



exercice
2016



RAPPORT D'ACTIVITÉ

+ DÉVELOPPEMENT DURABLE

OCP



Hubert OLIVIER,
Président d'OCP

“ Ce deuxième rapport RSE, réalisé au titre de l'année 2016, s'inscrit dans la démarche engagée par OCP en 2014 et s'appuie sur les apports de la Corporate Social Responsibility du groupe Celesio-McKesson.

lancement
d'une
nouvelle offre
OCP & Vous

Acteurs de la chaîne de santé, nous exerçons notre activité dans le cadre réglementaire strict du Code de la santé publique, des bonnes pratiques de distribution et des règles auxquelles sont soumis les établissements pharmaceutiques.

L'année 2016 a été marquée par le lancement de la nouvelle offre OCP & Vous, conçue et réalisée pour répondre aux défis majeurs auxquels sont confrontés les officines: la disponibilité des produits, la compétitivité économique, la transformation digitale et l'accès au financement.

C'est l'objet même de notre responsabilité sociétale d'entreprise que d'anticiper les évolutions, d'innover en capitalisant sur nos expertises et de co-construire des solutions durables avec nos parties prenantes, pour mieux servir les pharmaciens dans leur mission auprès de leurs patients.

Avec cette nouvelle offre, OCP évolue du métier de répartiteur vers celui de distributeur de produits et services de santé à forte valeur ajoutée et devient une interface globale, un créateur de lien entre les pharmaciens, les laboratoires et l'ensemble des parties prenantes.

En plaçant la co-construction au centre de notre modèle, nous innovons au quotidien avec les laboratoires et les pharmaciens, pour créer de la valeur et permettre aux officines d'être des entreprises de santé performantes, au service des patients.

permettre aux officines
d'être des entreprises
de santé performantes,
au service des patients

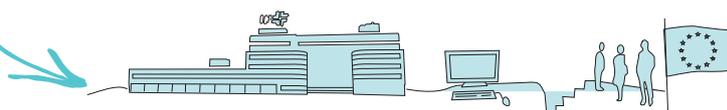
Dans un monde en pleine transformation, notre ambition est de jouer un rôle actif dans le modèle de santé en France, en proposant une vision sociétale partagée avec l'ensemble des parties prenantes au bénéfice de tous. ”

Sommaire



OCP, filiale du groupe Celesio-McKesson

- Acteur majeur de la distribution des produits et services de santé en France 06
- Maillon essentiel entre laboratoires, pharmaciens et patients, dans un secteur en pleine mutation 11
- Porteur d'innovation et de transformation du secteur 15
- Filiale d'un groupe international : Celesio-McKesson 19
- Entreprise citoyenne, engagée dans une démarche RSE 21



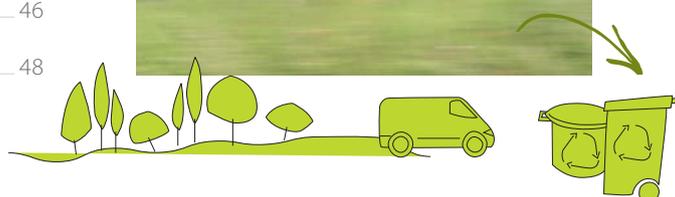
1 Engager nos collaborateurs dans la transformation de l'entreprise

- ICARE : des principes partagés au quotidien 26
- Développer la dimension « bien vivre en entreprise » 27
- Asseoir l'attractivité d'OCP 30
- Animer le dialogue social 33
- Créer les conditions de la diversité 33
- Accompagner le développement de l'entreprise et de ses collaborateurs 36



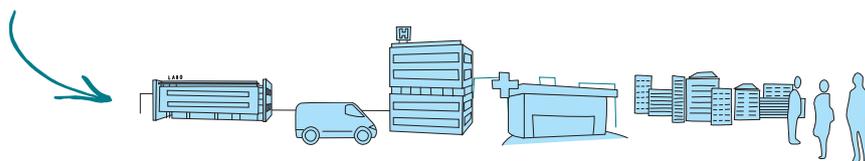
2 Réduire notre empreinte environnementale

- Déployer une approche globale 40
- Réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) 41
- Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments 45
- Gérer les déchets des activités 46
- Prendre en compte l'environnement au quotidien 48



3 Être un acteur responsable de la chaîne de santé

- Garantir la sécurité des patients et des collaborateurs à toutes les étapes 52
- Intégrer la gouvernance et la compliance à tous les niveaux de l'entreprise 55
- Mener une politique d'achats responsables 58
- Poursuivre la démarche de gestion des risques 60
- Développer des actions de mécénat et soutenir des causes sociétales 60



→ Méthodologie 62

→ Glossaire 64

→ Indicateurs RSE 68

INTRO





OCP, filiale du groupe Celesio-McKesson

- 1. Acteur majeur de la distribution des produits et services de santé en France** _____ 06
 - Pharmactiv Distribution, 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
 - PMS, une plateforme multi-services dédiée aux produits à faible rotation
 - Pharmaliens, des centres d'appels mobilisés pour les officines
 - OCP Connect, des solutions opérationnelles pour les laboratoires
- 2. Maillon essentiel entre laboratoires, pharmaciens et patients, dans un secteur en pleine mutation** _____ 11
 - Le pharmacien au service du patient et de la santé publique
 - Le grossiste-répartiteur : des obligations de service public
 - La distribution de produits de santé : un secteur en mutation
- 3. Porteur d'innovation et de transformation du secteur** _____ 15
- 4. Filiale d'un groupe international : Celesio-McKesson** _____ 19
 - Le rapprochement de Celesio et de McKesson : une opportunité pour OCP
- 5. Entreprise citoyenne, engagée dans une démarche RSE** _____ 21
 - Dresser un état des lieux
 - Mener une analyse de matérialité
 - Mettre en place un réseau d'ambassadeurs RSE et sensibiliser les collaborateurs
 - Définir les plans d'action et les indicateurs de suivi
 - Présenter les 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 à usage interne (hôpitaux et cliniques). Le groupe OCP rassemble aujourd’hui plusieurs activités notamment : OCP Répartition, OCP Formation, OCP Hôpital, Dépotrade, Pharmactiv Distribution et le Comptoir Pharmaceutique Méditerranéen¹. ”

1 Acteur majeur de la distribution des produits et services de santé en France

La distribution de produits de santé répond à des enjeux de service public et s’inscrit naturellement dans un contexte de responsabilité sociétale. OCP a souhaité aller plus loin et formaliser une démarche RSE qu’elle a engagée en 2014, dans ses trois dimensions sociale, environnementale et sociétale.

En tant que distributeur de produits et services de santé, 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 le guide des bonnes pratiques de distribution en gros des médicaments à usage humain (modifié en 2014) et le guide des bonnes pratiques de distribution en gros des médicaments vétérinaires (2015), assurant la qualité des opérations. Le grossiste-répartiteur doit respecter ses obligations de service public régies par le Code de la santé publique.

Avec 6,3 milliards d’euros de chiffre d’affaires et 32,9 % de part de marché au 31 mars 2017 (exercice fiscal 1/04/2016-31/03/2017), OCP Répartition est le leader du marché de la répartition pharmaceutique en France. Présent sur l’ensemble du territoire français avec 43 établissements de proximité et 3 plateformes nationales, OCP Répartition emploie 3 210 collaborateurs.

L’entreprise délivre chaque jour plus de 2 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 Epod². 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 majoritaire est McKesson Corporation.

Au-delà de son métier traditionnel, OCP a développé des activités et services pour ses clients et partenaires :

- Pharmactiv Distribution, 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
- Dépotrade, centrale d’achat pharmaceutique
- PMS, plateforme multi-services dédiée aux produits à faible rotation
- Centre d’appels pharmaliens
- OCP Connect

1. À noter que la filiale Gehis France a été réintégrée début 2017 à OCP Répartition pour devenir la Direction des Systèmes d’Information (DSI) de l’entreprise.

2. Epod : outil de traçabilité des livraisons.



43

établissements
de proximité

3

plateformes
nationales

CHIFFRE D'AFFAIRES

6,3 milliards €



3 210

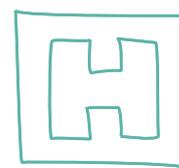
collaborateurs



14 000

pharmacies
clientes de ville

2 000

pharmacies
hospitalières

36 000

produits référencés



674

fournisseurs
laboratoires

100%

des livraisons
tracées et sécurisées58% Taux
de satisfaction
spontanée

baromètre Calypso 2017

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.

Créé il y a bientôt 30 ans, Pharmactiv Distribution compte plus de 1600 adhérents et plus de 10000 personnes incluant leurs équipes officinales. Le groupement s'appuie sur son positionnement de pharmacies tournées vers les services, «Pharmactiv, le Relais santé».



L'offre Pharmactiv s'articule autour de 6 axes pour faciliter le métier de ses adhérents au quotidien

1. Booster la rentabilité

Le réseau Pharmactiv améliore l'efficacité de l'officine en simplifiant et en optimisant ses achats, grâce notamment à un référencement sélectif de 55 laboratoires leaders, couvrant l'ensemble des segments du marché, mais aussi grâce à l'accès à l'offre de répartition d'OCP et à la centrale d'achats Centractiv.

En 2012, Pharmactiv a lancé sa propre marque de produits de parapharmacie, rigoureusement sélectionnés en termes de prix et de qualité (conservateurs sélectionnés pour leur parfaite innocuité en fonction des conditionnements, potentiel sensibilisant évalué grâce à des tests d'usage réalisés sous contrôle médical

ou des tests d'hypoallergénicité). La gamme Pharmactiv compte aujourd'hui une cinquantaine de références, distribuées uniquement dans les pharmacies du réseau. Une gamme de huit références de compléments alimentaires sera lancée en septembre 2017.

2. Dynamiser l'animation commerciale

Un autre apport majeur du réseau Pharmactiv est l'animation du point de vente, avec trois animations mensuelles, un merchandising spécifique, un programme de fidélité (Cart'Activ, 350 000 clients inscrits).

3. Se différencier par les services

Les adhérents de Pharmactiv bénéficient de services leur permettant de jouer pleinement leur rôle de dispensateur de médicaments *via* des actions de prévention et de dépistage, mais aussi en accompagnant les patients *via* des RDV Santé.

4. Optimiser la qualité

Depuis 2000, Pharmactiv évalue plusieurs fois par an la qualité de service au sein du réseau *via* des visites mystères (point de vente et conseil au comptoir). Pharmactiv est certifié pour l'accompagnement de ses adhérents dans la démarche de certification ISO 9001/QMS (Quality Management System) : 202 pharmacies ont ainsi été accompagnées au 31 mars 2017.

5. Communiquer grâce au digital

Pharmactiv propose, depuis 2009, un site internet clé en main pour la pharmacie. Depuis son lancement, plus de 600 sites ont été créés. Le réseau propose des services digitaux innovants (l'offre Innovation Digitale et Vous, avec la plateforme Link® et l'application MyPharmactiv destinée aux patients des adhérents de Pharmactiv).

6. Développer la pharmacie à long terme

Pharmactiv développe également le concept de pharmacie EPN³, qui repose sur l'écoute du patient

3. European Pharmacy Network, concept déployé par le groupe Celesio.

et l'expérience client, la mise à disposition d'un espace conseil et une approche spécifique des traitements pour la peau (Bar Santé Beauté) et la douleur (espace Douleur).

Pharmactiv organise des rencontres annuelles, au cours desquelles les pharmaciens du réseau ont l'occasion de se rencontrer et de partager sur des sujets communs. Ils peuvent ainsi envisager la pharmacie de demain.

En mars 2016, Pharmactiv s'est associé à la société Impact Partenaires dans le cadre du lancement d'un fonds d'investissement de 50 millions d'euros, dédié à la création d'entreprises et enseignes dans les quartiers populaires.

OCP HÔPITAL, SAVOIR-FAIRE ET PUISSANCE LOGISTIQUE

Au sein d'OCP Répartition, OCP Hôpital est une offre de services 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 des sites OCP, 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, il s'agit d'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 1^{er} janvier 2013).



OCP
FORMATION

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.

Conçus par des pharmaciens pour des pharmaciens, les programmes d'OCP Formation couvrent 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.

FORMATION
+80
thématiques différentes





DÉPOTRADE, UNE CENTRALE D'ACHATS PHARMACEUTIQUES

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

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

PMS, UNE PLATEFORME MULTI-SERVICES DÉDIÉE AUX PRODUITS À FAIBLE ROTATION

Située à proximité de l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle, PMS détient une collection de produits à faible rotation (high tech, accessoires,...), qui permet à OCP de garantir la disponibilité en 24h de ces produits aux clients qui en passent commande.

