réalisé avec les nouveaux alternants et un rapport d'étonnement est demandé aux nouveaux collaborateurs sur les postes clés.

Il s'agit de recueillir les premières impressions d'une personne découvrant OCP avec un regard nouveau et une expérience extérieure à l'entreprise.

CHANGE MANAGEMENT ET NOUVELLES MÉTHODES DE TRAVAIL

Les projets structurants du groupe relatifs à ISO et SOX ont favorisé l'évolution culturelle de l'entreprise et la mise en œuvre de la transversalité. Pour accompagner cette transformation et encourager de nouveaux modes de travail, l'entreprise a dédié un espace du siège au travail collaboratif. Entièrement rénovée et connectée pour recevoir tous les supports technologiques, la mezzanine se compose de trois espaces distincts, pouvant accueillir les projets transverses pilotés par des groupes de travail, les réunions de courte durée et les échanges informels et spontanés. La mezzanine est ainsi devenue un lieu d'échanges et de rencontres, qui favorise l'innovation, le partage et la transversalité.

Par ailleurs des supports prônant la bonne utilisation des outils collaboratifs et de travail (Outlook, téléphone…) ont été mis en ligne sur Planet OCP fin 2015. Enfin, depuis septembre 2015, deux écrans ont été installés sur le site de Saint-Ouen, dont un dans le hall de l'immeuble, visible par tous les visiteurs. Ils donnent une information

en continu, partagée entre les actualités de l'entreprise, des informations institutionnelles (présentations et films), un fil d'actualités nationales et des informations utiles (trafic routier, RATP, météo, …).

Ces dispositifs illustrent la volonté de l'entreprise de renforcer l'innovation, la modernité et la connectivité, et de faire connaître et partager ses valeurs avec les différentes parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes.

4 Animer le dialogue social

En 2015, quatre accords contribuant au dialogue social ont été signés au sein d'OCP Répartition :

- accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (23/02/2015),
- avenant à l'accord sur le PERCO (27/10/2015),
- avenant à l'accord sur la représentation élue du personnel (10/11/2015),
- accord sur les régimes de protection sociale complémentaire « remboursements de frais de santé » et « incapacité, invalidité et décès » (21/12/2015).

Ces accords font suite aux accords relatifs à l'égalité professionnelle, signés en 2014.

5 Créer les conditions de la diversité

Qu'il s'agisse d'âge, de mixité ou de handicap, la diversité est un élément fondamental au développement du groupe. Créatrice de valeur, elle contribue à des échanges de points de vue riches, favorisant l'innovation et le dialogue.

HANDICAP, LA DÉMARCHE HANDIALOGUE

Depuis plusieurs années, OCP a engagé une démarche volontariste, appelée HanDialogue, qui a pour but de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap. Un troisième accord HanDialogue a été signé en janvier 2014 avec les partenaires sociaux, pour une durée de trois ans. En 2015, neuf personnes en situation de handicap sont entrées dans l'entreprise (deux CDI, cinq CDD, un stagiaire, un salarié mis à disposition par un ESAT), ainsi que trois intérimaires.

Ces nouvelles embauches portent à 216 le nombre de personnes en situation de handicap au 31 décembre 2015 dans l'entreprise. OCP présente un taux d'emplois directs de 6,2 %, supérieur au taux fixé par la loi (6 %) et en augmentation par rapport à 2014, où il s'élevait à 5,8 %. Par ailleurs, plusieurs contrats de prestations sont confiés à des entreprises du secteur adapté (voir paragraphe : Achats responsables – Fournisseurs et sous-traitants).

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMMES/FEMMES

Au 31 décembre 2015, l'entreprise était composée de 3 540 salariés dont 1 651 femmes (48,5 %) et 1 751 hommes (51,5 %).

Cependant, la proportion d'hommes et de femmes est très variable selon les métiers. Les hommes représentent plus de 80% des postes de chauffeur livreur et plus de 75% de ceux de magasiniers. Les postes de préparation de commandes sont occupés à 75% par les femmes et ceux des centres d'appel à 95%.

Dans ce contexte, un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été signé le 23 février 2015, avec trois des quatre organisations syndicales représentatives.

Les principales mesures sont :

- favoriser les équilibres dans chaque métier, ainsi que pour les stagiaires et alternants,
- être vigilant dans le traitement des candidatures, sensibiliser les recruteurs à la diversité,
- tenir compte de la mixité dans la mobilité interne et la formation professionnelle,
- articuler vie professionnelle et vie familiale pour chacun des deux parents,
- tenir compte des calendriers scolaires dans les mobilités et dans la gestion des réunions,
- mettre en place les modalités de congé parental d'éducation à temps partiel,
- gérer les temps partiels choisis et les jours enfants malades,
- mettre en place des dons de jour,
- assurer l'égalité de rémunération.

EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

OCP est une entreprise dans laquelle l'ancienneté est importante, puisque 39% des collaborateurs ont plus de 25 ans d'ancienneté et 39,3% sont âgés de 50 ans et plus.

C'est pourquoi l'accord en faveur de l'emploi des jeunes, des seniors et de la transmission des savoirs et compétences, signé en octobre 2013 avec les représentants du personnel, revêt une importance particulière.

Cet accord s'attache en particulier à formaliser les conditions d'intégration des nouveaux entrants et leur accueil par un référent, à favoriser le maintien dans l'emploi des seniors et à accompagner les collaborateurs de 55 ans et plus jusqu'à la retraite. Il prévoit la mise en place du tutorat pour améliorer la transmission intergénérationnelle.

En 2015, les recrutements en CDI de jeunes de moins de 25 ans ont représenté 63,5 % des recrutements en contrats CDI pour un objectif de 66% dans l'accord. Le taux d'emploi des salariés de 55 ans et plus était de 19,6 %, un chiffre supérieur à l'objectif de 17,7 % fixé par l'accord.

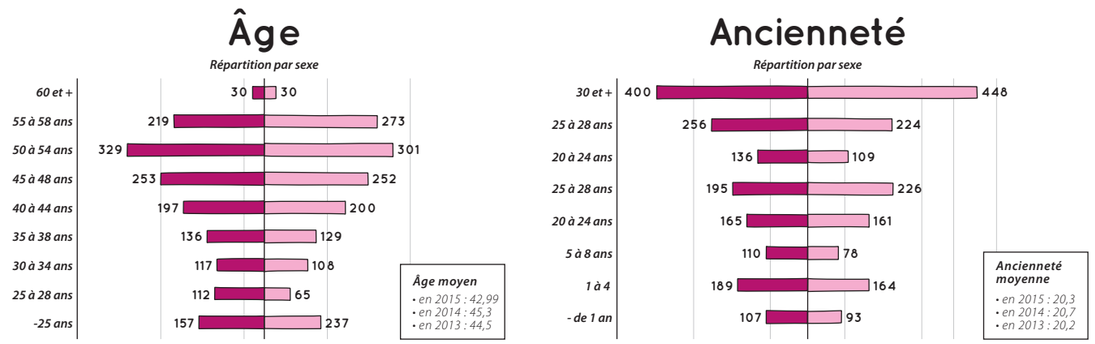
39%
des collaborateurs ont plus de 25 ans d'ancienneté

39,3%
âgés de plus de 50 ans

63,5%
des recrutements en CDI sont des jeunes -25ans

% salariés
48,5% femmes
51,5% hommes

RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ ET ÂGE DES CDI



État au 31/12/2015

6 Accompagner le développement de l'entreprise et de ses collaborateurs

La culture de la promotion sociale est fortement ancrée dans l'entreprise, soutenue par la mobilité des collaborateurs souhaitant évoluer en son sein.

DES COLLABORATEURS ACCOMPAGNÉS DANS LEUR PROJET D'ÉVOLUTION

Mise en place il y a plusieurs années, la bourse de l'emploi a été systématisée et concerne également les postes d'encadrement.

Elle illustre la volonté de l'entreprise, de faire en sorte que les collaborateurs se sentent responsables de leur carrière et ce, quel que soit leur poste.

Dans le même temps, afin de préserver la performance de l'entreprise, les postes sont ouverts à l'extérieur et les candidatures, tant internes qu'externes, sont examinées selon les mêmes modalités (assessments et bilans) pour fonder la décision sur des bases factuelles permettant de sélectionner le meilleur profil pour le poste à pourvoir.

Les écoles de management, qui avaient été mises en place depuis plusieurs années pour les chefs d'équipes, les responsables d'exploitation ou les directeurs de sites, ont évolué en 2015 dans leurs modalités d'accès. Les groupes sont constitués non plus par métier mais de façon plus transversale, afin d'accompagner là aussi les évolutions des organisations, d'enrichir les expériences et de fluidifier les parcours dans l'entreprise.

L'ALTERNANCE, VIVIER DU FUTUR

L'entreprise s'est engagée depuis 2014 dans une politique d'alternance renforcée (46 alternants en 2014, 39 en 2015), afin de constituer les viviers de compétence de demain, mais aussi pour contribuer au rôle sociétal de l'entreprise dans l'intégration des jeunes dans le marché du travail.

Ce choix a également permis, dans une entreprise dont les effectifs ne peuvent évoluer à date, d'apporter du sang neuf, une diversité de regards et de pratiques et de moderniser ainsi les relations de travail entre les générations.

La politique d'alternance contribue aussi au rajeunissement de la pyramide des âges et répond aux besoins en compétences nouvelles sur certains métiers.

UN PARTENARIAT SOLIDE AVEC LE MONDE UNIVERSITAIRE

Depuis plus de 20 ans, OCP accompagne les étudiants en pharmacie tout au long de leurs études. L'entreprise est un partenaire fidèle de l'ANEPF (Association Nationale des Étudiants en Pharmacie de France).

Aux congrès annuels de l'association, qui se tiennent dans différentes villes de France, OCP assure régulièrement des conférences qui permettent ainsi de sensibiliser les étudiants aux enjeux de santé publique et au rôle de pharmacien.

