



Hubert OLIVIER,
Président d'OCP

éditorial

La durabilité de
notre entreprise
s'appuie aussi
sur notre
réflexion éthique

OCP poursuit son fort engagement aux côtés des laboratoires et des pharmacies pour déployer des solutions ingénieuses dans la distribution des produits de santé.

Notre entreprise se renouvelle progressivement, non seulement pour s'adapter à l'exigence de nos partenaires mais aussi pour assurer un service de qualité à ceux qui nous font confiance.

Nos clients sont clairement au centre de nos préoccupations car notre succès repose sur leur réussite. Nous restons aussi soucieux de la mutation de notre environnement industriel qui rencontre quelques turbulences. Malgré la

tension économique dans laquelle OCP opère, nous maintenons nos investissements, nous recherchons des réponses pertinentes et en phase avec les besoins de nos clients et des Français. Surtout nous continuons de croire en l'avenir officinal.

L'ensemble des industriels de la répartition ont entamé une négociation avec le ministère de la santé pour revaloriser notre rémunération. Il est essentiel que nous puissions, demain, être en mesure de garantir le service public dont nous avons la charge et d'assurer la délivrance de médicaments avec un haut niveau de qualité. Je souhaite que les propositions qui ont été faites soient entendues car nous avons déjà fourni de nombreux efforts pour réduire l'impact de l'érosion de notre marge, la baisse des taux, des prix et des volumes des médicaments remboursables. La limite du système est clairement atteinte !

Toutefois, la durabilité de notre entreprise ne se mesure pas uniquement à partir d'indicateurs financiers. Elle exprime aussi notre capacité à considérer le numérique comme un véritable levier de croissance, repose sur le degré d'ouverture à l'innovation, s'appuie sur notre réflexion éthique. Nous entrons dans une période où il est nécessaire de donner une valeur nouvelle à notre excellence opérationnelle et à notre projet.

Nous avons ainsi engagé une transformation d'OCP pour anticiper les évolutions et mieux servir le client à travers des méthodes collaboratives et des coopérations transversales. Notre ambition s'affirme autour de **quatre piliers fondateurs**, lancés en 2016, qui dictent désormais le sens de notre action :

Donner une valeur
nouvelle à notre excellence
opérationnelle

- 1. Création d'un nouveau modèle de distribution pharmaceutique** avec la construction d'une Plateforme de Centralisation et de Synchronisation des stocks (PCS). Nous constatons un taux moyen de disponibilité de nos produits de 98%, ce qui correspond à une réduction de 50% du taux de rupture.
- 2. Renouvellement de nos offres** pour permettre aux officines d'être plus compétitives et attractives pour leurs patients. Notre Marque Conseil a notamment élargi sa gamme de produits.
- 3. Développement d'une solution digitale inédite** pour piloter son officine et échanger avec ses patients : organisation de l'équipe, commandes en ligne, comparaison des prix pour mieux acheter, suivi de l'activité, réception d'ordonnances... 7 000 pharmaciens ont d'ores et déjà choisi la plateforme digitale Link®, l'application patients MyPharmactiv a été lancée et bientôt Okéo Santé.
- 4. Accompagnement** pour faciliter l'installation, le regroupement et le développement d'officines (financement, étude géomarketing...). 11 jeunes pharmaciens ont bénéficié de la solution Initio pour les aider à financer leur installation.

Nos 3 200 collaborateurs sont pleinement mobilisés pour continuer à exercer notre responsabilité sociétale d'entreprise : mieux servir les pharmaciens dans leur mission auprès de leurs patients. »

Sommaire



Intro PRÉSENTATION DU MODÈLE D'AFFAIRES

OCP, FILIALE DU GROUPE MCKESSON

- Acteur majeur de la distribution des produits et services de santé en France 6
- Fort du rapprochement de 3000 pharmaciens adhérents de Pharmactiv, Réseau Santé et PHR 10
- Maillon essentiel entre laboratoires, pharmaciens et patients, dans un secteur en pleine mutation 13
- Porteur d'innovation et de transformation du secteur 18
- Filiale d'un groupe international : McKesson 22
- Entreprise citoyenne, engagée dans une démarche RSE 24

1 CONSÉQUENCES SOCIALES DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

RISQUES & ENJEUX SOCIAUX

POLITIQUE SOCIALE MISE EN ŒUVRE & RÉSULTATS OBTENUS

- McKesson, un groupe engagé 29
- Mener le projet de transformation de l'entreprise pour « mieux servir le client » 31
- Former les collaborateurs aux nouveaux besoins de l'entreprise 35
- Animer le dialogue social 36
- Développer le sentiment d'appartenance et une marque employeur attractive 37
- Veiller à la santé et la sécurité des collaborateurs 40
- Créer les conditions de la diversité 42