PHARMALIENS, DES CENTRES D'APPELS MOBILISÉS POUR LES OFFICINES

Le centre d'appels pharmaliens prend en charge toutes les questions et demandes des équipes officinales. Il regroupe 126 personnes sur 7 centres d'appels. 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 commerciales OCP.

OCP CONNECT, DES SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES POUR LES LABORATOIRES

OCP met à disposition des laboratoires partenaires l'expertise et les outils qu'il a développés sur le marché des officines, en proposant une offre de services innovante et de qualité :

- **accompagnement des stratégies opérationnelles en officine** (études de marché, campagnes d'information auprès des pharmaciens sur les nouveaux produits grâce aux équipes pharmaliens, communication multicanal print ou web auprès des pharmacies, ou communication grand public par affichage sur les véhicules de santé,...) ;
- **offre de distribution associée**, « co-pack delivery », qui associe automatiquement un article en lien avec la commande du pharmacien. L'objectif de ce service, qui accompagne notamment les pathologies lourdes, est d'apporter une aide supplémentaire aux pharmaciens dans la délivrance du médicament et favoriser ainsi la compréhension des enjeux du traitement par le patient et faciliter l'administration du produit. Les articles associés (fiche-conseil, pochette isotherme, kit d'injection, solvant...) améliorent l'efficacité et l'observance du traitement. En un an, OCP a distribué plus de 240 000 articles associés aux 14 000 pharmacies clientes.



2 Maillon essentiel entre laboratoires, pharmaciens et patients, dans un secteur en pleine mutation

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

LE PHARMACIEN AU SERVICE DU PATIENT ET DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Avec un **réseau de près de 21 500 officines 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

FOCUS

L'observance, un enjeu de santé publique

L'observance est cruciale pour assurer l'efficacité des traitements, améliorer la qualité des soins et favoriser la qualité de vie des patients, en particulier dans le cas des maladies chroniques.

En partenariat avec Observia, OCP a réalisé au second semestre 2016, un programme-pilote axé sur l'observance dans les traitements de l'asthme et de la leucémie. Les pharmaciens d'OCP ont ainsi accompagné 22 pharmacies participantes, qui ont mené des entretiens pharmaceutiques pendant 3 mois avec plus de 70 patients. Les résultats de cette étude montrent une amélioration du comportement observant, lorsque le patient est suivi par le pharmacien. Les résultats confirment le rôle central des pharmaciens dans la prise en charge thérapeutique.

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.

LE GROSSISTE-RÉPARTITEUR: DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

Territorialité un grossiste-répartiteur distribue les médicaments qu'il achète de manière à couvrir les besoins des patients en France, sur le territoire de répartition déclaré.

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 également 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).

Assurer la disponibilité des produits de santé en garantissant le maintien de leur qualité durant le stockage et la livraison. C'est l'attente prioritaire du

FOCUS



CALYPSO, le baromètre de satisfaction des pharmaciens

L'enquête Calypso pour l'exercice 2016-2017 (2500 clients interrogés sur leur appréciation du service OCP) montre une satisfaction globale spontanée de 58%, stable par rapport à l'an dernier, et une satisfaction globale finale de 51%, en hausse de deux points par rapport à l'an dernier.

Plus de 94% des clients interrogés sont satisfaits d'OCP et 90% d'entre eux recommanderaient OCP à leurs confrères.

Sur les 27 critères de l'enquête, 22 sont en amélioration, 4 sont stables et 1 est en baisse (qualité des conférences et des manifestations à OCP). Les critères sur lesquels l'amélioration a été la plus sensible sont :

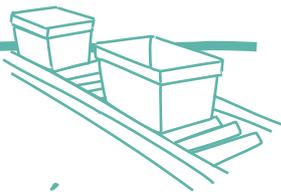
- service client de réclamations en ligne
- facilité à joindre le centre d'appels
- services d'accompagnement aux patients
- services d'optimisation de l'officine.

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 :

► **Fiabilité des commandes** : basée sur des processus logistiques performants, intégrant des systèmes de suivi et de contrôle tout au long du circuit de préparation et de livraison, elle se caractérise par :

- 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 ;

100%
des livraisons tracées



FOCUS

ISO 9001

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.

En novembre 2016, lors du 2^e audit de suivi du certificat ISO 9001, aucune non-conformité n'a été relevée, résultat de la mobilisation des équipes OCP autour de la qualité. Les engagements de la direction dans ce domaine ont été partagés au plus grand nombre, à travers notamment l'affichage de la lettre sur la politique qualité OCP.

Le renouvellement du certificat courant 2017 intégrera la nouvelle version de la norme (ISO 9001 : 2015).

- 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).

► **Disponibilité des produits de santé** : la disponibilité des produits au comptoir fait partie des fondamentaux d'une officine. C'est la première condition d'un bon suivi des traitements par le patient. Or, les ruptures de stocks se sont multipliées par 10 depuis 5 ans selon l'ANSM. Les causes sont multiples : mondialisation de la fabrication, difficultés d'approvisionnement en matières premières et une gestion à flux tendus, mais aussi problèmes dans la chaîne de distribution... Pour les équipes officinales, trouver des solutions alternatives en cas de manquants réduit le temps disponible pour les patients. Devenu chronique, le problème est un véritable enjeu de santé publique et un sujet de préoccupation majeure pour les associations de patients et les pouvoirs publics. C'est pour répondre à cette situation qu'OCP a développé un nouveau modèle de distribution basé sur une centralisation et une synchronisation quotidienne des demandes des officines, des livraisons de médicaments des laboratoires et des stocks de ses 43 établissements de répartition. Ce nouveau modèle permet de diviser par deux les ruptures aux comptoirs.

► **Respect des délais de livraison** : les pharmaciens connaissent en amont, de manière précise, l'heure à laquelle elles seront livrées.

LA DISTRIBUTION DE PRODUITS DE SANTÉ : UN SECTEUR EN MUTATION

► **Sur un marché du médicament en baisse, les marges des officines comme celles des répartiteurs se réduisent.**

Depuis 2012, le marché français du médicament est en baisse sous les effets conjugués de la pression sur les prix, de la baisse des

volumes de prescription par les médecins, du déremboursement et des changements comportementaux. À ces facteurs s'ajoutent la forte pénétration des médicaments génériques et l'arrivée de médicaments innovants à prix élevé et à faible rotation.

Avec 82% de leur chiffre d'affaires réalisé par la vente de médicaments, les pharmaciens voient leur marge baisser constamment, avec pour conséquence une augmentation du nombre de fermetures d'officines.

► Face aux nouvelles attentes des patients, le métier de pharmacien évolue.

La loi Hôpital, Patients, Santé, Territoires de juillet 2009 (HPST) et la convention pharmaceutique d'avril 2012 ont élargi les responsabilités des pharmaciens et renforcé leur rôle dans le parcours de soins du patient, avec, par exemple, la mise en place des entretiens pharmaceutiques rémunérés (patients sous anticoagulants et asthme).

Cette évolution permet aux pharmaciens de mieux répondre aux nouveaux besoins qui découlent du vieillissement de la population ou du développement de maladies chroniques comme le diabète ou l'hypertension artérielle.

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.

► L'innovation digitale modifie les comportements sociétaux.

L'émergence du digital, des objets de santé connectés et de nouveaux relais d'information a modifié les rapports de force : **les patients sont devenus acteurs de leur santé**. Surinformés et connectés, ils ont développé de nouveaux besoins et de nouveaux usages : 65% d'entre eux se déclarent favorables au développement de l'e-santé (source : Enquête Institut CSA/OCP : « Regards croisés sur la pharmacie et son évolution » – Septembre 2016). Ils n'entrent plus dans une officine pour y acheter une boîte de médicament, mais pour y trouver le moyen d'améliorer leur santé. En conséquence, ils

Regards croisés sur le métier de pharmacien et son évolution

En août 2016, OCP a fait réaliser par l'Institut CSA une grande enquête auprès des pharmaciens et des français sur le regard qu'ils portent sur l'officine d'aujourd'hui et de demain.

- **39% des pharmaciens** font état de difficultés financières susceptibles d'impacter leur activité ou leur développement.
- **70% des français** estiment que les pharmacies d'officines resteront toujours aussi indispensables dans le futur.
- **79% des pharmaciens et 89% des français** confirment la nécessité d'évolution des missions et compétences du métier de pharmacien.

attendent de la part du professionnel de santé toujours plus de conseil, de service et donc de disponibilité.

Les nouvelles technologies numériques ont également favorisé l'apparition de nouveaux acteurs sur le marché du médicament.

► Le pharmacien doit améliorer la rentabilité de son activité.

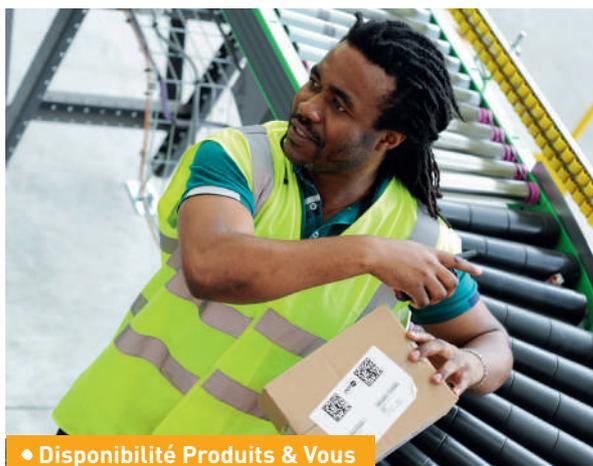
Ces transformations représentent des opportunités à saisir pour une profession appelée à se réinventer :

- en développant de nouvelles sources de chiffre d'affaires : le pharmacien de demain doit dégager du temps pour se consacrer à son cœur de métier, le service, en « dispensant » des conseils en santé et pas seulement des médicaments. Pour cela, il dispose d'atouts majeurs que lui reconnaissent les patients : la compétence, la confiance et la proximité ;
- en optimisant la gestion de l'officine et des équipes officinales, ainsi que la politique d'achats ;
- en trouvant de nouvelles solutions de financement.

L'OFFRE OCP & VOUS REPOSE SUR 4 PILIERS



◆ Solution Achats & Vous



◆ Disponibilité Produits & Vous



◆ Innovation Digitale & Vous



◆ Financement & Vous

3 Porteur d'innovation et de transformation du secteur

OCP a conçu l'offre OCP & Vous avec et pour les laboratoires et les pharmaciens, au service des patients.

Disponibilité Produits & Vous

« AVEC VOUS, POUR VOUS, OCP RÉINVENTE LA DISTRIBUTION PHARMACEUTIQUE AVEC UNE PLATEFORME LOGISTIQUE DE POINTE. »

OCP a réalisé un investissement industriel majeur dans un modèle de distribution innovant, unique en Europe, qui permet de diviser par deux les ruptures d'approvisionnement. Cette performance bénéficie à l'ensemble des parties prenantes. Elle permet au pharmacien de gagner un temps précieux, qu'il peut consacrer au patient. Cela facilite l'accès du patient à son traitement, condition première de l'observance.

Le principe : transformer le modèle de répartition classique. Pour cela, les livraisons des laboratoires sont

FOCUS

OCP & Vous, la RSE au cœur de la stratégie d'OCP

OCP transforme son métier de répartiteur pour apporter des solutions innovantes

en adéquation avec sa responsabilité sociétale d'entreprise, tout en veillant à l'empreinte environnementale de ses activités :

- renforcer la disponibilité des produits ;
- accompagner les pharmaciens dans l'évolution de leur métier ;
- améliorer la santé des patients.



centralisées en un point unique et synchronisées quotidiennement avec les demandes des officines et les stocks des établissements OCP.

Opérationnelle depuis novembre 2015 au sein de l'établissement d'Ormes, la plateforme reçoit les livraisons de cinq laboratoires (Biogaran, GSK, Pierre Fabre, Sanofi et Teva), représentant plus de 30% des volumes traités par OCP. Le taux de disponibilité est passé de 96% à 98% en moyenne, 99,5% dans le meilleur des cas.



Plus simple, réactif et efficace, ce modèle de distribution est le fruit du travail de co-construction avec les pharmaciens et les laboratoires. Il repose notamment sur un partage en temps réel de l'information.

FOCUS

Innovier ensemble pour répondre aux besoins des patients



C'était le thème de la conférence organisée le 21 novembre 2016 par OCP, en partenariat avec le magazine Pharmaceutiques.

Près de 150 représentants des laboratoires pharmaceutiques sont venus échanger autour de deux thématiques clés :

- La disponibilité du médicament, une exigence éthique, un défi économique et industriel.
- Le digital, un accélérateur de performance pour le pharmacien d'officine.

Une démarche de co-construction avec les acteurs du système, pour faire émerger des solutions durables dans un monde complexe en profonde mutation.