Depuis 1987, OCP est partenaire du master distribution de l'université de Limoges qu'il a contribué à créer avec les entreprises de la branche. Ce master prépare les étudiants de troisième cycle aux métiers de la répartition. Les cours sont assurés par des professeurs, mais aussi par de nombreux professionnels, parmi lesquels des collaborateurs d'OCP. Par ailleurs, chaque année, OCP accueille en stage des étudiants en master. Au terme de leurs études, ces étudiants sont immédiatement opérationnels dans l'entreprise et peuvent être recrutés comme cadres commerciaux, responsables d'exploitation ou experts au niveau du siège.

OCP développe des partenariats avec des étudiants en pharmacie, qui permettent notamment de présenter aux étudiants le secteur de la répartition, OCP, l'éventail des métiers proposés par le groupe, ainsi que les opportunités de carrière.

Pour être au plus près des étudiants, OCP a lancé il y a plus de 13 ans le magazine Pharmag, distribué dans les facultés de pharmacie, puis décliné sur le web dès 2006.

Aujourd'hui, My Pharmag est 100% digital, avec sa page Facebook MyPharmag by OCP (4 000 fans), son compte Twitter et son blog scoop-it. Espace d'échange et de dialogue entre étudiants et professionnels.

2

Réduire notre empreinte environnementale

1. Déployer une approche globale ____ 36

2. Réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) ____ 37
- Un bilan riche en enseignement
- Un plan ambitieux de réduction des émissions GES

3. Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments ____ 41

4. Gérer les déchets des activités ____ 42
- Déchets d'emballage et de production
- Autres déchets
- Médicaments Non Utilisés (MNU)

5. Prendre en compte l'environnement au quotidien ____ 44
- Diminuer l'empreinte environnementale des IT
- Limiter la consommation de papier
- Encourager les modes de déplacements écoresponsables

« À chaque étape de sa mission de grossiste-répartiteur, OCP cherche à améliorer sa performance, aussi bien sur le plan de la qualité, de la sécurité que des thématiques économiques et environnementales. »

1 Déployer une approche globale

En tant que grossiste-répartiteur, OCP a la responsabilité d'une partie cruciale de la chaîne du médicament : le stockage des produits de santé livrés par les laboratoires, la gestion de la supply chain qui prépare les commandes journalières des pharmaciens et l'acheminement quotidien des produits de santé commandés par les officines.

Pour réaliser sa mission, OCP a mis en place une infrastructure performante, qui couvre tout le territoire français.

L'ensemble des moyens de stockage, de préparation et de distribution sont placés sous la responsabilité de la direction des opérations, qui se trouve de fait fortement impliquée pour agir sur l'empreinte environnementale d'OCP. Ses principaux axes de travail ? Les émissions de CO_2 liées au transport, l'efficacité énergétique des bâtiments abritant les activités de l'entreprise et la gestion des déchets issus des processus de préparation (emballages, produits issus de la casse ou périmés).

Plusieurs initiatives ont d'ores et déjà été lancées, comme la démarche « Distribution Santé 2040 » mise en œuvre en 2010 sur les établissements d'OCP Breizh et d'OCP Périgord-Limousin (voir FOCUS).

FOCUS

DISTRIBUTION SANTÉ 2040

En 2010 et 2011, OCP a lancé la démarche Distribution Santé 2040, à l'occasion de la construction des établissements OCP Breizh et OCP Périgord-Limousin, réunissant les établissements de Brest, Lorient et Saint-Brieuc d'une part et Limoges, Brive et Périgueux d'autre part.

Cette démarche englobait non seulement les enjeux environnementaux (établissements conçus et réalisés selon l'esprit de la démarche HQE française, flotte de véhicules de livraison roulant au biocarburant), mais aussi les enjeux humains et sociaux liés à ces opérations de regroupement (accompagnement des collaborateurs). Une attention particulière a été portée à la qualité des postes de travail, que ce soit dans les zones de production ou dans la partie administrative.

La modernisation des équipements a également permis de réduire la pénibilité des postes de réception des livraisons, stockage et préparation des commandes, grâce à l'introduction d'appareils de levage, robots et automates.

L'automatisation des processus et les systèmes de contrôle qualité (pesage des caisses) ont contribué à améliorer la fiabilité des process, à réduire le taux d'erreur et à garantir la traçabilité des lots délivrés aux officines.

Enfin, dans les zones de production des nouveaux établissements, les nuisances sonores ont été significativement réduites.

2 Réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre [GES]

UN BILAN RICHE EN ENSEIGNEMENT

Conformément à l'article 75 de la loi Grenelle II, les établissements privés de plus de 500 salariés doivent réaliser le bilan de leurs émissions de gaz à effet de serre (BEGES).

Cet exercice permet à la fois d'évaluer la part des énergies fossiles dans les consommations énergétiques de l'entreprise et de contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique, en identifiant les principales sources d'émissions de gaz à effet de serre et en mettant en œuvre des actions visant à les réduire.

Résultats du BEGES d'OCP

OCP a réalisé son premier bilan d'émissions de gaz à effet de serre sur les données 2011 et l'a mis à jour en 2015, à partir des données de 2014 pour l'électricité et le gaz, et des données 2015 pour les véhicules utilitaires. Un suivi plus précis des consommations a été mis en place le 1er janvier 2015.

L'étude a porté sur le périmètre réglementaire strict, à savoir :

SCOPE 1

émissions directes de GES induites par la combustion d'énergies fossiles appartenant à l'organisation.

SCOPE 2

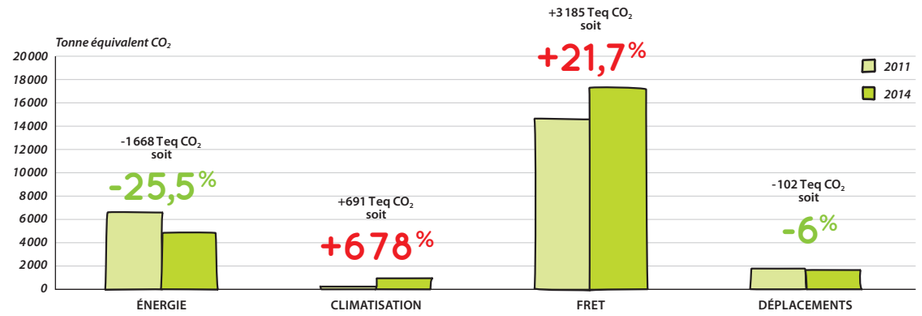
émissions indirectes de GES induites par l'électricité et les réseaux de chaleur.

Le BEGES a été réalisé selon la méthode Bilan Carbone®.

Les émissions de GES d'OCP s'élèvent en 2014 à 19 428 $TeqCO_2$ (scope 1 et 2 uniquement).
À ces émissions s'ajoutent les émissions indirectes non incluses dans le scope 1 (émissions amont liées notamment à l'extraction et la distribution du pétrole). Elles s'élèvent à 5 666 $TeqCO_2$.

Les émissions totales s'élèvent donc à 25 094 $TeqCO_2$, soit 8,14 $TeqCO_2$ par ETP et 3,91 $TeqCO_2$ par M€ de chiffre d'affaires.

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GES PAR POSTE EN 2014



BILAN GES OCP 2014 : RAPPORT Cabinet Lamy Environnement

Compte tenu des changements de méthodologies, le BEGES réalisé sur les données 2011 et celui réalisé sur les données 2014 ne sont que partiellement comparables.

L'augmentation de 9% constatée entre le BEGES réalisé sur les données 2011 et celui réalisé sur les données 2014 est le résultat de deux évolutions contrastées.

- D'une part, l'augmentation des émissions de la flotte de véhicules utilitaires de 21,7% (variation non significative, compte tenu de méthodologies et de périmètres différents).
- D'autre part, la diminution de 25,2% de l'énergie consommée dans les implantations d'OCP. Sur ce poste également, les changements de méthodologie rendent la comparaison peu pertinente.

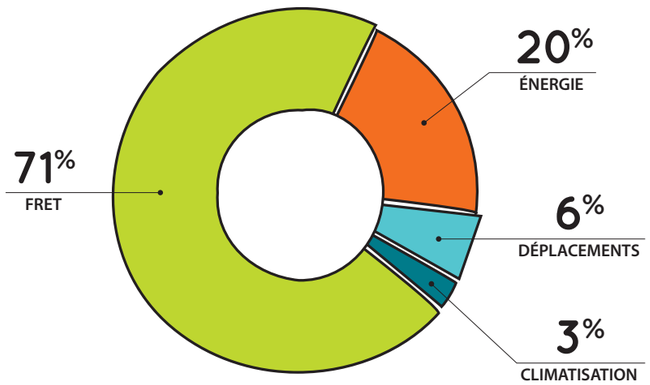
Cependant, des actions menées depuis le premier BEGES ont certainement eu pour effet de réduire les émissions de GES des bâtiments, comme les réglages des chaudières vétustes ou leur remplacement par des chaudières de dernière génération (voir paragraphe : Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments).

Afin de mieux piloter les plans d'actions et de mesurer leurs impacts, OCP va se doter d'un suivi des consommations énergétiques par bâtiment et des consommations de carburant et des kilomètres parcourus par véhicule.

Le BEGES met en évidence la part importante des énergies fossiles à base de pétrole : 71% des émissions GES d'OCP proviennent du parc des 642 véhicules utilitaires. La consommation annuelle de carburant de ces véhicules est de 6,2 millions de litres, ce qui représente 61 millions de kilomètres parcourus, soit environ 1 530 fois le tour de la terre.

Les autres émissions de GES proviennent pour 20% de l'énergie consommée dans les différents sites, pour 6% des déplacements et pour 3% de la climatisation.

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GES PAR POSTE EN 2014



BILAN GES OCP 2014 :
RAPPORT Cabinet Lamy Environnement

UN PLAN AMBITIEUX DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS GES

OCP s'est fixé comme objectif de réduire de 12% les émissions de GES d'ici trois ans, soit un objectif d'émissions totales de 22 340 TeqCO$_2$ en 2017 et une baisse de 2 753 TeqCO$_2$ sur les trois prochaines années.

Les principales actions mises en œuvre pour améliorer ce BEGES portent sur le transport et sur les bâtiments.

Les axes sur lesquels l'entreprise peut agir pour diminuer les émissions CO_2 de la flotte de véhicules concernent principalement la composition du parc, le choix du carburant, la sensibilisation aux bons comportements de conduite et la mise en place d'un suivi du kilométrage et de la consommation.

Une flotte de véhicules choisis parmi les modèles à faible consommation

La flotte de l'entreprise est constituée de 642 véhicules utilitaires pour les livraisons et de 225 véhicules de fonction. L'ensemble du parc est géré en LLD (Location Longue Durée) pour bénéficier régulièrement des derniers modèles, aux performances environnementales améliorées.

Le choix des véhicules est orienté vers des modèles à faibles émissions en CO_2 et qui consomment peu de carburant. À ce jour, les émissions moyennes d'un véhicule de livraison sont de 208 g/km, celles d'une voiture de fonction de 107 g/km, soit une moyenne de 182 g/km pour l'ensemble de la flotte (info : constructeur).

Sur la flotte des véhicules de livraison, le biocarburant a été introduit il y a déjà plus de cinq ans dans les établissements équipés de cuves pouvant être facilement livrées en biocarburant : OCP Paris, OCP Breizh et OCP Périgord-Limousin. Cela représente aujourd'hui 109 véhicules, soit 17 % du parc total. OCP travaille à l'extension de l'usage des biocarburants.

ÉMISSIONS DE GES
42%
des établissements sont dans les catégories A, B et C

OBJECTIF GES
-12% en 3 ans

ÉNERGIE CONSOMMÉE
-25%
dans les implantations

BIODIESEL
109
véhicules depuis 5 ans

Par ailleurs, l'entreprise mène une veille constante sur le marché des véhicules électriques, qui n'offre pas encore de solution compatible avec les besoins de l'exploitation (volume utile, autonomie) et les impératifs économiques. Des tests sont opérés dès que de nouveaux modèles sont mis sur le marché.

Certaines municipalités envisageant l'interdiction d'accès au centre-ville aux véhicules thermiques, OCP étudie des solutions de transport alternatives. À Bayonne, les pharmacies du centre-ville sont livrées à vélos triporteurs.

Formation à l'écoconduite – Sensibilisation aux bonnes pratiques

Par leur mode de conduite, les chauffeurs livreurs ont un rôle important dans la diminution de la consommation de carburant et des émissions de CO_2. Un programme d'écoconduite a donc été lancé il y a trois ans. Fin 2015, 157 chauffeurs avaient été formés, soit 17 % de leur effectif total. Il est prévu désormais de former l'ensemble des 921 chauffeurs livreurs. Un programme pour les commerciaux sera lancé en 2016/2017.

Ces formations, qui prônent une conduite plus souple et davantage d'anticipation, ont également des effets bénéfiques sur la sécurité des chauffeurs, l'entretien des véhicules et la diminution du taux d'accidents.

Pour prolonger l'efficacité des formations à l'écoconduite, des actions de communication visent à sensibiliser les conducteurs de véhicules aux bonnes attitudes de conduite et aux économies de carburant : se garer à l'ombre, en position départ, vérifier régulièrement le gonflage des pneus, etc.

L'optimisation des parcours de livraison et du taux de remplissage des véhicules de livraison est également recherchée pour réduire les distances parcourues, la consommation de carburant et les émissions de GES.

Suivi des performances

Pour mesurer l'impact de ces différentes actions et s'assurer de la tenue de l'objectif de réduction des GES à horizon 2017, des relevés de kilométrage et de consommation de carburant vont être déployés auprès de l'ensemble des chauffeurs de véhicules de livraison et de véhicules de fonction. Ils existent d'ores et déjà pour les véhicules de fonction, depuis le 1er janvier 2015.

Réduction des émissions GES des bâtiments

Les émissions de GES des bâtiments dépendent des types d'énergie utilisés (fuel, gaz, électricité), notamment pour le chauffage. Pour faciliter la comparaison entre les sites, les émissions de GES ont été rapportées au m^2, ce qui a permis de les classer selon une échelle de A (émissions < 5 kg/m^2/an) à G (émissions > 80 kg/m^2/an). **Résultat ?** 42% des établissements ont des émissions de GES inférieures à 20 kg/m^2/an et se classent ainsi dans les catégories A, B et C. 35% des établissements ont des émissions comprises entre 21 et 35 kg/m^2/an, ce qui correspond à la catégorie D.

La réduction des émissions CO_2 des bâtiments passe par l'établissement d'un programme d'investissements pluriannuel, visant à vérifier le rendement des chaudières vétustes et à remplacer les chaudières à fioul par un autre système moins émetteur de GES, par exemple une pompe à chaleur (voir paragraphe : Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments).

3 Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments

Conformément à la directive européenne relative à l'efficacité énergétique d'octobre 2012 et la loi de juillet 2013, OCP a procédé en 2015 à l'audit énergétique de ses implantations.

Même si les sites diffèrent par leur surface, les volumes traités, le degré d'automatisation de la supply chain, la situation géographique, …, la plupart d'entre eux affichent une dépense énergétique moyenne autour de 19€/m^2, les principaux postes de dépenses étant le chauffage, l'éclairage, les salles informatiques (dans les sites les plus importants) et les chambres froides.

L'audit a suggéré plusieurs pistes visant à améliorer l'efficacité énergétique selon les principaux postes de dépenses, parmi lesquelles :

- la réduction des besoins en chauffage (mise en place de rideaux d'air chaud ou de portes automatiques, limitation des apports d'air neuf, amélioration de l'isolation de l'enveloppe des bâtiments)
- l'amélioration des rendements énergétiques des installations de chauffage (choix de dispositifs à coefficients de performance élevés, limitation des déperditions sur la distribution, régulation terminale, instauration des lois horaires et hebdomadaires…),
- le passage progressif à l'éclairage en LED,
- l'étude de la mise en place d'une régulation en haute pression flottante pour les sites où la puissance installée est importante (salles informatiques, production frigorifique importante)
- l'installation des compresseurs à l'extérieur lorsque c'est techniquement possible.

Les recommandations de l'audit ont été déclinées par établissement. La direction des opérations a retenu les actions dont le retour sur investissement est inférieur à deux ans. Ces mesures permettront de réduire la consommation énergétique de l'entreprise, tout en réalisant des économies.

Le relevé des consommations d'énergie par établissement (en kWh et en euros) permettra de suivre l'évolution des consommations et l'impact des actions de réduction.

4 Gérer les déchets des activités

DÉCHETS D'EMBALLAGE ET DE PRODUCTION

OCP génère plusieurs types de déchets à chaque étape de son activité.

À la réception des livraisons des laboratoires, les emballages cartons sont triés et collectés par les organismes agréés.

Dans certains établissements, les blisters sont compactés et revendus. Les palettes consignées sont récupérées par les laboratoires, les autres sont revendues par certains établissements.

Les incidents d'exploitation, intervenant aux différents niveaux de la supply chain, peuvent être à l'origine de déchets de produits pharmaceutiques.

Les actions de maintenance, qui ont pour but d'assurer le bon fonctionnement du système de production et d'éviter les pannes et la casse, contribuent à limiter les déchets pharmaceutiques.

La démarche Six Sigma, déployée par Celesio et testée par l'établissement de Metz-Nancy-Lorraine, a été mise au service de la réduction du taux de casse/périmés.

OCP a anticipé l'application de la loi interdisant les sacs plastiques à usage unique, en proposant aux pharmacies toute une gamme de sacs de caisse répondant aux impératifs de la loi (sacs réutilisables en propylène tissé, personnalisables).

AUTRES DÉCHETS

Au siège de Saint-Ouen, les cartouches d'imprimantes sont collectées par une entreprise extérieure. Les anciens matériels bureautiques sont repris par HP dans le cadre du contrat d'externalisation conclu avec cette entreprise.

En cas de déménagement de sites, le matériel de bureau est redistribué dans la mesure du possible et selon les besoins des autres sites.

Gehis, filiale IT d'OCP, a mis en place un dispositif de reprise des téléphones portables par une société qui les répare et les revend, en versant une cotisation à « Entre niou et nous », association qui développe un village au Burkina Faso.

Les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) représentent quant à eux 30 m³ par an. Ils sont récupérés par une société qui les traite au travers des filières de recyclage et d'insertion.

Un dispositif de tri sélectif est à l'étude sur le site de Saint-Ouen. Il devrait être mis en place dans le courant de l'année 2016.

MÉDICAMENTS NON UTILISÉS (MNU)

Les produits pharmaceutiques constituent des déchets dangereux pour le public et pour l'environnement (risques sanitaires : intoxication médicamenteuse, risques environnementaux : pollution des rivières et des nappes phréatiques, contamination de la faune). La question des déchets de médicaments se pose à toutes les étapes de leurs cycles de vie, de la conception en laboratoire à la non-consommation par les patients.

La collecte des MNU est réalisée par l'association Cyclamed, agréée par les pouvoirs publics et financée par les laboratoires. Cyclamed a été créée en 1993 par l'industrie pharmaceutique, pour répondre à l'obligation faite à tout producteur de pourvoir à l'élimination des emballages de produits consommés ou utilisés (décret du 1er avril 1992). Un décret du 17 juin 2009 impose aux pharmacies de collecter les MNU, périmés ou non, rapportés par les clients.