Solutions Achats & Vous

« AVEC VOUS, POUR VOUS, OCP NÉGOCIE DES CONDITIONS D'ACHAT OPTIMISÉES POUR LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS. »

OCP négocie chaque jour auprès des laboratoires et fournisseurs de médicaments, produits génériques, princeps, OTC, dispositifs médicaux et produits de parapharmacies, des conditions commerciales optimisées pour aider les pharmaciens à rester compétitifs et à fidéliser leurs clients.



OCP propose également Marque Conseil, une gamme de produits au meilleur rapport qualité-prix, valorisée par la caution du professionnel de santé.

Avec ces solutions achats, OCP simplifie le quotidien de l'officine et offre aux pharmaciens un moyen supplémentaire de gagner du temps pour s'adapter aux nouvelles conditions d'exercice de la profession en privilégiant le service et la relation patient.

Innovation Digitale & Vous

«AVEC VOUS, POUR VOUS, OCP FAIT DE L'INNOVATION DIGITALE UN ATOUT POUR L'AVENIR DE VOTRE ENTREPRISE ET POUR VOS PATIENTS.»

Link® est la première plateforme digitale globale au service de l'officine. Innovante et sécurisée, Link® a été conçue et développée avec des partenaires experts. Dédiée au pilotage de l'officine et à la relation pharmacien/patient, elle répond à un double objectif : simplifier le quotidien du pharmacien et améliorer la performance de l'officine.

Link® se présente comme une plateforme digitale complète, disponible 24h/24 et 7j/7, qui permet en quelques clics de piloter l'officine. C'est à la fois une place de marché pour mieux acheter, un outil pour améliorer sa performance grâce à des données commerciales permettant de comparer son positionnement par rapport à la concurrence (données fournies par Ospharm), un outil de management de l'équipe qui permet d'affecter des tâches, et un levier pour renforcer la relation patient grâce à une application mobile.

L'application mobile MyPharmactiv, développée en co-construction avec des pharmacies-pilotes du groupement Pharmactiv, prolonge la relation

Sécurité et confidentialité

Des mesures fortes pour garantir le respect de la vie privée et la protection des données.

Les données des patients sont hébergées chez Docapost, hébergeur de données de santé agréé par le ministère des Affaires sociales et de la Santé. OCP n'a accès à aucune donnée de santé, ni à aucune donnée officinale.

Le patient reste l'unique propriétaire de ses données de santé et décide seul, librement, de celles qu'il veut partager avec son pharmacien.

Ce dispositif sécurisé est renforcé par un système d'authentification forte garantissant aux titulaires et aux patients la confidentialité de leurs données.





pharmacien/patient au-delà des murs de l'officine (carnet de suivi, préparation des ordonnances, plan de posologie, consultation des contenus de santé adressés par le pharmacien).

Cette application devient celle de la pharmacie à part entière et permet ainsi de créer de nouveaux échanges confidentiels et sécurisés entre le patient et sa pharmacie, pour mieux le fidéliser. Le patient sera ainsi « toujours connecté à sa santé et à sa pharmacie ! » Le lancement de Link® a reçu un très bon accueil du marché : 5000 contrats ont été signés en quelques mois.

FOCUS

OCP reçoit le prix « TTI Success Insights » de l'initiative de l'année

Ce prix, décerné par TTI Success, spécialiste de l'évaluation RH, récompense le dispositif innovant mis en place par OCP pour évaluer les dossiers qui lui sont soumis dans le cadre de l'offre Financement & Vous.

Ce processus permet d'objectiver la sélection des dossiers en prenant en compte la capacité entrepreneuriale et managériale des demandeurs.

Financements & Vous

« AVEC VOUS, POUR VOUS, OCP IMAGINE LES SOLUTIONS DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DE VOTRE OFFICINE. »

OCP apporte sa caution auprès d'organismes financiers partenaires (LCL/Interfimo et CIC) et crée trois solutions de financement additionnelles pour accompagner les pharmaciens dans chaque étape-clé de leur vie professionnelle : INITIO pour faciliter l'installation et les regroupements, FLEXIO pour répondre aux besoins de trésorerie et EXTENSIO pour financer de nouveaux projets.

Le rôle d'OCP est strictement limité à un rôle de caution. C'est l'organisme bancaire partenaire qui gère lui-même chaque projet. L'indépendance du statut officinal est intégralement préservée.

Cet engagement d'OCP aux côtés des pharmaciens témoigne de sa confiance dans l'avenir des officines.





MCKESSON

celesio

4 Filiale d'un groupe international: Celesio-McKesson

En 1994, OCP a intégré le groupe Celesio, leader européen de la distribution pharmaceutique et des prestations de logistique et de services au secteur de la pharmacie et de la santé.

Implanté à Stuttgart, le groupe Celesio compte aujourd'hui 39 000 collaborateurs dans 14 pays européens, pour un chiffre d'affaires de 21,4 milliards d'euros. Il est le numéro un du marché de la répartition pharmaceutique en Europe.

Fort de ses 133 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 plus 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.

LE RAPPROCHEMENT DE CELESIO ET DE MCKESSON: UNE OPPORTUNITÉ POUR OCP

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 190 milliards de dollars et compte 70000 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.

CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE CELESIO-MCKESSON

190 milliards \$



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.

Au cours de l'exercice qui s'est achevé au 31 mars 2017, le groupe Celesio-McKesson a renforcé ses positions internationales en réalisant des acquisitions et des regroupements d'activité :

- **aux Pays Bas** : acquisition de Mediq Apotheek Nederland BV par Brocacef Groep NV, joint-venture entre Phoenix et Celesio AG (juin 2016),
- **au Royaume-Uni** : acquisition de Bupa Home Healthcare, fourniture de services de santé à domicile (juillet 2016),
- **au Canada** : acquisition de Rexall Health, 470 points de vente (janvier 2017),
- **aux USA** : acquisition de CoverMyMeds, solutions électroniques pour les pharmaciens, les fournisseurs, les payeurs et les laboratoires pharmaceutiques (juin 2016), destinée à intégrer la nouvelle entité issue du regroupement de Pharmacy Solutions et Relay Health (mars 2017).

Par ailleurs, McKesson a créé, avec Change Healthcare Holdings, une nouvelle société spécialisée dans la technologie de l'information liée à la santé, dont McKesson détient 70 % du capital.

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

Intégrité
Clients d'abord
Responsabilité
Respect
Excellence

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.

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.

5 Entreprise citoyenne, engagée dans une démarche 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 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 matérialité⁴

et s'est interrogé sur ses enjeux RSE, puis 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

principales parties prenantes (collaborateurs, actionnaires laboratoires, pharmacies).

4. Recommandée par l'organisation indépendante GRI, Global Reporting Initiative, cette organisation établit des standards de références en matière de développement durable

LES ENJEUX PRIORITAIRES D'OCP

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



Environnement

- Transports (réseaux, consommation carburants, émissions CO₂)
- Consommation d'énergie



Social

- Réputation de l'entreprise
- Engagement des collaborateurs
- Confiance, respect
- Sensibilisation des collaborateurs à la RSE
- Donner du sens au travail de chacun



Sociétal

- Sécurité (patients collaborateurs)
- Conformité, compliance
- Achats responsables

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.

METTRE EN PLACE UN RÉSEAU D'AMBASSADEURS RSE ET SENSIBILISER LES COLLABORATEURS

La démarche RSE au sein d'OCP s'appuie sur les managers de l'entreprise, eux-mêmes relayés par des ambassadeurs choisis dans chaque direction. Des actions de communication et de formation sont menées auprès des collaborateurs.

En 2015, plusieurs réunions de sensibilisation ont été organisées avec les différentes équipes. Une cinquantaine de managers ont ainsi été sensibilisés à la démarche RSE et à ses implications dans leur domaine d'activité.

Pour accompagner et diffuser la démarche RSE au sein de l'entreprise, un réseau de quatorze ambassadeurs, regroupant les directions clés de l'entreprise, a été mis en place. Il se réunit chaque trimestre pour suivre l'avancement des plans d'action.

Des opérations de communication ont également été réalisées 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 Planet OCP.

En 2016, la mise en ligne du premier rapport RSE sur l'intranet de l'entreprise a permis de diffuser auprès de tous les collaborateurs les actions concrètes mise en œuvre.

Une brochure synthétisant le rapport RSE a également été distribuée à tous les collaborateurs. On y retrouve, sur huit pages, les engagements et actions concrètes d'OCP.

Au premier semestre 2017, un programme de e-learning a été déployé auprès de tous les collaborateurs pour les sensibiliser à la RSE. Il est composé de deux modules : l'un sur la RSE en général, l'autre sur les actions RSE mises en place à OCP.

DÉFINIR LES PLANS D'ACTION ET LES INDICATEURS DE SUIVI

Le groupe de travail des ambassadeurs RSE a participé à la définition des plans d'action et des indicateurs de suivi. Les tableaux de bord sont passés en revue périodiquement aux cours des réunions des ambassadeurs.



PRÉSENTER LES ACTIONS RÉALISÉES

Avec la publication annuelle d'un rapport 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.



NOS 14 AMBASSADEURS RSE AU SEIN D'OCP

- Stéphanie BELLELIS,
Directeur des ventes marché hôpital
- Diane CATAN,
*Responsable développement
réseau Pharmactiv*
- Sandrine CHANOU,
Responsable communication interne
- Lionel DESLANDES,
*Responsable outils de production
et bâtiments*
- Sophie DEVOS,
Responsable juridique
- Aziz EL MENABDY,
Contrôleur de gestion
- Cécile ELZIÈRE,
Directeur emploi formation
- Claude HEMON,
*Responsable intégration
Direction systèmes d'information*
- Cécile NADAL,
Directeur marketing et digital
- Ludovic PERO,
*Directeur affaires publiques
et communication corporate*
- Sylvain PERTUY,
Directeur régional Île-de-France
- Christine SEIZE,
Responsable achats et services généraux
- Stéphanie TRAN,
Chef de produit trade marketing
- Véronique VANDEWEGHE,
Responsable système qualité

*Réseau animé par Mireille BLAESS,
directeur des ressources humaines et RSE*



SICK



Engager nos collaborateurs dans la transformation de l'entreprise

1. ICARE: des principes partagés au quotidien 26
2. Développer la dimension bien vivre en entreprise 27
 - Un programme à l'écoute des collaborateurs
 - Une communication interne qui donne du sens
 - Un engagement collectif à renforcer
3. Asseoir l'attractivité d'OCP 30
 - Développer une marque employeur forte
 - Change management et nouvelles méthodes de travail
4. Animer le dialogue social 33
5. Créer les conditions de la diversité 33
 - 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 36
 - Des collaborateurs acteurs de leur 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 engageant ainsi les collaborateurs dans le projet d’entreprise. ”

1 ICARE : des principes partagés au quotidien

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

- 1 • **La santé et le bien-être**, facteurs de performance des collaborateurs. Ce sont des éléments clés de la stratégie de McKesson, en cohérence avec son rôle d’acteur de la chaîne de santé. « You even better » et « Vitality program » sont des exemples de programmes mis en place pour encourager les collaborateurs à adopter des comportements responsables vis-à-vis de leur santé.
- 2 • **La lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité.**
- 3 • **L’accompagnement du développement des collaborateurs par la formation** « McKesson Center for learning ». Des programmes de gestion des talents et du leadership autour de ILEAD (Inspire, Leverage, Execute, Advance, Develop), viennent renforcer le déploiement des principes ICARE au sein du groupe. McKesson affiche ainsi une fierté d’appartenance à 89 % et une adhésion aux principes ICARE à 96 %.
- 4 • **La sécurité et des conditions de travail.**

Partie intégrante du programme de change management, le programme ICARE vise à libérer l’initiative dans l’entreprise et à renforcer l’agilité pour faire face aux défis des métiers de la répartition.

Initié en 2015, ce programme s’est poursuivi tout au long de l’année 2016, avec des actions de communication : diffusion de plaquettes, réalisation d’affiches et de kakémonos pour

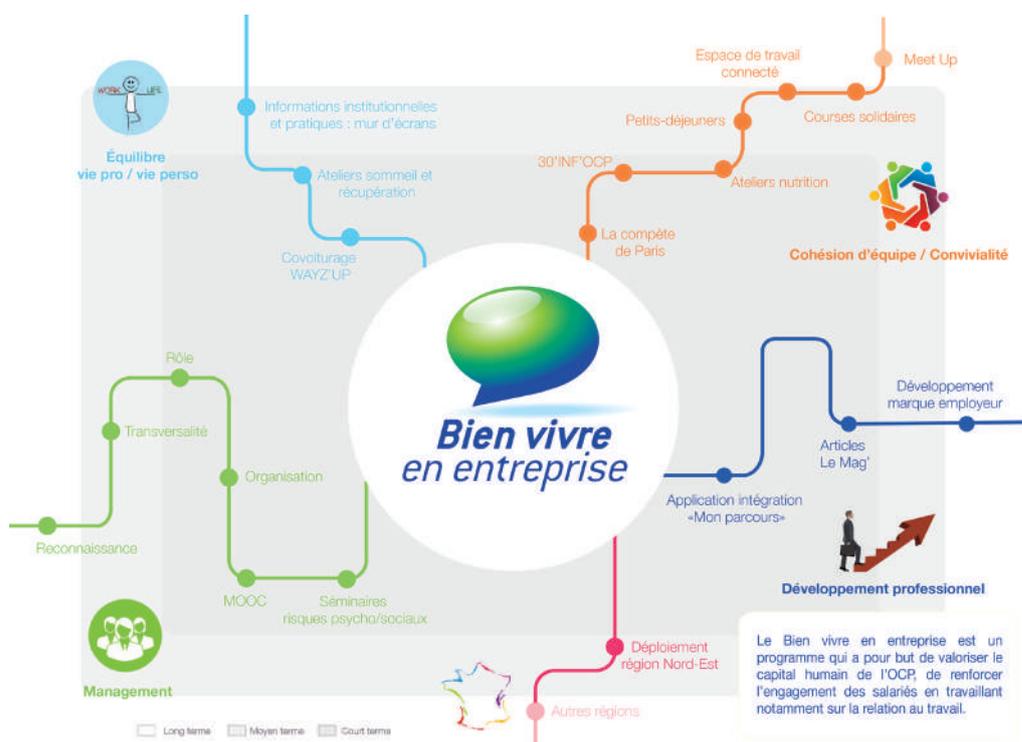


les différents sites,... L’objectif était d’expliquer les principes ICARE, de montrer qu’ils sont cohérents avec les étapes en cours du chantier de transformation de l’entreprise.

À ce titre, trois managers de l’école de management OCP ont orienté leur mémoire de fin de cursus sur ICARE en donnant des exemples concrets de mise en œuvre. Les principes d’intégrité, avec notamment les procédures SOX, et de clients d’abord, avec la disponibilité des produits et le traitement des tickets SPHER, ont ainsi été clairement illustrés.

Pour favoriser l’appropriation des principes ICARE par chaque collaborateur, des réunions ont été organisées avec les équipes. L’objectif était de montrer concrètement comment ces principes peuvent être traduits dans le travail quotidien.

L’intégration d’ICARE dans le projet de transformation de l’entreprise va se poursuivre tout au long de l’année 2017, à travers un programme de formation centré sur le management au service du client et les trois comportements, facteurs clés de la réussite : intégrité, respect, excellence.



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 de 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.

Quatre domaines prioritaires ont été identifiés : management, développement professionnel, convivialité/cohésion d'équipe, équilibre vie professionnelle/vie personnelle. De nombreux exemples d'actions mises en œuvre en 2015 et 2016 sont détaillés dans ce rapport.

En juin 2016, l'enquête «bien vivre en entreprise» a été renouvelée auprès des collaborateurs d'OCP/Pharmactiv du site de Saint-Ouen, avec la même méthodologie de façon à évaluer les effets du plan d'action.

Les principaux constats de la seconde enquête (fierté d'appartenance, attachement à la valeur donnée au travail et au respect des collègues) sont en progression.

Trois axes d'amélioration ont été identifiés : communication managériale, compréhension des politiques de développement professionnel et accompagnement au changement.

Dans un contexte de transformation, un service d'appel téléphonique a été ouvert début 2017, pour permettre aux collaborateurs en difficulté professionnelle ou personnelle d'échanger avec des psychologues du travail.

Début 2017, deux groupes d'échanges, animés par un cabinet extérieur, ont été organisés sur le développement professionnel avec une trentaine de collaborateurs. Leurs contributions vont alimenter un plan d'action dédié à cette thématique.

Des formations aux risques psycho-sociaux ont été développées pour les managers et seront poursuivies en 2017.

UNE COMMUNICATION INTERNE QUI DONNE DU SENS

La communication interne accompagne la transformation de l'organisation et promeut la démarche « bien vivre en entreprise ».

Elle permet d'éclairer les orientations prises et d'expliquer les résultats obtenus.

Des réunions trimestrielles sont organisées par le président, afin de faire le point sur les résultats obtenus et de communiquer sur les actualités marquantes de l'entreprise et du groupe Celesio-McKesson.

En octobre 2016, le président a réuni tous les collaborateurs du siège social de Saint-Ouen, à l'occasion du lancement de l'offre OCP & Vous. Les responsables d'exploitation accompagnés par les directeurs d'établissement ont relayé les éléments de communication de l'offre OCP & Vous auprès de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise sur chacun des établissements.

C'est en renforçant les pratiques managériales autour d'une communication transparente et engageante, qu'OCP donne du sens à la démarche, en vue d'impliquer chaque collaborateur 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'*, qui s'adresse trimestriellement à tous les collaborateurs des 43 établissements, des 3 plateformes nationales et de Pharmactiv. Le taux de lectorat (77%) démontre la satisfaction des lecteurs, qui peuvent interagir pour améliorer le fond et la forme du magazine au travers des enquêtes de lectorat.



Parmi les autres initiatives

Les 30' Inf'OCP, réunions d'information courtes et dynamiques, ouvertes à tous les collaborateurs du siège, permettant d'aborder des sujets importants d'entreprise, les missions d'une direction/d'un service, la valorisation des atouts d'OCP. En 2016, ces réunions ont abordé les sujets de prévoyance/santé et de formation professionnelle.

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



Des Meet'up, moments d'échanges autour d'une thématique métier, vie de l'entreprise, offres et solutions

FOCUS



OCP & Vous: une communication centrée clients

La communication d'OCP porte le message de la transformation en cours: se positionner comme un acteur sociétal majeur, performant avec un temps d'avance sur ses concurrents.

Le nom de la nouvelle offre OCP & Vous traduit la démarche partenariale d'OCP avec ses publics et la relation de proximité avec les laboratoires, les pharmaciens et leurs patients, dans une dynamique tournée vers l'avenir (voir page 15).

Les deux rubans aux formes arrondies du nouveau logo illustrent une impulsion porteuse de synergie, de rayonnement et d'empathie.

L'innovation digitale se reflète dans le site ocp.fr, centré sur le pharmacien, avec des accès pour les laboratoires, les étudiants et les hôpitaux, et dans le compte Twitter, relooké et renommé OCP & Vous.



commerciales,... sont régulièrement organisés au sein du siège.



Enfin, l'intranet Planet OCP représente un vecteur de communication privilégié pour toucher les 2000 collaborateurs équipés d'un poste informatique. Actualités, informations et documents pérennes sont ainsi accessibles en quelques clics.

UN ENGAGEMENT COLLECTIF À RENFORCER

Parce que « bien vivre en entreprise » passe aussi par un renforcement du collectif, OCP a proposé à ses collaborateurs de s'engager aux côtés de l'association « Tout le monde contre le cancer ».

OCP a porté son choix sur l'association « Tout le monde contre le cancer », qui soutient une cause cohérente avec l'univers de la santé dans lequel évolue OCP.

Comme l'an dernier pour La Compète de Paris, des collaborateurs d'OCP et de Pharmactiv ont participé à des courses solidaires : « les 10km de l'hexagone » à Paris en juin 2016 et la 7^e édition de « Run in Lyon » en octobre 2016 (trois courses : 10km, semi-marathon et marathon). À ces occasions, OCP a fait un don à notre association partenaire.

La participation d'OCP à ces opérations s'inscrit dans l'axe « convivialité/cohésion d'équipe » du programme « bien vivre en entreprise ».

L'objectif est double : sensibiliser à la pratique sportive en alliant plaisir, performance et santé, et soutenir l'association « Tout le monde contre le cancer », qui œuvre pour améliorer le quotidien des malades et de leur famille, auprès de 140 hôpitaux et maisons de parents partout en France.

Ces événements, auxquels ont participé 33 collaborateurs d'OCP et de Pharmactiv, ont permis de renforcer leurs liens, de développer les échanges et de favoriser l'engagement collectif.



En septembre 2016, des salariés ont aussi participé à des ateliers organisés autour de la construction de vidéos ludiques destinées au réseau interne, sur la façon d'illustrer les quatre piliers de l'offre OCP & Vous.



3 Asseoir l'attractivité d'OCP

DÉVELOPPER UNE MARQUE EMPLOYEUR FORTE

Les collaborateurs d'OCP ont une ancienneté moyenne de près de 20 ans. Ces dernières années, le contexte économique n'avait pas permis à l'entreprise de recruter de façon importante, de développer des 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. L'entreprise communique également par son compte Twitter OCP & Vous.

Pour favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, OCP a mis en place fin 2015 l'application digitale Mon parcours. Accessible dès la signature du contrat de travail et avant l'arrivée effective du collaborateur, cette application présente toutes les informations utiles sur la vie de l'entreprise, ainsi que les documents à compléter et à signer à l'arrivée du nouvel embauché.

Un point est également 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, dans une démarche d'ouverture.

En 2016, OCP s'est également doté d'outils innovants pour répondre à ses besoins de recrutement : Career Builder est une solution de gestion de candidatures, qui combine un site carrière vitrine (emploi.ocp.fr) et une interface de gestion de candidatures. Avec le lancement de Career Builder, le nombre des candidatures spontanées a augmenté de 40% et le nombre de réponses à une annonce de 75%. Les CV reçus sont plus qualitatifs et mieux adaptés aux besoins d'OCP. Enfin, Career Builder donne accès à un vivier de CV déposés sur la plateforme (300 CV chaque mois).



CHANGE MANAGEMENT ET NOUVELLES MÉTHODES DE TRAVAIL

La transformation dans laquelle OCP s'engage repose sur une nouvelle approche du management, plus collaborative et responsabilisante.

Cette volonté s'est illustrée lors du lancement de l'offre OCP & Vous, au cours de la convention interne de septembre 2016, qui a réuni les managers et les collaborateurs plus directement concernés par l'offre. Les participants ont été invités à partager leurs réflexions autour de la nouvelle offre, dans un esprit de co-construction.

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 du siège social de Saint-Ouen se compose de trois espaces distincts, pouvant accueillir des groupes de travail autour des projets transverses, des réunions

FOCUS

Amorcer la dynamique du changement



La convention de la filière exploitation en octobre 2016, au cours de laquelle a été lancée l'offre OCP & Vous, a été l'occasion de présenter une nouvelle approche du management au sein des établissements et de faire prendre conscience aux responsables d'exploitation qu'ils sont les pivots de la performance opérationnelle : ils ont la responsabilité du déploiement du projet au sein des établissements, en faisant travailler les différents métiers de façon collaborative.

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.

Ainsi, dans certains établissements, dont ceux de Dijon et de Melun, les chefs d'équipe tiennent des meetings hebdomadaires avec leurs collègues pour suivre et améliorer les performances de qualité, avec une implication et une réactivité maximales.



de courte durée ou des 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.

C'est à cet endroit qu'ont lieu par exemple les Meet'up, nouveaux formats de réunion, lancés en 2016. Rencontre informelle à l'heure du déjeuner avec les interlocuteurs clés de la thématique abordée (offre OCP & Vous, DSI, Link®,...), le Meet'up est ouvert à tous les collaborateurs du siège. Il a pour but de favoriser la compréhension de l'entreprise, la déclinaison de sa stratégie et de décloisonner en créant de la transversalité. Ces réunions permettent notamment de développer la performance individuelle et collective, d'accélérer la transformation d'OCP et d'intensifier le sentiment d'appartenance.

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 diffusent une information en continu, partagée entre actualités de l'entreprise, informations institutionnelles (présentations et films), fil d'actualités nationales et informations utiles (trafic routier, RATP, météo,...).

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



4 Animer le dialogue social

En 2016, plusieurs accords contribuant au dialogue social ont été signés au sein d'OCP Répartition, et notamment :

- l'accord d'harmonisation et de substitution, dans le cadre de l'intégration de collaborateurs de Gehis au sein d'OCP Répartition (10/11/2016) ;
- l'accord relatif aux mesures d'accompagnement à la mobilité géographique et fonctionnelle dans le cadre de la nouvelle plateforme logistique (02/12/2016).

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, 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 et un quatrième accord devrait être élaboré à l'automne 2017.

Au 31 décembre 2016, OCP comptait parmi ses effectifs 222 personnes en situation de handicap (dont 210 CDI), contre 216 fin 2015.