Dans le cadre des accords existant entre la chambre syndicale des répartiteurs pharmaceutiques (CSRP) et Cyclamed, les grossistes-répartiteurs prennent en charge la collecte des MNU dans les pharmacies et Cyclamed assure leur destruction par incinération (valorisation énergétique).

En cas de rappel de produits pharmaceutiques par un laboratoire, les produits collectés par OCP auprès des pharmacies sont remis au laboratoire à l'origine du rappel ou détruits.

5 Prendre en compte l'environnement au quotidien

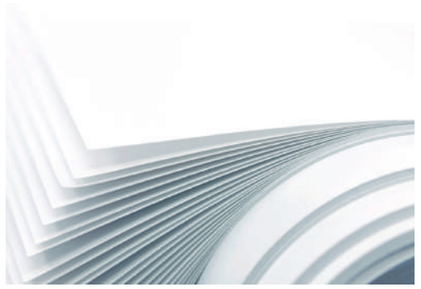
DIMINUER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DES IT

Les IT sont très consommatrices d'énergie, et donc émettrices de CO_2, à la fois dans la fabrication des matériels (ordinateurs, serveurs) et dans leur utilisation (climatisation des salles serveur).

Gehis, filiale d'OCP, en charge de la fonction IT de l'entreprise, a choisi d'externaliser le parc de matériel informatique et les centres de données auprès de la société HP. Outre l'intérêt économique et technologique de l'externalisation, ce type de choix permet de rationaliser les équipements et de diminuer l'empreinte environnementale globale des IT.

La responsabilité du traitement des déchets électroniques dans le respect des normes françaises et européennes (DEEE) incombe donc à HP. Par ailleurs, en 2015, les serveurs de Gehis ont été externalisés auprès de Celesio, permettant également des choix économiques, techniques et environnementaux plus performants.

LIMITER LA CONSOMMATION DE PAPIER



Que ce soit dans les applications métiers ou dans les flux transversaux, Gehis a mis en place la dématérialisation des documents papier.

Les échanges administratifs avec des pharmacies clientes d'OCP (bons de commande, factu-rations, production de duplicatas) sont gérés par une solution de dématérialisation qui permet de réduire la quantité de papier (en cours de déploiement dans les pharmacies).

Grâce à l'application MOVE (My Office Very Easy), mise en place en 2015, les commerciaux ont maintenant accès via leur tablette à toute la documentation sur les offres de produits et de services, ainsi qu'aux informations clients, ce qui diminue considérablement les volumes de papier utilisés par les équipes commerciales.

Les imprimantes individuelles ont été supprimées en 2012 et 2013 et remplacées par une prestation externalisée auprès de la société HP, avec des machines multi-fonctions partagées, paramétrées en noir et blanc/recto verso par défaut. Le taux d'impression couleur est de 3%.

ENCOURAGER LES MODES DE DÉPLACEMENTS ÉCORESPONSABLES

La politique de déplacement d'OCP préconise l'utilisation des transports en commun (train, bus, tram, …) pour les structures accessibles.

Les collaborateurs sont également sensibilisés à l'intérêt d'organiser des réunions à distance par conférence téléphonique ou en visioconférence.

Courant 2015, la start-up Waz'up a été invitée à venir présenter sa plate-forme de covoiturage dans le hall de l'établissement de Saint-Ouen pour permettre de mettre ce service à disposition des collaborateurs de l'entreprise.

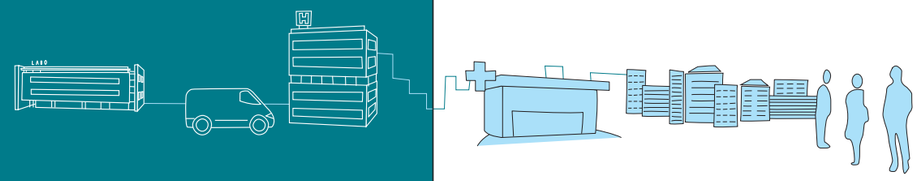
3

Être un acteur responsable de la chaîne de santé

1. Garantir la sécurité des patients et des collaborateurs 48
- La sécurité des patients : une priorité à toutes les étapes
- Améliorer en permanence la sécurité des collaborateurs

2. Intégrer la gouvernance et la compliance à tous les niveaux de l'entreprise 52
- L'éthique et la lutte contre la corruption
- Transparence et conformité

3. Mener une politique d'achats responsables 54
- Avec les laboratoires
- Avec les fournisseurs et sous-traitants



« Comme toute entreprise de la chaîne du médicament, OCP fait de la sécurité des patients son enjeu sociétal prioritaire. En tant que grossiste-répartiteur, OCP doit garantir l'accès des patients à leur traitement et la qualité des produits de santé livrés. »

1 Garantir la sécurité des patients et des collaborateurs

LA SÉCURITÉ DES PATIENTS : UNE PRIORITÉ À TOUTES LES ÉTAPES

Tendre vers l'excellence opérationnelle

Au fil des ans, OCP s'est appuyé sur son expérience et sur les innovations technologiques pour améliorer sa performance opérationnelle.

Les différentes étapes du processus de prise de commande, de préparation et de livraison des produits pharmaceutiques font l'objet d'une attention permanente.

Un des enjeux de la sécurité des patients est le respect de la chaîne du froid pour les produits thermosensibles. 100% des produits thermosensibles sont ainsi livrés en caisses réfrigérées qualifiées par le CEMAFROID (laboratoire de contrôle et de mesures accrédité par le Comité français d'accréditation), selon la norme NF 99-700.

FOCUS

Une chaîne du froid parfaitement maîtrisée

Tout au long de l'année, les produits de la chaîne du froid sont traités de manière spécifique selon un processus parfaitement maîtrisé. Dès réception, ils sont contrôlés et font l'objet d'une prise en charge prioritaire. Ils sont ensuite stockés dans plus de 2 000 m² de chambres froides avec une télésurveillance 24 h/24. Les commandes sont préparées dans une zone froide dédiée à l'aide de PDA (Personal Digital Assistant), garantissant ainsi la traçabilité des produits.

Au moment de la livraison, le transport se fait exclusivement en caisses isothermes qualifiées par le CEMAFROID, qui maintiennent en température pendant 16 heures. Pour un repérage facile, les caisses isothermes sont signalées par la mention « Froid » inscrite sur le ticket d'adresse. Tous les équipements thermostatiques (meubles et emballages) sont homologués par le CEMAFROID.

Pendant les épisodes de forte chaleur, des mesures particulières sont mises en place dans chacun des sites de préparation OCP.

- Ajout de plaques eutectiques supplémentaires sur les caisses isotherme, pour garantir le maintien en température des produits transportés sur 16 heures.
- À la demande des laboratoires, stockage en chambre froide durant la période estivale de produits sensibles aux variations de température, mais ne relevant pas de la chaîne du froid.
- Communication vers les pharmaciens leur recommandant de passer commande de leurs produits thermosensibles le matin pour une livraison l'après-midi, afin de réduire le temps entre la réception et le rangement des produits dans l'enceinte froid de l'officine.

La traçabilité

OCP applique des règles rigoureuses en matière de traçabilité, de façon à garantir l'intégrité des produits délivrés aux patients et à prévenir les risques grandissant liés à la contrefaçon et à l'introduction de produits falsifiés potentiellement dangereux.

La traçabilité permet aussi d'identifier les erreurs de préparation de commande.

Depuis mi-février 2015, tous les établissements d'OCP éditent, avec la facture déposée dans la caisse, un bon de traçabilité contenant toutes les informations quant aux numéros de lots et aux dates de péremption des produits livrés.

Avec le bon de traçabilité placé automatiquement dans la caisse, OCP donne des éléments visibles du bon respect des procédures.

FOCUS

Une mobilisation à tous les niveaux

En novembre 2015, OCP a organisé une journée de formation et d'échanges d'idées et de bonnes pratiques autour de la traçabilité pour tous ses responsables d'exploitation.

Parallèlement, les correspondants qualité régionaux démultiplient cette sensibilisation à la traçabilité dans tous les établissements. Enfin, au siège, un groupe de travail qualité/méthode est en place avec Gehis, pour améliorer les systèmes d'information et la gestion des processus de traçabilité.

CHIFFRES-CLÉS

100 % des produits thermosensibles sont **livrés en caisses réfrigérées**

2 000 m² de **chambres froides** **24 h/24** de **télésurveillance**

AMÉLIORER EN PERMANENCE LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

La sécurité des collaborateurs est un enjeu prioritaire pour l'entreprise.

Elle fait l'objet d'un dialogue permanent avec les instances de représentation du personnel, en particulier avec les CHSCT. OCP a mis en place des mesures de prévention et mène des actions de sensibilisation et de formation auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Une politique qui porte ses fruits puisque le nombre d'accidents du travail est passé de 233 en 2013, à 206 en 2014 et 175 en 2015, soit une baisse de 25% en 3 ans.

Le taux de gravité, lui, est passé de 1,26% en 2013, à 0,92% en 2014 et 0,96% en 2015.

Exposition aux risques médicamenteux

OCP apporte la plus grande attention à l'élimination des risques d'exposition de ses collaborateurs à des produits pharmaceutiques pouvant être dangereux pour leur santé. Qu'il s'agisse :

- du traitement des livraisons,
- du stockage des produits,
- de la préparation des commandes
- ou de la livraison des caisses dans les pharmacies,

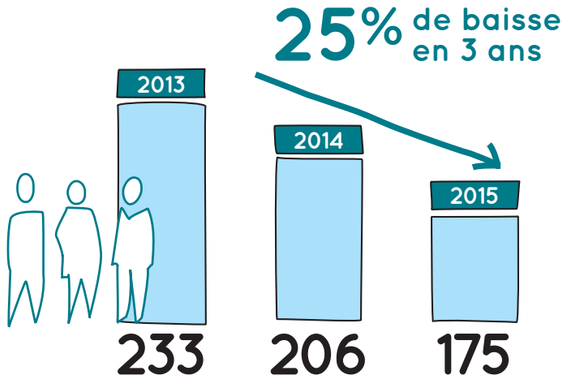
les procédures mises en place intègrent cet élément.