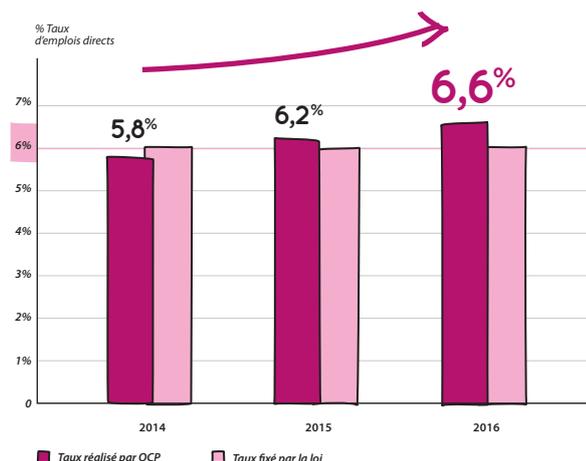
Cette évolution prend notamment en compte les collaborateurs en situation de handicap, qui ont décidé de se déclarer durant cette année.

OCP présente un taux d'emplois directs de 6,6%, supérieur au taux fixé par la loi (6%) et en augmentation par rapport à 2015 (6,2%) et à 2014 (5,8%). Par ailleurs, plusieurs contrats de prestations sont confiés à des entreprises du secteur adapté (voir paragraphe : Achats responsables – Fournisseurs et sous-traitants, p.58).



HANDialogue
insertion des personnes handicapées

TAUX D'EMPLOIS DIRECTS D'OCP





ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMMES/FEMMES

Au 31 décembre 2016, l'entreprise était composée de 3 210 salariés dont 1 533 femmes (47,8%) et 1 677 hommes (52,2%).

Cependant, la proportion d'hommes et de femmes est très variable selon les métiers. Les hommes représentent 88% des postes de chauffeur-livreur en CDI. Les femmes occupent 80% des postes de préparation de commandes et 94% de ceux des centres d'appels.

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 au niveau national.

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.

% salariés
47,8% femmes
52,2% hommes



EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

OCP est une entreprise dans laquelle l'ancienneté est importante, puisque 40% des collaborateurs ont plus de 25 ans d'ancienneté et 41,6% sont âgés de 50 ans et plus.

C'est pourquoi, OCP s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche intergénérationnelle, en signant avec les organisations syndicales un accord en faveur de l'emploi des jeunes, des seniors et de la transmission des savoirs et compétences.

Le 3^e accord, signée en mars 2017, comporte quatre volets :

- l'amélioration du parcours d'intégration des nouveaux entrants grâce à l'application Mon parcours et à la formalisation des démarches, accessibles sur Planet OCP, pour les managers et les secrétaires d'établissement ;
- l'intégration et l'accompagnement des jeunes, avec l'obligation d'un référent pour les jeunes embauchés en CDI ;
- le maintien dans l'emploi et le recrutement de seniors, avec notamment des mesures sur le temps partiel choisi ;
- la transmission des savoirs et des compétences.

En 2016, les recrutements en CDI de jeunes de moins de 25 ans ont représenté 53,3% des recrutements en contrats CDI (63,5% en 2015) pour un objectif de 66% dans l'accord. Le taux d'emploi des salariés de 55 ans et plus était de 21,1%, un chiffre supérieur à l'objectif de 17,7% fixé par l'accord (19,6% en 2015).

40% des collaborateurs ont plus de 25 ans d'ancienneté

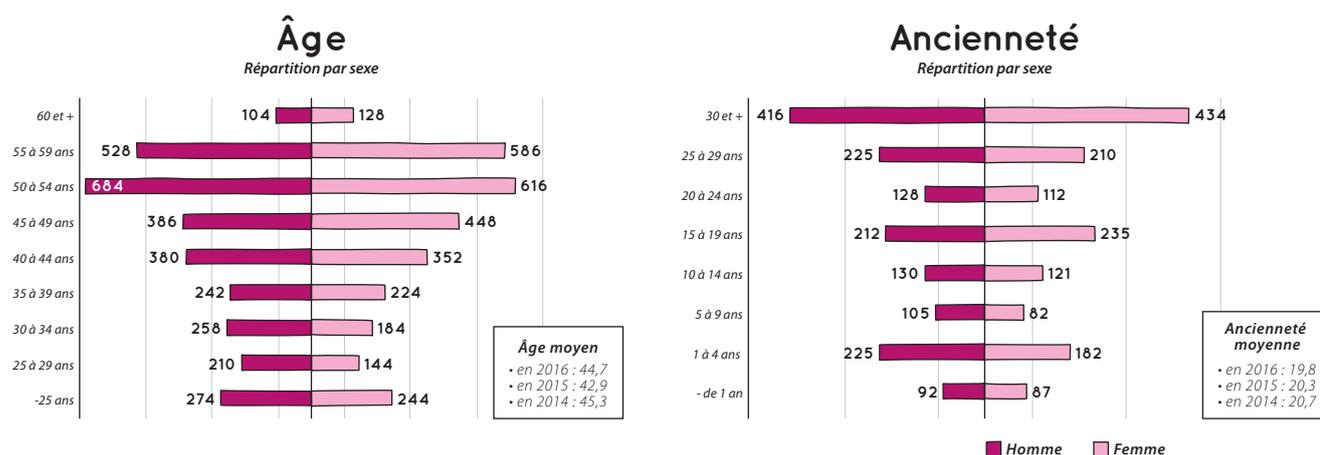


une démarche intergénérationnelle

53,3% des recrutements en CDI sont des jeunes de moins de 25 ans



RÉPARTITION PAR ÂGE ET ANCIENNETÉ DES CDI¹



1. État au 31/12/2016

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

L'évolution professionnelle est durablement ancrée dans les fondamentaux de l'entreprise, mais elle est d'autant plus efficace que le salarié est mobile.

DES COLLABORATEURS ACTEURS DE LEUR ÉVOLUTION

Mise en place il y a plusieurs années, la bourse de l'emploi a été systématisée et concerne l'ensemble des postes de l'entreprise.

Elle illustre la volonté de l'entreprise, de responsabiliser les collaborateurs vis-à-vis 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 (mises en situations 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.

Dans le cadre des projets en cours nécessitant de la mobilité professionnelle, l'entreprise a mis en place des mesures d'accompagnement à la mobilité géographique, décrites dans une brochure accessible sur l'intranet Planet OCP (aide à la recherche de logement, au déménagement...) et à la mobilité fonctionnelle (formation pour passer de magasinier à préparateur de commandes par exemple).

L'ALTERNANCE, VIVIER DU FUTUR

L'entreprise s'est engagée depuis 2014 dans une politique d'alternance renforcée (46 alternants conclus en 2014, 39 en 2015 et 28 en 2016), 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 des expertises nouvelles, 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 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 et Pharmactiv assurent régulièrement des conférences qui permettent ainsi de sensibiliser les étudiants aux enjeux de santé publique, au rôle de pharmacien et aux métiers de la répartition.

Depuis 1987, OCP est partenaire du master distribution de l'université de Limoges, initialement développé en co-construction 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 en qualité d'experts.

OCP développe des partenariats, avec des étudiants en pharmacie, qui permettent notamment de présenter aux étudiants le secteur de la répartition, OCP, l'éventail de 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 14 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 (4500 fans), son compte Twitter et son blog scoop-it, espaces d'échange et de dialogue entre étudiants et professionnels.





2



→ Réduire notre empreinte environnementale

1. Déployer une approche globale 40
2. Réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) 41
 - Un bilan riche en enseignement
 - Un plan ambitieux de réduction des émissions de GES
3. Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments 45
4. Gérer les déchets des activités 46
 - Déchets d'emballage et de production
 - Autres déchets
 - Médicaments Non Utilisés (MNU)
5. Prendre en compte l'environnement au quotidien 48
 - Diminuer l'empreinte environnementale
 - Limiter la consommation de papier
 - Encourager les modes de déplacements écoresponsables

“ À chaque étape de sa mission de distributeur de produits et services de santé, OCP cherche à améliorer sa performance, aussi bien sur le plan de la qualité, de la sécurité que sur 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, le pilotage de la supply chain qui prépare les commandes journalières de ré-approvisionnement 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 sont les émissions de CO₂ 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).

À l'occasion de la construction des établissements d'OCP Breizh et OCP Périgord-Limousin en 2010, l'entreprise avait lancé une démarche de qualité environnementale des bâtiments. L'entreprise poursuit cette démarche dans le cadre de la construction d'une nouvelle plateforme logistique.

FOCUS

Projet logistique

Dans le cadre d'un nouveau projet logistique, OCP a été lauréat de l'appel d'offres de la commission pour la régulation de l'énergie (ministère de l'Environnement), portant sur la réalisation et l'exploitation d'installations de production d'électricité à partir d'énergies renouvelables en autoconsommation.

Le projet consiste en l'installation d'ombrières photovoltaïques sur les places de parking, pour une production annuelle de 205 Mw/h, qui permettra de couvrir la consommation de la zone de bureaux (éclairage, chauffage, ventilation, climatisation, prises).

L'entreprise pourra auto-consommer l'électricité produite, tout en bénéficiant d'une prime de 0,05€ par kWh produit et autoconsommé sur site, soit une économie de plus de 10 000€/an.

2 Réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

UN BILAN RICHE EN ENSEIGNEMENT

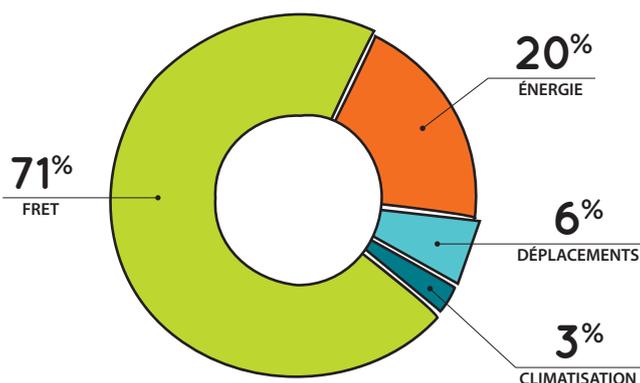
Conformément à l'article 75 de la loi Grenelle II (du 12 juillet 2010), les établissements privés de plus de 500 salariés doivent réaliser le bilan de leurs émissions de gaz à effet de serre (BEGES).

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

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GES PAR POSTE EN 2014



Le prochain bilan sera publié en 2019.

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 1^{er} janvier 2015.

Dans l'attente du prochain bilan d'émissions de gaz à effet de serre, qui sera réalisé en 2019 sur les données 2018, et en même temps que le prochain audit énergétique obligatoire, ce rapport RSE reproduit les résultats du BEGES de 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 TeqCO₂ (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 TeqCO₂.



Les émissions totales s'élèvent donc à 25094 TeqCO₂, soit 8,14 TeqCO₂ par ETP et 3,91 TeqCO₂ par million d'euros de chiffre d'affaires.

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.

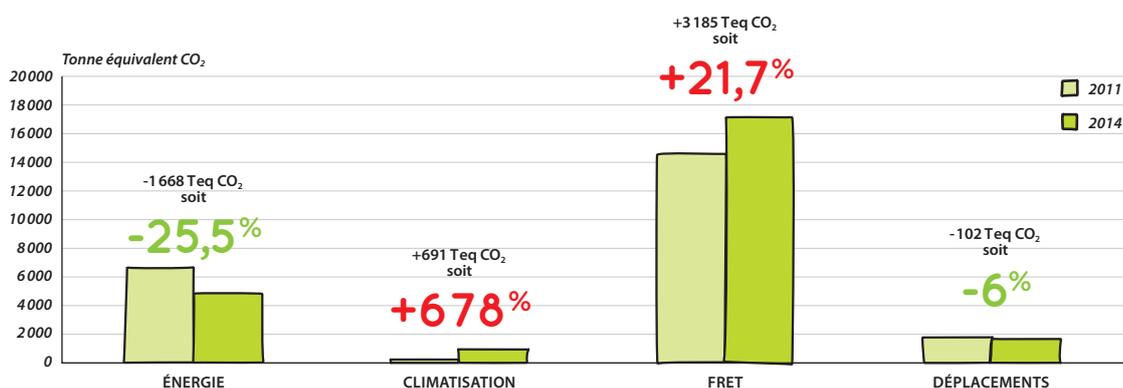
Cependant, des actions menées depuis le premier BEGES ont certainement eu pour effet de réduire les émissions de GES des bâtiments, comme les réglages des chaudières vétustes ou leur remplacement par des chaudières de dernière génération (voir paragraphe : Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, p.45).