À titre d'exemple, la préparation des produits stupéfiants à OCP Lyon a été automatisée, grâce à un convoyeur dédié, vers lequel les caisses contenant des toxiques sont automatiquement aiguillées.

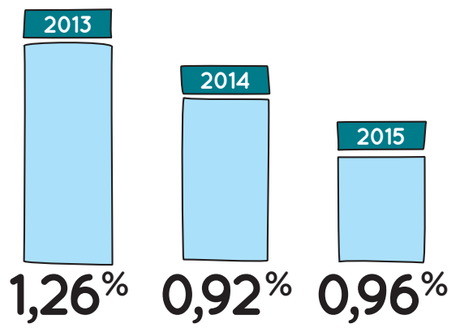
Les produits toxiques sont stockés dans un local hautement sécurisé comme dans tous les établissements. Par exemple, les médicaments cytotoxiques sont des anticancéreux qui bloquent la multiplication des cellules tumorales. Ils sont regroupés par secteur dans un même meuble et signalés par une étiquette jaune fluorescente. Ces spécialités stockées ne présentent aucun risque à être manipulées.

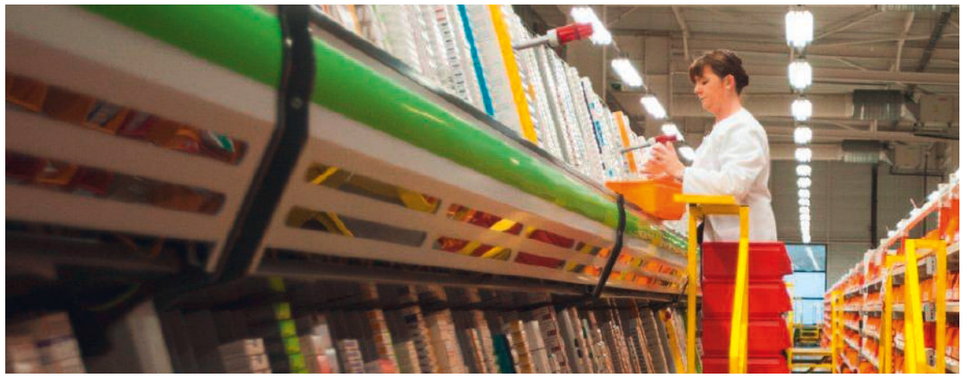
Néanmoins, le produit peut se révéler toxique pour l'organisme en cas de contact direct du produit avec la peau (casse d'une ampoule par exemple).

NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL



TAUX DE GRAVITÉ





En cas de casse, un process spécifique a été mis en place pour la sécurité des opérateurs.

Dans le cadre de la collecte des MNU auprès des pharmacies, les cartons de collecte ont été renforcés, pour mieux protéger les chauffeurs livreurs des risques auxquels ils étaient exposés.

Ces nouveaux réceptacles, en carton recyclé, ont été conçus en collaboration avec les acteurs de la chaîne de collecte : Cyclamed, pharmaciens, grossistes-répartiteurs et laboratoires pharmaceutiques.

Exposition aux risques inhérents à la chaîne d'approvisionnement

L'environnement de travail autour de la chaîne d'approvisionnement fait l'objet d'une vigilance particulière, pour améliorer en permanence les conditions de travail, anticiper les risques et sécuriser les interventions des collaborateurs.

L'entreprise veille à les sensibiliser à ces risques et à mettre en place les procédures et les mesures de protection nécessaires.

Exposition au risque cardiaque

OCP a doté tous ses établissements de défibrillateurs afin de répondre au risque d'arrêt cardiaque.

Chaque installation a été accompagnée d'une demi-journée de sensibilisation sur ce sujet et d'une mise en pratique du défibrillateur. 300 collaborateurs ont été ainsi formés à son utilisation.

FOCUS

Des managers impliqués dans la réduction des accidents du travail

Les managers de proximité sont étroitement impliqués dans le management des accidents, notamment parce qu'ils remplissent les déclarations d'accident du travail.

Cela leur permet de mieux en comprendre les causes pour pouvoir intervenir, préventivement, en apportant les améliorations nécessaires.

Ce process managérial essentiel, couplé aux différentes mesures de prévention déjà existantes dans l'entreprise, contribue à la diminution du nombre d'accidents.

2 Intégrer la gouvernance et la compliance à tous les niveaux de l'entreprise

Parmi les attentes des parties prenantes plus spécifiques au secteur de la santé, l'éthique, la transparence et la compliance ressortent en priorité.

OCP a déployé des moyens importants en termes de sensibilisation et de formation des équipes pour que ces règles soient connues, comprises et partagées à tous les niveaux de l'entreprise.

L'ÉTHIQUE ET LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

OCP a appliqué jusqu'à présent la charte éthique de Celesio, qui a fait l'objet d'une formation e-learning en 2015 auprès de tous les collaborateurs d'OCP sur le thème de la compliance dans les relations professionnelles et notamment avec les clients.

D'autres formations plus spécifiques ont été mises en place pour les populations plus ciblées telles que les directeurs d'établissements et les équipes commerciales. Pour ces dernières, l'accent a été mis sur le droit de la concurrence.

Cette charte éthique est portée à la connaissance de tout nouveau collaborateur et fait partie de l'ensemble des informations mises à disposition dans l'application dédiée « Mon parcours », accessible sur Planet OCP, l'intranet de l'entreprise et également sur le site Ocp.fr. Elle est signée et intégrée dans le contrat de travail des nouveaux collaborateurs.

Avec le rachat de Celesio par McKesson, OCP doit se conformer désormais à des dispositions qui relèvent des lois américaines et qui s'appliquent aux filiales des groupes américains. Il s'agit en particulier des lois SOX (Sarbanes Oxley Act), sur la gouvernance d'entreprise et le contrôle interne, et le FCPA (Foreign Corrupt Practices Act), qui vise à lutter contre la corruption. Ces lois complètent les dispositifs réglementaires existants et les pratiques qui avaient déjà cours à OCP.

Une formation présentielle sur le thème de la lutte contre la corruption et des conflits d'intérêts a été déployée par la direction juridique et compliance en 2015 à l'ensemble des directeurs, commerciaux, collaborateurs du siège, ... Elle explique en termes simples ce que la loi exige, comment gérer les situations au quotidien afin d'être en conformité avec la législation et de s'assurer que l'entreprise ne court pas de risques inutiles, voire graves, pouvant la mettre en danger (environ 330 personnes ont suivi cette formation).

TRANSPARENCE ET CONFORMITÉ

La loi SOX (Sarbanes Oxley Act) vise à renforcer la gouvernance d'entreprise, le contrôle et la surveillance des actions ayant un impact comptable. Elle impose également de certifier périodiquement l'efficacité du contrôle interne. OCP a déployé un référentiel de 117 contrôles référencés par McKesson : ceux qui concernent la gestion des stocks et les différentes étapes qui ponctuent cette activité. OCP effectuait déjà 80% de ces contrôles, il a donc été principalement question de mettre en forme cette démarche.

Un autre volet de la loi SOX consiste à identifier les tâches incompatibles, pour un même collaborateur, pour éviter qu'il ne se trouve en situation d'être juge et partie. Cette séparation des tâches a nécessité certaines évolutions sur le plan organisationnel.

FOCUS

La direction juridique et compliance au service des directions opérationnelles

La direction juridique et compliance accompagne chaque direction opérationnelle, à laquelle un juriste expert est dédié.

Le juriste travaille en amont, en étroite collaboration avec la direction opérationnelle, de façon à anticiper les problèmes, éclairer les choix et réduire les risques que peut présenter chaque acte. Il veille à expliquer en termes simples ce que la loi exige et comment gérer les situations au quotidien, afin d'être en conformité avec la législation.

La direction juridique et compliance s'assure aussi du respect des dispositions législatives et réglementaires. Elle organise la veille juridique pour anticiper les changements et adapter les activités d'OCP dans un environnement très fluctuant et compétitif.

L'ensemble de cette démarche SOX représente un atout, car elle améliore l'efficacité et le fonctionnement du contrôle interne au sein d'OCP, tout en permettant à l'entreprise de concentrer ses efforts sur les zones à risque.

En France, la loi du 29 décembre 2011 relative au renforcement de la sécurité sanitaire du médicament et des produits de santé a posé l'obligation de publication des liens entre les entreprises de santé et de cosmétiques et les professionnels de santé. Le décret du 24 mai 2013, dit « sunshine act à la française » ou « décret transparence » prévoit notamment la publication des avantages consentis en nature ou en espèce « 10 euros TTC » et d'un certain nombre de conventions conclues sur le site de la transparence.

3 Mener une politique d'achats responsables

AVEC LES LABORATOIRES

L'essentiel des achats d'OCP est réalisé auprès des laboratoires et porte sur les produits pharmaceutiques, qui sont ensuite revendus aux pharmacies, aux cliniques et aux hôpitaux.

Ces achats découlent des obligations légales qui s'imposent à OCP : deux semaines minimum de stock sur 90% des médicaments commercialisés en France. Dans ces conditions, l'entreprise ne dispose que de peu de leviers sur la sélection des produits et n'a pratiquement pas de marge de négociation sur les produits réglementés.

Cependant, la direction procurement a développé des actions dans le cadre d'une démarche d'achats responsables. Elle a intégré des critères RSE dans les fiches d'évaluation des fournisseurs et sous-traitants d'achats (hors médicaments).

FOCUS

Des rencontres fructueuses entre OCP et les laboratoires

OCP a entamé ses premières réunions avec les laboratoires partenaires sur les thématiques de la RSE partant du constat que les grossistes-répartiteurs et les laboratoires partagent les mêmes enjeux, en particulier sur la sécurité, l'approvisionnement et l'impact de l'activité sur l'environnement.

Le sujet de la disponibilité des produits est la base des discussions d'OCP avec les laboratoires : comment assurer la disponibilité des produits tout en mettant le moins possible de camions sur la route ?

Autre sujet commun : l'observance, enjeu sociétal majeur au regard du coût que représente pour la société la non-observance des traitements. À titre d'exemple, OCP développe avec Nutricia® des solutions communes dans le cadre de l'offre OCP « Pathologie et Conseils associés ».

Ces rencontres sont l'occasion d'échanger sur les bonnes pratiques. Elles favorisent aussi la recherche de solutions innovantes.

Les conventions annuelles avec les laboratoires partenaires contiennent depuis 2015 un objectif de taux de service. Le tout en étant attentif au niveau de compliance des laboratoires partenaires, en particulier en ce qui concerne le respect des conditions réglementaires.

La politique d'achats responsables d'OCP s'exprime aussi dans la qualité de la relation que l'entreprise développe avec les laboratoires partenaires, avec lesquels elle partage ses principaux enjeux RSE.

FOCUS

Un contrat gagnant-gagnant

Confronté à la nécessité de trouver un prestataire pour nettoyer ses caisses thermosensibles, OCP PMS, en région parisienne, a procédé à un appel d'offres auprès du réseau spécialisé des ESAT.

L'appel d'offres s'est déroulé de manière classique, avec ses exigences de qualité, de délais, de régularité et de coûts. Les ESAT y ont répondu avec réactivité et professionnalisme.

Quarante propositions ont été reçues, six présélectionnées pour un entretien, pour aboutir finalement à un test en réel auprès de trois ESAT. À qualité égale, c'est finalement le coût qui a fait la différence.

AVEC LES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Sur les « achats indirects » (services généraux et prestations), la direction procurement applique un certain nombre de bonnes pratiques en matière d'achats responsables :

- les contrats avec les sociétés de ménage, nettoyage et entretien exigent que ces dernières utilisent des produits respectueux de l'environnement ;
- dans le contrat de Gehis France avec HP, il est prévu de ne renouveler le matériel informatique que tous les cinq ans ;
- les achats de matériels de bureaux se font auprès d'une société réputée pour sa politique de développement durable (écoconception, bois issu de forêts certifiées gérées durablement, reprise et recyclage du matériel usagé, engagement dans la recherche sur l'économie circulaire, …) ;
- le catalogue de véhicules de fonction propose des modèles basse consommation, à faibles émissions CO_2. La flotte est en contrat LLD (Location Longue Durée) pour bénéficier du renouvellement des véhicules et des dernières innovations, en particulier en termes de performance de consommation et d'émissions CO_2.

Parmi les actions menées en 2015, la direction procurement a commencé à introduire des critères RSE dans les fiches d'évaluation des fournisseurs et dans les nouveaux appels d'offres (exemple : critères environnementaux dans les appels d'offres des sous-traitants transporteurs).

La certification PEFC/FSC est maintenant exigée pour tous les achats à base de bois, en particulier les achats de papier. Fin 2015, le papier certifié PEFC/FSC représentait 83 % des achats de papier.

La direction procurement étudie également avec la direction des opérations les solutions que le marché propose en matière de véhicules électriques.

La démarche d'achats responsables ne se limite pas aux préoccupations environnementales, mais inclut également les dimensions sociétales de la RSE avec notamment l'impact sur le territoire et le soutien au secteur adapté. Ainsi, OCP fait appel, lorsque c'est possible, aux entreprises locales et en particulier aux petits fournisseurs. Elle contribue ainsi à renforcer le tissu économique de ses territoires d'implantation. Dans le cadre des accords sur le travail des personnes handicapées, OCP confie régulièrement des contrats de prestations à des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et à des entreprises adaptées (EA).

En 2015, les établissements d'OCP ont conclu des contrats avec le secteur adapté pour un montant de 82 K€ : entretien d'espaces verts, lavages et/ou réparation de caisses, fourniture de papeterie, … Pour renforcer cette action, les collaborateurs en charge des achats ont reçu une formation, dans le but de les inciter à recourir aux entreprises du secteur protégé.

esat LE CARREFOUR ETABLISSEMENTS & SERVICES D'AIDE PAR LE TRAVAIL

OCP s'est également abonné à la base de données du GESAT répertoriant l'ensemble des ESAT, afin d'aider les établissements à passer leurs appels d'offres.

OCP demande également aux sociétés d'intérim avec lesquelles elle travaille de présenter la candidature de personnes en situation de handicap.

Fin 2015, le papier certifié PEFC/FSC représentait 83 % des achats de papier

82 K€ de contrat avec le secteur adapté

Méthologie

1. Référentiel et définitions

Le cadre juridique français fournit des référentiels légaux qui s'appliquent au domaine de la RSE, notamment les Codes du travail, de l'environnement, du commerce et des transports.

Le secteur de la santé est régi par le Code de la santé publique.

Les grossistes-répartiteurs sont soumis aux bonnes pratiques de distribution (BPD).

Le groupe Celesio applique les normes de son actionnaire McKesson, et notamment le référentiel de valeurs Icare, la charte éthique, ainsi que les lois américaines SOX et FCPA.

Bien que son statut de SAS l'en exonère, OCP a souhaité concrétiser et faire connaître la démarche RSE engagée en publiant un rapport RSE annuel. Pour ce premier exercice, l'entreprise s'est attachée à appliquer au mieux de son système d'information actuel le décret n°2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale en application de l'article L-225-102-1. L'entreprise est consciente de certaines insuffisances de ses réponses et veillera à les combler progressivement au cours des prochains exercices.

À la fin de ce document, un tableau fait la synthèse des indicateurs RSE suivis par OCP. Dans la mesure où la correspondance existe, l'indicateur GRI-4 a été mentionné.

Les informations sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) sont issues du rapport BEGES, mis à jour en 2015 sur la base des données 2014. La comptabilisation des GES a été réalisée en utilisant la méthode Bilan Carbone® (version 7.4 de septembre 2015), sur les scopes 1 et 2. Cette méthode a été développée par l'ADEME en 2002 et reprise en 2011 par l'Association Bilan Carbone (ABC). Elle répond à la norme ISO 14064-1 concernant les « Spécifications et lignes directrices, au niveau des organismes, pour la quantification et la déclaration des émissions et des suppressions des gaz à effet de serre ».

Les BEGES réalisés en 2012 et 2015, sur les données respectivement de 2011 et 2014, ne sont pas comparables, compte tenu de différences méthodologiques.

Les données énergétiques sont issues de l'audit énergétique réglementaire, réalisé en novembre 2015 (Directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, et loi du 16 juillet 2013 octobre 2015), ainsi que des relevés effectués chaque année par la direction des opérations.

Les autres données ont été extraites des systèmes d'information existant dans l'entreprise, notamment le bilan social d'OCP pour les données RH et le référentiel ISO 9001 pour les données de qualité.

2. Périmètre couvert

OCP regroupe notamment OCP Répartition et ses 3 filiales : Pharmactiv Distribution, Gehis France et Comptoir Pharmaceutique Méditerranéen.

OCP Répartition regroupe le Siège, 44 établissements ainsi que 3 plateformes nationales.

La plupart des données de ce rapport, et notamment les indicateurs sociaux, sont relatives à OCP Répartition.

3. Collecte des données et responsabilités

Les indicateurs sont issus de plusieurs systèmes de collecte de données au sein d'OCP, chacun étant placé sous la responsabilité d'une direction particulière :

- les indicateurs ressources humaines sont placés sous la responsabilité de la direction des ressources humaines,
- les indicateurs énergétiques et d'émissions de CO_2 sont collectés sous la responsabilité de la direction des opérations,
- les indicateurs qualité sont placés sous la responsabilité de la direction de la qualité et des affaires pharmaceutiques.

Parmi les thèmes environnementaux retenus par la loi française Grenelle 2, la consommation d'eau et l'utilisation des sols sont des thèmes non pertinents pour l'activité de grossiste-répartiteur. Ils n'ont donc pas été abordés dans ce rapport.

4. Contrôles

Chaque direction en charge de la collecte des données est responsable des indicateurs fournis. La direction des ressources humaines et de la RSE assure la centralisation des données et veille à la cohérence des indicateurs.

5. Limites méthodologiques

Les méthodologies relatives à certains indicateurs peuvent présenter des limites du fait de la représentativité des mesures effectuées et des estimations nécessaires. C'est le cas notamment des données de consommation d'énergie, carburant, kilométrage ou émissions de GES, compte tenu des méthodes par échantillonnage ou extrapolation utilisée lors des audits.

6. Absence d'attestation de présence du vérificateur indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales

Pour ce premier exercice, non obligatoire et encore incomplet, OCP n'a pas sollicité l'attestation de présence du vérificateur indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans ce rapport.