Afin de mieux piloter les plans d'action et de mesurer leurs impacts, OCP s'est doté d'un suivi des consommations énergétiques par bâtiment, 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 de 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 1530 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 2014¹



1. BILAN GES OCP 2014 : RAPPORT Cabinet Lamy Environnement
Le prochain bilan sera publié en 2019.



UN PLAN AMBITIEUX DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE 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 22340 TeqCO₂ en 2017 et une baisse de 2753 TeqCO₂ 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 CO₂ 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 615 véhicules utilitaires pour les livraisons et de véhicules de fonction. L'ensemble du parc est géré en LLD (Location Longue Durée) pour bénéficier régulièrement des derniers modèles, aux performances environnementales améliorées, en particulier en termes de performance de consommation et d'émissions CO₂.

Le choix des véhicules est orienté vers des modèles à faibles émissions en CO₂ et qui consomment peu de carburant. À ce jour, les émissions moyennes d'un véhicule de livraison sont de 205g/km, celles d'une voiture de fonction de 104g/km, soit une moyenne de 177g/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 six 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 104 véhicules, soit 17% du parc total. Pour des raisons liées notamment à l'ergonomie

OBJECTIF GES 
-12%
en 3 ans

ÉNERGIE CONSOMMÉE
-25%
dans les implantations

218 
chauffeurs-livreurs formés à l'éco-conduite

des véhicules, OCP Paris étudie la possibilité de recourir à d'autres modèles de camionnettes, qui n'existent pas en version biocarburant. 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.

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 CO₂. Un programme d'écoconduite a donc été lancé il y a quatre ans. Fin 2016, 218 chauffeurs avaient été formés, soit 24% de leur effectif total. Le programme devrait s'intensifier en 2017 (un tiers des chauffeurs formés fin 2017).

Un programme pour les commerciaux a été lancé début 2017, avec des sessions planifiées tout au long de l'année dans les différents sites de province. 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 tournées 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 2018, des relevés de kilométrage et de consommation de carburant ont été déployés auprès de l'ensemble des chauffeurs de véhicules de livraison et de véhicules de fonction.

Réduction des émissions de 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 m², ce qui a permis de les classer selon une échelle de A (émissions <5kg/m²/an) à G (émissions >80kg/m²/an).

RÉSULTATS

42% des établissements ont des émissions de GES inférieures à 20 kg/m²/an et se classent ainsi dans les catégories A, B et C. 35% des établissements ont des émissions comprises entre 21 et 35 kg/m²/an, ce qui correspond à la catégorie D.

La réduction des émissions CO₂ 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, p.45).

ÉMISSIONS DE GES

42%

des établissements sont dans les catégories A, B et C



3 Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments

Conformément à la directive européenne relative à l'efficacité énergétique d'octobre 2012 et la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013, OCP a procédé en 2015 à l'audit énergétique de ses implantations.

Dans l'attente du prochain audit énergétique, qui sera réalisé en 2019, et en même temps que le prochain bilan des émissions de gaz à effet de serre, ce rapport reproduit les résultats de l'audit énergétique de 2015.

Même si les sites diffèrent par leur surface, les volumes traités, leur degré d'automatisation de la supply chain, leur situation géographique,..., la plupart d'entre eux affichent une dépense énergétique moyenne autour de 22€/m², les principaux postes de dépenses étant le chauffage, le rafraîchissement, l'éclairage, les salles informatiques (dans les sites les plus importants) et les chambres froides. La dépense énergétique moyenne est en augmentation de 6,8% par rapport à l'exercice précédent (20,6€/m² en FY16), notamment du fait des systèmes de rafraîchissements installés dans plusieurs sites, conformément à la réglementation.

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). En 2016, la toiture de l'établissement de Boulogne a été refaite ;
- l'amélioration des rendements énergétiques des installations de chauffage (choix de dispositifs à coefficients de performance élevés, limitation des

dépense sur la distribution, régulation terminale, instauration des lois horaires et hebdomadaires...). En 2016, la chaudière de l'établissement de Marseille a été changée ;

- le passage progressif à l'éclairage en LED dans le cadre du plan lancé par le groupe Celesio auprès de ses filiales européennes (LED retrofit program) ;
- 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) devrait permettre un meilleur suivi de l'évolution des consommations et de 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.

Etradi, qui propose aux pharmaciens des tarifs avantageux sur des quantités achetées plus importantes, ajuste les paliers de commande proposés aux clients avec les quantités contenues dans les cartons d'origine, ce qui fait gagner du temps, du matériel d'emballage, tout en réduisant les erreurs de préparation.

Pharmactiv, qui commercialise près de 50 références de produits sous sa propre marque (crèmes de soin, gel douche, pansements,...) limite le suremballage aux pansements, préservatifs et brosses à dents. Sur l'exercice fiscal 2017, **80% des produits de la marque Pharmactiv sont livrés sans suremballage.**

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 ce type de déchets.

La démarche Six Sigma, déployée par Celesio, a été testée en 2015 par l'établissement de Metz-Nancy-Lorraine, et a eu pour objectif de diminuer le taux de casse/périmés.

FOCUS

12 tonnes de déchets collectés et recyclés en 7 mois

Depuis la mise en service du dispositif de tri sélectif sur le site de Saint-Ouen, 12 tonnes de papier ont été collectées, mais aussi 108 kg de canettes et 413 kg de plastique*.

Tous ces matériaux récupérés grâce aux gestes de tri des collaborateurs sont orientés vers des filières de recyclage.

Traduite en bénéfices environnementaux, la production de papier recyclé rendue possible grâce aux 12 tonnes de papier collectées, représente environ 200 arbres épargnés, 345 000 litres d'eau économisés, 6 tonnes de CO₂ évitées et 46 000 kWh non consommés.

* Chiffres au 31/03/17

7 mois de collecte



108 kg
CANETTES
COLLECTÉES



12 tonnes
PAPIER COLLECTÉES



413 kg
PLASTIQUES
COLLECTÉS



200
ARBRES ÉPARGNÉS



6 tonnes
DE CO₂ ÉVITÉES



345 000 L
D'EAU ÉCONOMISÉS



46 000 kWh
NON CONSOMMÉS



AUTRES DÉCHETS



Au siège de Saint-Ouen, les cartouches d'imprimantes sont collectées par une entreprise extérieure. Les anciens matériels bureautiques ont été repris par la société 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.

Les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ont représenté quant à eux cinq tonnes en année



fiscale 2017. Ils sont récupérés par la société PAPREC qui les trie, les démantèle et revend les matériaux récupérés à des entreprises spécialisées dans le recyclage.

Depuis septembre 2016, un dispositif de tri sélectif a été mis en place au siège de Saint-Ouen et dans la partie administrative de l'établissement OCP Paris, en partenariat avec l'Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) Cèdre, qui assure la collecte des bacs de tri.

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 gérer l'élimination des emballages de produits consommés ou utilisés (décret du 1^{er} 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 de la Répartition Pharmaceutique (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

Le secteur des technologies de l'information est très consommateur d'énergie et donc émetteur de CO₂, à la fois dans la fabrication des matériels (ordinateurs, serveurs) et dans leur utilisation (climatisation des salles serveur).

La direction des systèmes d'information d'OCP a fait le choix d'externaliser le parc de matériel informatique et les centres de données de l'entreprise auprès de la société DXC (ex 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.

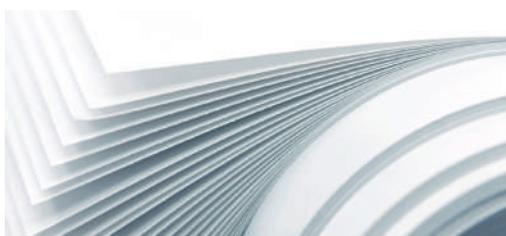
La responsabilité du traitement des déchets électroniques dans le respect des normes françaises et européennes (DEEE) incombe donc à la société DXC. Par ailleurs, en 2015 et 2016, les serveurs d'OCP ont été externalisés auprès de Celesio, permettant également des choix économiques, techniques et environnementaux plus performants: 146 serveurs ont ainsi pu être supprimés.

146
serveurs supprimés

Concernant les ordinateurs, ils sont renouvelés tous les cinq ans et bénéficient du label Energy Star, programme européen qui garantit l'efficacité énergétique de différents équipements.



LIMITER LA CONSOMMATION DE PAPIER



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

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

Depuis 2016, les bons de livraison aux pharmacies sont imprimés sur papier blanc.

Les factures sont éditées sur papier recyclé à 60% et certifié FSC.

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.

L'application Mon parcours, accessible sur Planet OCP depuis 2016, a permis de supprimer une grande quantité de formulaires et documentation qui étaient imprimés dans le cadre de l'entrée de nouveaux arrivants.

Les imprimantes individuelles ont été supprimées en 2012 et 2013, remplacées par une prestation externalisée auprès de la société HP Inc, avec des machines multifonctions 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 2016, l'entreprise a installé une borne électrique dans l'établissement de Saint-Ouen pour les personnes utilisant des véhicules électriques.



3





Être un acteur responsable de la chaîne de santé

1. Garantir la sécurité des patients et des collaborateurs à toutes les étapes _____ 52
 - Sécurité patients: une priorité
 - Sécurité collaborateurs: un objectif quotidien

2. Intégrer la gouvernance et la compliance à tous les niveaux de l'entreprise _____ 55
 - Éthique et lutte contre la corruption
 - Transparence et conformité

3. Mener une politique d'achats responsables _____ 58
 - Avec les laboratoires
 - Avec les fournisseurs et sous-traitants

4. Poursuivre la démarche de gestion des risques _____ 60

5. Développer des actions de mécénat et soutenir des causes sociétal _____ 60
 - Dons de produits par Pharmactiv à l'association ANDES
 - Grand concours «Cancer du sein, partons en campagne ensemble»
 - «Bénévole dans une association», un programme soutenu par le groupe Celesio/McKesson

“ Comme toute entreprise de la chaîne du médicament, OCP fait de la sécurité des patients sa priorité. En tant que grossiste-répartiteur, OCP doit garantir l'accès des patients à leur traitement et la qualité des produits de santé livrés aux pharmacies. ”

1 Garantir la sécurité des patients et des collaborateurs à toutes les étapes

SÉCURITÉ PATIENTS: UNE PRIORITÉ

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.

L'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 selon la norme NF 99-700.

En 2017, OCP a lancé un important plan d'investissement dans le matériel de stockage

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 2000m² de chambres froides avec une télésurveillance 24h/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, qui maintiennent en température au minimum 16 heures. Pour un repérage facile, les caisses isothermes sont signalées par la mention «Froid» inscrite sur le ticket d'adresse ou le bon de livraison. Tous les équipements thermostatiques (hors emballages isothermes) sont soumis à qualification selon la norme FDX-1514.

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 isothermes, 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 froide de l'officine.

froid (ex. vitrine modulable), plus modernes et à meilleure performance énergétique, qui devrait se poursuivre en 2018.



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 grandissants

liés à la contrefaçon et à l'introduction de produits falsifiés potentiellement dangereux.

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 transmis avec la commande, OCP donne des éléments visibles du bon respect des procédures.

FOCUS

Les 16 et 17 juin 2016, OCP a tenu sa 1^{re} convention pharmaceutique

Les 44 pharmaciens délégués des établissements OCP se sont réunis en séminaire avec la direction qualité et affaires pharmaceutiques.

Deux jours d'échanges consacrés à des thématiques d'actualité, comme la présence pharmaceutique, la gestion des retours clients, la gestion des alertes sanitaires, la surveillance des stupéfiants et la maîtrise des températures.

OBJECTIF

Créer un socle de référence et identifier des leviers d'amélioration.

SÉCURITÉ COLLABORATEURS: UN OBJECTIF QUOTIDIEN

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 188 en 2016, soit une baisse de 19,3% en quatre ans.

Le taux de gravité, lui, est passé de 1,26% en 2013, à 0,92% en 2014, 0,96% en 2015 et 0,84% en 2016.

-19,3% 
d'accidents du travail en 4 ans

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.

Les procédures mises en place intègrent cet élément, 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 produits cytotoxiques sont stockés et 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).

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.

FOCUS



Accompagnement en ergonomie dans le cadre du projet logistique

Les directions des ressources humaines et opérations ont mené une étude ergonomique d'avril 2016 à juin 2017, avec l'appui d'un cabinet spécialisé.

L'objectif était de prendre en compte, dans le nouveau projet logistique, la préservation de la santé des collaborateurs, tout en favorisant la performance opérationnelle.

Les opérateurs ont été associés à cette étude, qui s'est appuyée sur leurs observations et leurs contributions aux groupes de travail dédiés à des thématiques particulières (PDA, étiquettes, contenants...).

Parmi les sujets traités : la conception des postes de travail, les circulations extérieures et intérieures, la conception des étiquettes, la conception des chariots de picking detail... Pour chacun de ces thèmes, des solutions concrètes ont été mises en place en vue d'améliorer les conditions de travail, la sécurité et la santé des collaborateurs.



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.