Glossaire

AMM	Autorisation de Mise sur le Marché
AUTOMATE	Diminutif de l'expression « magasin automatique » ; il est composé de goulottes de chaque côté et d'un tapis roulant au centre pour acheminer les produits vers les caisses
BEGES	Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre
BPD	Les Bonnes Pratiques de Distribution font partie intégrante de l'assurance de la qualité qui garantit que la qualité des médicaments est maintenue à tous les stades de la chaîne d'approvisionnement, depuis le site du fabricant jusqu'à la pharmacie ou la personne autorisée ou habilitée à dispenser le médicament au public
BVE	Bien vivre en entreprise, programme lancé en 2014 pour favoriser l'engagement des collaborateurs et les rendre acteurs de la transformation de l'entreprise
CALYPSO	Enquête annuelle pour mesurer la satisfaction des pharmaciens par rapport à la prestation d'OCP
CAMPUS	Plateforme d'e-learning qui permet aux collaborateurs d'effectuer à leur rythme des formations à distance
CEMAFROID	Le GIE Cemafroid est un centre indépendant d'expertise et d'essais de la chaîne du froid. Il assure notamment une activité de certification des contenants isothermes, glacières, porte vaccins, ... selon le protocole Program Quality Service (PQS) de l'OMS
CLICKADOC	Banque de données des produits vendus en pharmacie
COMPLIANCE	Programme qui permet la mise en place par l'entreprise de mécanismes permettant au quotidien, tant par l'entreprise que par ses salariés, de conforter le respect : de l'éthique, des lois, règlements et procédures internes
CNOM	Conseil National de l'Ordre des Médecins
CNOP	Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens
CSRP	Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique
CYCLAMED	Association en charge de la collecte et valorisation des médicaments non utilisés ou périmés
DÉPOTRADE	Créé en 2010, Dépotrade est la centrale d'achat pharmaceutique d'OCP. Son offre est principalement réservée aux pharmacies de groupements
DPC	Développement Professionnel Continu
EDI	Échange de Données Informatisé
E-LEARNING	Apprentissage à distance
EPN	European Pharmacy Network est un projet Celesio de développement d'un réseau de pharmacies à l'échelle européenne. Un concept centré sur l'écoute du patient et sur l'apport de services nouveaux. EPN offre un espace dédié aux conseils, aux auto-évaluations et aux informations santé ainsi qu'une approche spécifique sur deux thèmes : la peau et la douleur
EPOD	Outil de traçabilité des livraisons
ERP	Enterprise Resources Planning, signifiant littéralement « planification des ressources de l'entreprise » et traduit par « progiciel de gestion intégrée » (PGI)
ESAT	Les établissements et services d'aide par le travail – appelés CAT jusqu'en février 2005 – sont des centres médico-sociaux. Ils sont chargés de la mise au travail, accompagnée d'un soutien médical et social, des personnes handicapées dans l'impossibilité de travailler dans un autre cadre
FCPA	Foreign Corrupt Practices Act : loi américaine visant à lutter contre la corruption
GEHIS	Filiale d'OCP, Gehis assure la fonction SI (Systèmes d'Information) d'OCP et de ses filiales
GÉNÉRIQUE	Une spécialité générique d'une spécialité de référence est celle qui a la même composition qualitative et quantitative en principe actif, la même forme pharmaceutique et dont la bioéquivalence avec la spécialité de référence est démontrée par des études de biodisponibilité appropriées. Cette spécialité est vendue sous sa dénomination commune internationale (DCI)
GES	Gaz à effet de serre
GRI	Global Reporting Initiative, organisation internationale qui propose un référentiel d'indicateurs extra-financières
HAS	Haute Autorité de Santé
HPST	La loi « Hôpital, Patients, Santé et Territoires » du 20 juillet 2009
ICARE	Intégrité / Clients d'abord / Responsabilité / Respect / Excellence : les principes d'action du groupe Celesio-McKesson
ILEAD	Inspire, Leverage, Execute, Advance, Develop : ensemble des engagements qui définissent le leadership chez McKesson

ISO	International Organization for Standardization. Norme internationale formalisant des exigences à satisfaire en matière de management des organisations et de la qualité. Son respect garantit aux clients l'orientation client et la maîtrise de ses processus
LEEM	Les Entreprises du Médicament (regroupe les entreprises du secteur de l'industrie pharmaceutique en France)
LFSS	Loi de Financement de la Sécurité Sociale
MATÉRIALITÉ	L'analyse de matérialité est un élément essentiel de la détermination des enjeux RSE prioritaires de l'entreprise : elle consiste à consulter et dialoguer avec les parties prenantes, pour connaître leur perception des enjeux RSE de l'entreprise et prendre en compte leurs attentes spécifiques. Le résultat de cette consultation se traduit dans la matrice de matérialité, qui met en regard l'importance des enjeux RSE du point de vue de l'entreprise et du point de vue des parties prenantes
MAPA	Marché à Procédure Adaptée
MARCHÉ RÉGLEMENTÉ	Médicaments au sens du code de la santé publique
MOVE	Application sur tablette, destinée aux commerciaux d'OCP, et leur donnant accès à toute la documentation commerciale, ainsi qu'aux informations clients qui leur sont utiles
MNU	Médicaments Non Utilisés
OCP	Office Commercial Pharmaceutique
OTC	Over The Counter (derrière le comptoir) : terme désignant les médicaments en vente libre en pharmacie et qui ne nécessitent pas de prescription médicale pour être vendus. Ces médicaments OTC sont souvent appelés « médicaments d'automédication ». Ils sont placés derrière le comptoir du pharmacien, en France, sauf pour une liste de médicaments OTC qui depuis le 1er août 2008 peuvent être placés devant
PARTIE PRENANTE	Tout individu ou entité, interne ou externe, qui impacte ou est impacté par les activités de l'entreprise
PDA	Personal Digital Assistant : l'assistant numérique personnel est un appareil numérique portable. À OCP, il est utilisé dans le cadre d'EPOD et de la traçabilité des médicaments afin de garantir une qualité de service aux clients pharmaciens
PERCO	Plan d'Épargne Retraite Collectif
PEE	Plan d'Épargne Entreprise
PHARMACIE D'OFFICINE	Établissement assurant la dispensation au détail des médicaments et des produits de santé

PHARMAG	Magazine trimestriel 100% digital. C'est un espace d'échange et de dialogue entre les étudiants pharmaciens et les professionnels
PHARMALIENS	Collaborateurs d'OCP, qui répondent par téléphone aux demandes d'information des pharmaciens
PMS	Plateforme Multi-Services
PLANET OCP	Plateforme intranet sur laquelle on accède à une base documentaire de référence au regard de la certification ISO 9001, accueillant notamment des données institutionnelles, métiers et sur le vivre et s'informer à OCP
PLFSS	Projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale
POINT	Plateforme internet dédiée au client pharmacien et sur laquelle il peut gérer de nombreuses modalités de son compte telles que : la passation de commandes, les demandes de retours, les réclamations, l'inscription à certaines offres ou services, ... De plus, le pharmacien pourra trouver plusieurs informations concernant son activité, son secteur, son environnement
PRINCEPS	Se dit d'un médicament « original », c'est-à-dire un médicament dont la molécule principale n'est pas encore tombée dans le domaine public et par conséquent toujours protégée par un brevet, durant maximum 20 ans à partir de sa date de dépôt
PUI	Pharmacie à Usage Intérieur
RSE	Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
SI	Le Système d'Information est un ensemble organisé d'éléments – physiques ou non tangibles –, qui permet de regrouper, de qualifier, de classifier et de diffuser de l'information sur un phénomène donné. Concrètement, cela fonctionne souvent à l'aide d'un outil informatique capable d'effectuer et d'automatiser l'ensemble des opérations précédemment citées
SOX	Sarbanes Oxley Act est une loi américaine, qui touche toute entreprise cotée aux États-Unis, comme McKesson, et qui impose aux entreprises de mettre en place les processus permettant de garantir la fiabilité des éléments financiers. Depuis l'entrée d'OCP dans le groupe McKesson, OCP se doit d'être « SOX Compliant »
STC	Stock Tampon Central
SPHER	Satisfaction Pharmacien Excellence Relationnelle, plateforme de gestion de la « relation client »
SUPPLY CHAIN	Également appelée chaîne logistique, la supply chain est au coeur du métier de répartiteur. À OCP, elle gère l'ensemble des flux amont entre les fournisseurs et les établissements
TeqCO_2	Tonne équivalent CO_2

INDICATEURS RSE

Exercice 2015 - OCP Répartition*

Informations sociales

EFFECTIF TOTAL ET RÉPARTITION PAR SEXE, ÂGE ET ZONE GÉOGRAPHIQUE		2014	2015	VARIATION	GRI4	RÉF.
• Effectif total		**3 412**	**3 402**	**-0,3%**	G4-9	BS 1.1.1
% cadres et pharmaciens parmi l'effectif total		10,3%	10,6%	0,2%		
• Effectif total de salariés hommes		**1 736**	**1 751**	**0,9%**	G4-10	BS 1.1.10
% d'hommes parmi l'effectif total		50,9%	51,5%	+0,6 point	G4-10	BS 1.1.10
• Effectif total de salariés femmes		**1 676**	**1 651**	**-1,5%**	G4-10	BS 1.1.10
% de femmes parmi l'effectif total		49,1%	48,5%	-0,6 point	G4-10	BS 1.1.10
• Pourcentage de femmes parmi les cadres et pharmaciens		**50,4%**	**49,7%**	**-0,7 point**	G4-LA12	**NA**
• Pourcentage de femmes parmi le codir			**62,5%**		G4-LA12	**NA**
• Effectif total de salariés de moins de 30 ans en %		**18,3%**	**20,0%**	**+1,7 points**	G4-10	BS 1.1.10
• Effectif total de salariés de 30 à 39 ans en %		**15,6%**	**15,2%**	**-0,4 point**	G4-10	BS 1.1.10
• Effectif total de salariés de 40 à 49 ans en %		**27,7%**	**25,5%**	**-2,2 points**	G4-10	BS 1.1.10
• Effectif total de salariés de 50 à 59 ans en %		**35,3%**	**36,0%**	**+0,7 point**	G4-10	BS 1.1.10
• Effectif total de salariés de 60 ans et plus en %		**3,0%**	**3,3%**	**+0,3 point**	G4-10	BS 1.1.10
• Ancienneté moyenne des CDI dans le Groupe (années)		**20,7**	**20,3**	**-1,9%**		
Ventilation des effectifs totaux par région	• Île-de-France	**943**	**949**	**0,6%**	G4-10	
	• Auvergne-Rhône-Alpes	**526**	**536**	**1,9%**	G4-10	
	• Nord-Pas-de-Calais-Picardie	**291**	**288**	**-1,0%**	G4-10	
	• Aquitaine-Limousin-Poitou-Charente	**289**	**287**	**-0,7%**	G4-10	
	• Provence-Alpes-Côte d'Azur	**274**	**262**	**-4,4%**	G4-10	
	• Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine	**232**	**226**	**-2,6%**	G4-10	
	• Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées	**183**	**182**	**-0,5%**	G4-10	
	• Pays de Loire	**155**	**147**	**-5,2%**	G4-10	
	• Bourgogne-Franche-Comté	**151**	**145**	**-4,0%**	G4-10	
	• Normandie	**147**	**140**	**-4,8%**	G4-10	
	• Bretagne	**133**	**130**	**-2,3%**	G4-10	
	• Centre-Val-de-Loire	**88**	**110**	**25,0%**	G4-10	
	TOTAL	**3 412**	**3 402**	**-0,3%**		

Égalité de traitement

	2014	2015	VARIATION	GRI4	RÉF.
• Nombre de femmes parmi les recrutements	-	**462**		G4-LA1	
• Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	-	**34**		G4-LA1	
• Nombre de femmes promues parmi les cadres	-	**2**			
• Nombre de femmes ayant bénéficié d'une formation au cours de l'année	-	**684**			
• Taux d'emploi de salariés reconnus travailleurs handicapés	**5,8%**	**6,2%**	**+0,4 point**	G4-LA12	
• Nombre d'embauches de jeunes de moins de 25 ans	**586**	**641**	**9,4%**	G4-LA1	
• Nombre de contrats en alternance	**46**	**39**			

Mouvements de personnel

• NOMBRE TOTAL D'ENTRÉES	**962**	**1 072**	**11,4%**	G4-LA1	BS 1.3.1
dont nombre d'entrées en CDI[1]	**89**	**173**	**94,4%**		BS 1.3.2
dont nombre d'entrées en CDD	**873**	**899**	**3,0%**		BS 1.3.3
• NOMBRE TOTAL DE DÉPARTS	**911**	**967**	**6,1%**	G4-10	BS 1.4.1
dont nombre total de démissions	**142**	**111**	**-21,8%**	G4-10	BS 1.4.2
dont nombre de fins de CDD	**599**	**699**	**16,7%**		BS 1.4.6
dont nombre de licenciements toutes causes	**55**	**53**	**-3,6%**	G4-10	BS 1.4.4 BS 1.4.5
dont nombre de départs en retraite	**94**	**74**	**-21,3%**	G4-10	BS 1.4.8
dont nombre de départs pour autres motifs	**21**	**30**	**42,9%**	G4-10	

** Les indicateurs reportés concernent OCP Répartition. Les autres entités du groupe OCP (Gehis, Pharmactiv, OCP formation, Dépotrade) seront progressivement intégrées au périmètre couvert par les indicateurs.*

1. En 2014, les étudiants travaillant le samedi ont été embauchés en CDD, dans l'attente des modalités de l'accord sur le temps partiel en cours de négociation. En 2015, ils sont dorénavant embauchés en CDI.

Formation

	2014	2015	VARIATION	GRI4
Nombre d'heures de stage rémunérées	24 386	18 383	-24,6%	G4-L9
• Nombre moyen de jours de formation par salarié formé et par an	3,3	2,2	-32,8%	G4-LA9
• Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	1 046	1 445	38,1%	
• % des salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	30,7%	42,5%	-11,8 points	
• % des frais de formation de la masse salariale	2,41%	2,45%	+0,4 point	
• % de salariés ayant eu un entretien individuel annuel	58%	87%	+29 points	G4-LA11

Rémunérations

• Variation de la rémunération moyenne par rapport à l'année antérieure	5,1%	-1,1%	-6,2 points	
• Ratio entre la moyenne des rémunérations les plus basses (employés) et les plus hautes (cadres)	2,11	2,13	+0,02 point	
• Ratio rémunération moyenne femmes / rémunération moyenne hommes	87,6%	91,0%	+3,4 points	G4-LA13
• Montant moyen de la participation et de l'intéressement par salarié	1 090	1 263	15,9%*	

Santé et absentéisme

• Nombre de maladies professionnelles reconnues par la sécurité sociale dans l'année	13	7	-46,2%	
• Taux d'absentéisme des salariés	5,57%	5,72%	+0,15 point	G4-LA6

Éthique et gouvernance

• Nombre de personnes ayant suivi la formation e-learning sur la compliance / lutte contre la corruption	NA	313		
• Nombre de personnes ayant suivi la formation e-learning sur la charte éthique				G4-SO4

Dialogue social

• Nombre d'accords signés dans l'année[2]	3	4		
• Nombre de réunions tenues avec les instances de représentations du personnel	26	26		
• Nombre de réunions de CHSCT	94	102		
• Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	100%	100%		
• Part des salariés couverts par une convention collective	100%	100%		G4-11

2. *En 2014 : accord sur les salaires (7/01/2014), accord en faveur des personnes handicapées (27/01/2014), accord sur le temps partiel (13/11/2014), …*
En 2015 : accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (23/02/2015), PERCO : avenant n°1 (27/10/2015), accord sur la représentation du personnel : avenant n°2 (10/11/2015), accord frais de santé et de prévoyance (21/12/2015).

* *Changement d'année fiscale impactant ces données*

Certifications

	2014	2015	VARIATION	GRI4
• Nombre de non-conformité lors de l'audit annuel de certification	0	0		

Sécurité

• Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt de salariés (aucun accident mortel)	206	175	-15,0%	
• Taux de fréquence d'accidents de salariés (nombre d'accidents avec arrêts de travail mutiplié par 10 000 heures travaillées)	36	30,8	-5,2 points	G4-LA6
• Taux de gravité des accidents du travail (nombre de journées perdues multiplié par millier d'heures travaillées)	0,92	0,96	-0,04% point	G4-LA6
• Effectifs formés à la sécurité au cours de l'exercice	740	701	-5,3%	

Durée et aménagement du temps de travail

• Horaire hebdomadaire moyen contractuel	32,4	32,2	-0,6%	
• Nombre de salariés travaillant à temps partiel	914	951	4,0%	
• Nombre de salariés occupant des emplois de nuit (horaire hebdomadaire >= à 6h)	362	353	-2,5%	

Environnement

	2014	2015
• Nombre de km parcourus par les VU*	ND	61 millions de km
• Taux moyen d'émission CO_2 des VU*	ND	208 g/km
• Nombre de véhicules utilitaires**	ND	641
• Nombre de VU roulant au biodiesel**	ND	109
• % de la flotte de VU roulant au biodiesel**	ND	17%
• Consommation annuelle de carburant des véhicules de livraison	ND	2,6 millions de litres
• Nombre de véhicules de tourisme**		228
• Nombre de km parcourus par les véhicules de tourisme*	ND	7,5 millions de km
• Taux moyen d'émission CO_2 des véhicules de tourisme*	ND	107 g/km
• Consommation annuelle de carburant des véhicules de tourisme (info constructeur)	ND	400 000 litres
• Nombre total de personnes formées à l'éco-conduite (en cumul)	90	157
• % de chauffeurs-livreurs formés à l'éco-conduite		17,0%

* *Source BEGES 2015*
** *Achats indirects*
NA = non applicable · ND = non défini

Consommation d'eau et d'énergies

		2014	2015
Consommation de matières premières	• Eau	ND	ND
	• Gaz	13 177 000 kwh	14 188 000 kwh
	• Fioul	ND	ND
	• Électricité	31 910 236 kwh	31 291 929 kwh
• Dépense énergétique moyenne par m^2		ND	18,9 €/m^2

Émissions de Gaz à effet de serre*

		2014	2015	RÉF.
• Total des émissions directes de GES (en milliers de tonnes CO_2)*		25 094 T CO_2	ND	G4-EN15
• Total des émissions indirectes de GES (en milliers de tonnes CO_2)*				
Répartition par sources d'émissions dans l'air des Gaz à Effets de Serre*	• Livraisons	71%	ND	G4-EN15
	• Énergie	20%	ND	G4-EN15
	• Déplacements	6%	ND	G4-EN15
	• Climatisation	3%	ND	G4-EN15

Déchets

• Volume de déchets annuels	ND	ND	G4-EN23
• Volume (ou poids) des emballages provenant des livraisons des laboratoires, remis dans les filières de recyclage ?	ND	ND	
• Volume de déchets D3E remis dans les filières de recyclage/insertion (PAPREC)	-	30 m^3	

Sociétal

Achats responsables	• Nombre de fiches fournisseurs incluant des critères RSE			G4-EN23
	• Montant des achats confiés à des ESAT	70 K€	82 K€	
	• Pourcentage des acheteurs sensibiisés au recours aux ESAT	100%[1]	100%[2]	
	• Pourcentage du volume de papier certifié PEFC/FSC sur le total des achats de papier		83%	
• Nombre de personnes formées à l'utilisation du défibrillateur			300	
• Nombre de pharmaciens ayant suivi une formation d'OCP		3 516	2 714	
• Nombre de pharmaciens ayant assisté aux conférences données par OCP		5 897	5 753	

** Source BEGES 2015 sur données 2014*

1. *Directeurs d'établissements et responsables d'établissements*
2. *Acheteurs*

PUBLICATION : OCP · Communication interne · Octobre 2016

CONCEPTION : Agence Brett'com · IMPRESSION : Pro Image

CRÉDITS PHOTOS : Christophe FILLEUL · Cédric HELSLY · Sacha LENORMAND · Patrick SORDOILLET
THINKSTOCK (Alexander Bedrin, ChristiK, Filip Krstic, Frentusha, Givaga, Kryczka, Nick White, Psphotograph, Rawpixel Ltd, Wavebreakmedia Ltd)

Retrouvez-nous sur **www.ocp.fr**

et suivez-nous sur **twitter**

Avec vous, pour vous, une nouvelle santé est en marche

OCP