ÉTHIQUE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Charte éthique de Celesio

OCP a tout d'abord appliqué la charte éthique de Celesio traduite en français et adaptée à la culture de l'entreprise. Elle a fait l'objet d'une formation e-learning de mars à mai 2014 auprès de tous les collaborateurs 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.

Le nouveau code de conduite Celesio-McKesson

Le nouveau «code of conduct» de Celesio-McKesson vient remplacer la précédente charte éthique. Il a été traduit en français début 2016 et adressé à l'ensemble des collaborateurs. Par la suite, une formation e-learning a été mise en place pour les collaborateurs disposant d'une adresse mail électronique. Au 30 avril 2017, ce module a été suivi par 680 personnes (salariés du siège, managers des établissements, commerciaux), dont environ 35% étaient formées au 31 mars 2017.

Le nouveau code de conduite est porté 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. Il est signé et mentionné avec le contrat de travail des nouveaux collaborateurs.

Le module Rapid'Intégrité



Le principe ICARE d'intégrité a fait l'objet d'un module de formation e-learning appelé « Rapid'Intégrité » spécifiquement dédié aux personnes des établissements notamment susceptibles d'être en

relation avec des fournisseurs ou des clients (chauffeurs-livreurs, pharmaliens, secrétaires d'approvisionnement...). Il s'agit d'un module d'une durée moyenne de 20 à 30 mn, qui débute par une définition de l'intégrité: « avoir une conduite honnête en toutes circonstances » et qui présente ensuite des mises en situation et des cas pratiques liés aux conflits d'intérêts et à la lutte contre la corruption. Débutée fin 2016, **cette formation a concerné 1 620 personnes**, dont 73 % étaient formées au 31 mars 2017.

Dans le cadre de son parcours d'intégration, chaque nouveau collaborateur est tenu de suivre, selon son statut et sa qualification, soit le module e-learning intégrité, soit le module e-learning du code de conduite Celesio McKesson.

Avec le rachat de Celesio par McKesson, OCP se conforme 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.

Loi FCPA (Foreign Corrupt Practices Act)

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 et 2016 au siège, et dans les établissements auprès de 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 s'assurer que l'entreprise ne court pas de risques inutiles, voire graves, pouvant la mettre en danger, **environ 400 personnes ont suivi cette formation.**

Process de recrutement de tiers (groupe Celesio-McKesson)

Le recrutement de tiers (fournisseurs, consultants, agences de communication...) agissant pour le compte du groupe et pouvant avoir des relations avec des fonctionnaires suit un process de diligence raisonnable (due diligence) avant toute signature de contrat.

Ce process comporte deux parties: un premier questionnaire est complété, daté et signé par le prestataire; un second questionnaire de compte-rendu d'audit est rempli quant à lui par le salarié du groupe OCP qui recrute le prestataire.

L'ensemble de ces informations comportant en plus les références du fournisseur sont adressées à la direction compliance pour analyse, validation et contre-signature du compliance officier sur le compte-rendu d'audit.

TRANSPARENCE ET CONFORMITÉ



Loi SOX : (Sarbanes Oxley Act)

La loi SOX vise à renforcer la gouvernance d'entreprise, le contrôle et la surveillance des actions ayant un

impact sur les données comptables et financières. Elle impose également de certifier périodiquement l'efficacité du contrôle interne. OCP a déployé un référentiel de 117 contrôles référencés par McKesson, sur tous les process clés de l'entreprise.

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 et informatique.

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 avril 2016, OCP a obtenu pour la première fois un certificat de conformité à SOX, sans réserve.

Loi anti-cadeaux et décret sur la transparence

LOI ANTI-CADEAUX

► En France, la loi DMOS (Diverses Mesures d'Ordre Social), appelée aussi loi anti-cadeaux, a été adoptée le 27 janvier 1993. Elle vise à mettre en place un dispositif «anti-corruption», applicable aux relations entre les entreprises qui commercialisent des médicaments, produits ou prestations remboursables et les professions de santé.

Cette loi a eu pour objectif de moraliser les relations entre les professionnels et les industriels. Elle pose le principe d'interdiction des «avantages» en nature ou en espèces consentis aux professionnels de santé, comprenant notamment l'interdiction des cadeaux.

Cette loi a été revue à diverses reprises et dernièrement par l'ordonnance du 19 janvier 2017.

DÉCRET SUR LA TRANSPARENCE

► La loi du 29 décembre 2011, relative au renforcement de la sécurité sanitaire du médicament et des produits de santé, a, quant à elle, posé l'obligation de publication des liens entre les entreprises de santé et de cosmétiques et les professionnels de santé. Le décret du

117



contrôles référencés par McKesson

24 mai 2013, revu récemment par le décret d'application loi Touraine du 29 décembre 2016, dit «sunshine act à la française» ou «décret transparence», prévoit notamment la publication, sur le site de la transparence, des avantages consentis, en nature ou en espèce, supérieurs ou égaux à 10 euros TTC et d'un certain nombre de conventions conclues.

En 2016, OCP a déployé des formations auprès des salariés concernées par la loi anti-cadeaux et le décret sur la transparence : une trentaine de collaborateurs ont ainsi été formés sur l'exercice fiscal 2017 et la formation se poursuit sur l'exercice fiscal 2018.

Règlement européen pour le traitement des données personnelles (RGPD: Règlement Général sur la Protection des Données)

OCP travaille sur la mise en conformité des process de traitement des données personnelles avec le nouveau règlement européen (applicable à partir de mai 2018).

La loi Sapin 2

La loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite «Sapin 2», a été initiée en France afin de lutter contre la corruption et contribuer à une image positive de la France à l'international. La loi a été promulguée le 8 décembre 2016. Elle comporte huit mesures phares qui s'appliquent à OCP.



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 de santé, qui sont ensuite revendus aux pharmacies, aux cliniques et aux hôpitaux.

Les produits de santé recouvrent principalement les médicaments, les OTC (Over The Counter), les dispositifs médicaux et la parapharmacie.

Les achats de produits pharmaceutiques 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 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).

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.

AVEC LES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Sur les « achats indirects » (services généraux et prestations), la direction procurement déploie des 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 ;
- 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 (éco-conception, 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 CO₂. (voir p.43).

Au cours de l'exercice 2016/17, la direction procurement a poursuivi l'introduction des critères RSE dans les fiches d'évaluation des fournisseurs et dans les appels d'offres. Une clause RSE est maintenant introduite dans la plupart des contrats signés avec les fournisseurs et sous-traitants.



La certification PEFC/FSC est exigée pour tous les achats à base de bois, en particulier les achats de papier. Au 31 mars 2017, le papier certifié PEFC/FSC représentait 59% des achats de papier, contre 83% fin 2015. La baisse du taux s'explique en partie par l'utilisation de papier recyclé, lorsque c'est possible, mais aussi par des commandes auprès d'un fournisseur, qui n'ont pas été spécifiées certifiées. Le taux devrait remonter l'an prochain.

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 2016, les établissements OCP ont conclu des contrats avec le secteur adapté pour un montant de 97K€ (82K€ en 2015) : entretien des espaces verts, collecte des déchets, lavages des caisses OCP, entretien/réparation de caisses, fourniture, mise à disposition de personnel. 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.

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.

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



Une agence de communication pas comme les autres

Faire travailler des personnes mal entendantes pour réaliser des messages de communication...

C'est l'ambition de la Manufacture Digitale, agence de communication agréée entreprise adaptée.

OCP a choisi l'entreprise pour réaliser des vidéos de sensibilisation des collaborateurs à un sujet de santé qui peut les concerner directement ou indirectement. Une expérience particulièrement réussie !





4 Poursuivre la démarche de gestion des risques

Depuis 2014, OCP a mis en place un comité de gestion des risques, qui réunit régulièrement les principaux managers concernés.

L'entreprise est particulièrement attentive aux risques propres à son secteur d'activité (trafic de stupéfiants, contrefaçon des médicaments, déchets médicamenteux, crises sanitaires,...), ainsi qu'aux risques d'exploitation (respect des BPD, chaîne du froid, transport, délais de péremption,...).

Conscient de la montée en puissance des risques portant sur les systèmes d'information (vols ou diffusion de données, cyberattaques...), OCP a mis en place des règles strictes de protection des données et des systèmes.

5 Développer des actions de mécénat et soutenir des causes sociétales

DONS DE PRODUITS PAR PHARMACTIV À L'ASSOCIATION ANDES

Pharmactiv a fait don à l'association ANDES (Association Nationale pour le Développement des Épiceries Solidaires) de près de 14 000 produits de la marque Pharmactiv (gels douche, shampoings, laits de toilette,...) qui

avaient été remisés en raison du changement de logo de la marque.

Ces produits ont été répartis dans une trentaine d'épiceries du réseau, auxquelles ont accès des personnes en situation très précaire.



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 et le code de commerce.

Les grossistes-répartiteurs sont soumis aux Bonnes Pratiques de Distribution (BPD).

Le groupe Celesio applique les normes de son actionnaire majoritaire McKesson, et notamment le référentiel de principes ICARE, code de conduite Celesio-McKesson, 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 deuxième exercice, l'entreprise s'est attachée à appliquer au mieux les obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale, issues du décret n°2012-557 du 24 avril 2012, article L-225-102-1. L'entreprise veillera à améliorer progressivement les réponses, qui pour certaines sont insuffisantes, 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 réali-

sée 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), ainsi que des relevés effectués chaque année par la direction des opérations d'OCP.

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

En référence avec le reporting du groupe Celesio-McKesson, les données sont généralement rapportées à l'exercice fiscal 2017 (1/04/2016-31/03/2017), sauf pour les données sociales qui se réfèrent à l'exercice civil.

2. Périmètre couvert

OCP regroupe notamment OCP Répartition et ses 2 filiales : Pharmactiv Distribution et Comptoir Pharmaceutique Méditerranéen. À noter que la filiale Gehis France a été intégrée début 2017 à OCP Répartition pour devenir la direction des systèmes d'information (DSI) de l'entreprise. OCP Répartition regroupe le siège, 43 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 et RSE,
- les indicateurs énergétiques et d'émissions de CO₂ sont collectés sous la responsabilité de la direction des opérations,
- les indicateurs qualité sont placés sous la responsabilité de la direction qualité, 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 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 utilisées lors des audits.

6. Absence d'attestation de présence du vérificateur indépendant

Pour ce deuxième 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 la démarche qualité. Elles garantissent 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/habituée 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 Cemafruid 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 permettant la mise en place, tant par l'entreprise que ses salariés, de mécanismes quotidiens visant à 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 de la valorisation des médicaments non utilisés ou périmés
DÉPOTRADE	Créé en 2010, Dépotrade est la centrale d'achats de médicaments non remboursables et de parapharmacie d'OCP. Son offre est principalement réservée aux adhérents de groupements de pharmacies
DPC	Développement Professionnel Continu
DSI	Direction des Systèmes d'Information
EDI	Échange de Données Informatisé
E-DETAILING	Formation donnée aux officines par les pharmaciens sur les nouveaux produits proposés sur le marché et information sur les offres commerciales OCP
E-LEARNING	Apprentissage à distance, en ligne

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 trois thèmes : la peau, la douleur et bébé-maman
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
GAIN	Application de production – ensemble de programmes informatiques permettant de faire fonctionner la production des établissements, de la prise de commandes à la livraison
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-financiers
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 et d'OCP
ISO 9001	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
IT	Technologies de l'Information
LEEM	Les entreprises du médicament (regroupe les entreprises du secteur de l'industrie pharmaceutiques en France)
LFSS	Loi de Financement de la Sécurité Sociale
LINK®	Plateforme digitale, innovante et sécurisée, développée pour les officines dans le cadre de l'offre Innovation Digitale & Vous. Disponible 24h/24, elle propose différents services (place de marché, pilotage commercial, outil de management)

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, leur donnant accès à toute la documentation commerciale, ainsi qu'aux informations clients qui leur sont utiles
MNU	Médicaments Non Utilisés
MYPHARMACTIV	Application mobile, développée pour les patients des adhérents du groupement Pharmactiv, dans le cadre de l'offre Innovation Digitale & Vous. Elle permet des échanges confidentiels et sécurisés entre le patient et sa pharmacie (carnet de suivi, préparation des ordonnances, plan de posologie, consultation des contenus de santé adressés par le pharmacien)
MYPHARMAG	Page Facebook dédiée à l'échange et au dialogue entre les étudiants pharmaciens et les professionnels pour être au plus proche de l'actualité pharmaceutique
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 1 ^{er} 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
PCS	Plateforme de Centralisation et de synchronisation des Stocks
PDA	Personal Digital Assistant : l'assistant numérique personnel est un appareil numérique portable. Utilisé par OCP dans le cadre d'EPOD et de la traçabilité des médicaments, il garantit 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
PHARMALIENS	Collaborateurs OCP, qui répondent par téléphone aux demandes d'information des pharmaciens et assurent des campagnes d'appels pour le compte des laboratoires vers les pharmaciens
PMS	Plateforme Multi-Services

PLANET OCP	Plateforme intranet sur laquelle est accessible une base documentaire de référence au regard de la certification ISO 9001, accueillant notamment des données institutionnelles, métiers et actualités OCP
PLFSS	Projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale
POINT	Plateforme internet dédiée au client pharmacien, sur laquelle il peut gérer : la passation de commandes, les demandes de retours, les réclamations, l'inscription à certaines offres ou services... Le pharmacien peut également trouver des informations concernant son activité, son secteur et son environnement
PRINCEPS	Se dit d'un médicament « original », dont la molécule principale n'est pas encore tombée dans le domaine public, et qui est par conséquent toujours protégée par un brevet (durée maximum de 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 d'éléments – physiques ou non tangibles -, organisés de sorte à regrouper, qualifier, classifier et 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
SIX SIGMA	Méthode de management visant à améliorer durablement la qualité et l'efficacité des processus, en éliminant les défauts et les causes de variation par rapport à un process cible. L'objectif est la satisfaction du client grâce à la réduction des défauts. Six Sigma repose sur un changement de culture et de management, en associant et en responsabilisant les personnes en charge des process
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 des 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»
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
TeqCO₂	Tonne équivalent CO ₂ , unité de mesure des émissions de gaz à effet de serre

INDICATEURS RSE

Informations sociales

EFFECTIF TOTAL ET RÉPARTITION PAR SEXE, ÂGE ET ZONE GÉOGRAPHIQUE	2014 31-12-2014	2015 31-12-2015	2016 31-12-2016
• Effectif total	3 412	3 402	3 210
• % cadres, assimilés cadres et pharmaciens parmi l'effectif (total)	10,6%	10,8%	11,9%
• Effectif total de salariés hommes	1 736	1 751	1 677
• % d'hommes parmi l'effectif total	50,9%	51,5%	52,2%
• Effectif total de salariés femmes	1 676	1 651	1 533
• % de femmes parmi l'effectif total	49,1%	48,5%	47,8%
• Pourcentage de femmes parmi les cadres et pharmaciens	50,4%	49,7%	48,0%
• Pourcentage de femmes parmi le codir		62,5%	37,5%
• Effectif total de salariés de moins de 30 ans en %	18,3%	20,0%	18,1%
• Effectif total de salariés de 30 à 39 ans en %	15,6%	15,2%	15,0%
• Effectif total de salariés de 40 à 49 ans en %	27,7%	25,5%	25,2%
• Effectif total de salariés de 50 à 59 ans en %	35,3%	36,0%	37,9%
• Effectif total de salariés de 60 ans et plus en %	3,0%	3,3%	3,7%
• Ancienneté moyenne des CDI dans le Groupe (années)	20,7	20,3	19,8
Ventilation des effectifs totaux par région			
• Île-de-France	943	949	905
• Auvergne-Rhône-Alpes	526	536	493
• Hauts-de-France	291	288	264
• Nouvelle-Aquitaine	289	287	289
• Provence-Alpes-Côte d'Azur	274	262	229
• Grand Est	232	226	205
• Occitanie	183	182	167
• Pays de Loire	155	147	134
• Bourgogne-Franche-Comté	151	145	138
• Normandie	147	140	137
• Bretagne	133	130	136
• Centre-Val-de-Loire	88	110	113
TOTAL	3 412	3 402	3 210

Exercice fiscal 2016/2017 - OCP Répartition¹

Égalité de traitement

	2014 31-12-2014	2015 31-12-2015	2016 31-12-2016
• Nombre de femmes parmi les recrutements	-	462	404
• Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	-	34	58
• Nombre de femmes promues parmi les cadres	-	2	1
• Nombre de femmes ayant bénéficié d'une formation au cours de l'année	573	684	506
• Taux d'emploi de salariés reconnus travailleurs handicapés	5,8%	6,2%	6,6%
• Nombre d'embauches de jeunes de moins de 25 ans	586	641	567
• Nombre de contrats en alternance conclus dans l'année	46	39	28

Mouvements de personnel

• NOMBRE TOTAL D'ENTRÉES	962	1 072	1 016
dont nombre d'entrées en CDI ²	89	173	182
dont nombre d'entrées en CDD	873	899	834
• NOMBRE TOTAL DE DÉPARTS	911	967	1 103
dont nombre total de démissions	142	111	169
dont nombre de fins de CDD	599	699	752
dont nombre de licenciements toutes causes	55	53	65
dont nombre de départs en retraite	94	74	85
dont nombre de départs pour autres motifs	21	30	32

1. Les indicateurs reportés concernent OCP Répartition. Les autres entités du groupe OCP (Pharmactiv Distribution, OCP Formation, Depotrade) seront progressivement intégrées au périmètre couvert par les indicateurs.

2. 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 à nouveau embauchés en CDI.

Formation

	2014 31-12-2014	2015 31-12-2015	2016 31-12-2016	FY17 31-03-2017
• Nombre d'heures de stage rémunérées	24 386	18 383	14 329	-
• Nombre moyen de jours de formation par salarié formé et par an	3,3	1,8	1,8	-
• Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	1 046	1 445	1 145	-
• % des salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	30,7 %	42,5 %	35,7 %	-
• % des frais de formation de la masse salariale	2,41 %	2,45 %	2,38 %	-
• % de l'encadrement ayant eu un entretien individuel annuel	58 %	87 %	41 % ³	-

Rémunérations

• Variation de la rémunération moyenne par rapport à l'année antérieure	5,1 %	-1,1 %	1,3 %	-
• Ratio entre la moyenne des rémunérations les plus basses (employés) et les plus hautes (cadres)	2,11	2,13	2,10	-
• Ratio rémunération moyenne femmes / rémunération moyenne hommes	87,6 %	91,0 %	91,6 %	-
• Montant moyen de la participation et de l'intéressement par salarié	1 090	1 263	828	-

Santé et absentéisme

• Nombre de maladies professionnelles reconnues par la sécurité sociale dans l'année	13	7	12	-
• Taux d'absentéisme des salariés	5,57 %	5,72 %	5,34 %	-

Éthique et gouvernance

• Nombre de personnes ayant suivi la formation e-learning Rapid'Intégrité	-	-	-	1 183
• Nombre de personnes ayant suivi la formation e-learning sur le code of conduct	-	-	-	238

Dialogue social

• Nombre d'accords signés dans l'année ⁴	3	4	4	-
• Nombre de réunions tenues avec les instances de représentations du personnel	26	26	26	-
• Nombre de réunions ordinaires de CHSCT	94	102	102	-
• Nombre de réunions extra-ordinaires de CHSCT	-	12	12	-
• Nombre de CHSCT	-	-	28	-
• Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	100 %	100 %	100 %	-
• Part des salariés couverts par convention collective	100 %	100 %	100 %	-

3. Remontées liées à un nouveau mode de calcul.

4. 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).

En 2016 : accord de salaires année 2016 (11/03/2016), accord relatif à la prime dégressive de nuit des chauffeurs-livreurs (12/06/2016),

accord d'harmonisation et de substitution conclu dans le cadre de l'intégration de Gehis au sein d'OCP Répartition (10/11/2016), accord relatif aux mesures d'accompagnement à la mobilité géographique et fonctionnelle dans le cadre de la pérennisation du "stock tampon central" (2/12/2016).

Certifications

	2014 31-12-2014	2015 31-12-2015	2016 31-12-2016
• Nombre de non-conformité lors de l'audit annuel de certification ISO 9001	0	0	0

Sécurité

• Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt de salariés (aucun accident mortel)	206	175	188
• Taux de fréquence d'accidents de salariés (nombre d'accidents avec arrêts de travail multiplié par 10 000 heures travaillées)	36	30,8	33,6
• Taux de gravité des accidents du travail (nombre de journées perdues multiplié par millier d'heures travaillées)	0,92	0,96	0,84
• Effectifs formés à la sécurité au cours de l'exercice	740	701	734

Durée et aménagement du temps de travail

• Horaire hebdomadaire moyen contractuel	32,4	32,2	31,9
• Nombre de salariés travaillant à temps partiel	914	951	847
• Nombre de salariés occupant des emplois de nuit (horaire hebdomadaire >= à 6h)	362	353	343

Environnement

	2014 31-12-2014	2015 31-12-2015	FY16 31-03-2016	FY17 31-03-2017
• Nombre de km parcourus par les VU ⁵ (millions de km)	ND	61	49	44,5
• Nombre de km parcourus par les sous-traitants	-	-	-	-
• Taux moyen d'émission CO ₂ des VU ⁵ (g/km)	ND	208	206	205
• Nombre de véhicules utilitaires ⁶	ND	641	630	615
• Nombre de VU roulant au biodiesel ⁶	ND	109	107	104
• % de la flotte de VU roulant au biodiesel ⁶	ND	17 %	17 %	17 %
• Consommation annuelle de carburant des véhicules de livraison (millions de litres)	ND	6,2	5	4,5
• Nombre total de personnes formées à l'éco-conduite (en cumul)	90	157	218	-
• % de chauffeurs-livreurs formés à l'éco-conduite	-	17,0 %	29,1 %	-

5. Source BEGES 2015

6. Achats indirects

NA = non applicable . ND = non défini

Consommation d'eau et d'énergies

		2014 31-12-2014	2015 31-12-2015	FY16 31-03-2016	FY17 31-03-2017
Consommation de matières premières	• Eau	ND	ND	ND	ND
	• Gaz (kwh)	13 177 000	14 188 000	15 277 155	17 395 524
	• Fioul	ND	ND	44 772	52 601
	• Électricité (kwh)	31 910 236	31 291 929	31 373 461	31 974 308
• Dépense énergétique moyenne par m ²		ND	18,9 €/m ²	20,59	21,98

Émissions de Gaz à effet de serre⁷

• Total des émissions directes de GES (en milliers de tonnes CO ₂) ⁷		25 094 TCO ₂	ND	ND	ND
• Total des émissions indirectes de GES (en milliers de tonnes CO ₂) ⁷					
Répartition par sources d'émissions dans l'air des Gaz à Effets de Serre ⁷	• Livraisons	71 %	ND	ND	ND
	• Énergie	20 %	ND	ND	ND
	• Déplacements	6 %	ND	ND	ND
	• Climatisation	3 %	ND	ND	ND

Déchets

• Volume de déchets annuels	ND	ND	3 900 000	3 255 000
• Volume (ou poids) des emballages provenant des livraisons des laboratoires, remis dans les filières de recyclage	ND	ND	3 555 000	2 955 000
• Volume de déchets D3E remis dans les filières de recyclage/insertion (PAPREC)	-	30 m ³	-	5 tonnes

Sociétal

Achats responsables	• Montant des achats confiés à des ESAT	70 K€	82 K€	-	-
	• Pourcentage des acheteurs sensibilisés au recours aux ESAT	100 % ⁸	100 % ⁹	-	-
	• Pourcentage du volume de papier certifié PEFC/FSC sur le total des achats de papier	-	83 %	75 %	59 %
• Nombre de pharmaciens ayant suivi une formation d'OCP		3 516	2 714	1 381	-
• Nombre de pharmaciens ayant assisté aux conférences données par OCP		5 897	5 753	3 546	7 247

7. Source BEGES 2015 sur données 2014

8. Directeurs d'établissements et responsables d'établissements

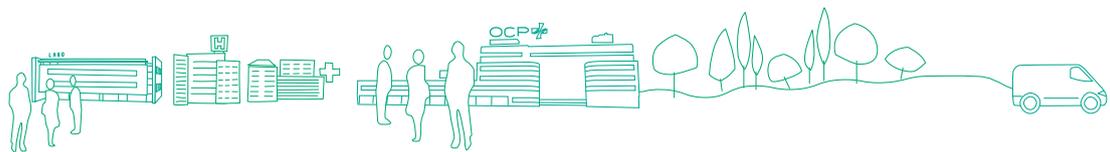
9. Acheteurs

PUBLICATION : OCP · Communication interne · Juillet 2017

CONCEPTION : Agence **Brett.com** · IMPRESSION : Pro Image

CRÉDITS PHOTOS : Christophe FILLEUL · Cédric HELSLY · Sacha LENORMAND · FRANCK DUNOUAU · Patrick SORDOILLET
FOTOLIA (Eisenhans, Monthly, Silvano Rebai, Production Perig) · THINKSTOCK (AndreyPopov, Mark Bowden,
Bowie15, Frentusha, Kryczka, Nerthuz, Rawpixel, Wavebreakmedia, Xantana)





Retrouvez-nous sur www.ocp.fr
et suivez-nous sur  