2 CONSÉQUENCES SOCIÉTALES DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

RISQUES & ENJEUX SOCIÉTAUX

POLITIQUE SOCIÉTALE MISE EN ŒUVRE & RÉSULTATS OBTENUS

- Garantir la sécurité des patients, priorité de l'entreprise 46
- Garantir la protection des données et la sécurité des systèmes d'information 49
- Mener une politique d'achats responsables 50



3 CONSÉQUENCES ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

RISQUES & ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE MISE EN ŒUVRE & RÉSULTATS OBTENUS

- Déployer une approche globale 55
- Réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) 57
- Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments 61
- Gérer les déchets des activités 63
- Prendre en compte l'environnement au quotidien 66



4 LES EFFETS DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

QUANT À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

RISQUES & ENJEUX

POLITIQUE MISE EN ŒUVRE & RÉSULTATS OBTENUS

- Éthique et lutte contre la corruption 71
- Transparence et conformité 73

QUANT AUX DROITS DE L'HOMME



→ Méthodologie 74

→ Glossaire 76

→ Indicateurs RSE 80

→ INTRO



Présentation du modèle d'affaires

OCP, FILIALE DU GROUPE MCKESSON

- 1. Acteur majeur de la distribution des produits et services de santé en France** 6
 - OCP, conseils et solutions laboratoires
 - 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
- 2. Fort du rapprochement de 3000 pharmaciens adhérents de Pharmactiv, Réseau Santé et PHR** 10
 - Pharmactiv, le relais santé
 - Réseau Santé, un réseau proche de ses adhérents
 - PHR (Pharmacie Référence Groupe), un groupement aux valeurs fortes
 - Trois groupements, une vision partagée
- 3. Maillon essentiel entre laboratoires, pharmaciens et patients, dans un secteur en pleine mutation** 13
 - 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
 - Une érosion du modèle d'affaires de la répartition pharmaceutique
- 4. Porteur d'innovation et de transformation du secteur** 18
 - Disponibilité Produits & Vous
 - Solutions Achats & Vous
 - Innovation Digitale & Vous
 - Financements & Vous
- 5. Filiale d'un groupe international: McKesson** 22
 - L'appartenance au groupe McKesson : une opportunité pour OCP
- 6. Entreprise citoyenne, engagée dans une démarche RSE** 24
 - Dresser un état des lieux
 - Mener une analyse de matérialité
 - Un réseau d'ambassadeurs RSE
 - Présenter les actions réalisées

“ Depuis sa création en 1924, OCP est un acteur majeur de la chaîne de distribution des produits de santé en France, véritable trait d'union entre ses 674 fournisseurs laboratoires et ses 14000 pharmacies clientes de ville et 2000 pharmacies à usage interne (hôpitaux et cliniques). OCP rassemble aujourd'hui plusieurs activités notamment : OCP Répartition, OCP Formation, OCP Hôpital, Dépotrade, les groupements Pharmactiv Distribution, PHR, Réseau Santé et le Comptoir Pharmaceutique Méditerranéen. ”

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 6,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires et 31,6% de part de marché au 31 mars 2018 (exercice fiscal 01/04/2017-31/03/2018), 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 3212 collaborateurs.

L'entreprise délivre chaque jour plus de 2 millions de produits dans plus de 16000 pharmacies partout en France. Plus de 36000 produits sont référencés dans sa collection et 100% des livraisons sont tracées et sécurisées par Epod¹. 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 de l'entité McKesson Europe, au sein de McKesson Corporation.

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

- OCP, conseils et solutions laboratoires ;
- 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.



CHIFFRE D'AFFAIRES

6,2 milliards €



3 212
collaborateurs



36 000
produits référencés



16 000
pharmacies
clientes



43
établissements
de proximité



3
plateformes
nationales



OCP, CONSEILS ET SOLUTIONS LABORATOIRES

Trait d'union entre les laboratoires et les pharmacies, OCP travaille au quotidien avec les laboratoires pour répondre aux enjeux des pharmaciens et des patients.

À ce titre, OCP développe des solutions de services innovantes basées sur une démarche de co-construction.

OCP HÔPITAL, SAVOIR-FAIRE ET PUISSANCE LOGISTIQUE

Au sein d'OCP Répartition, OCP Hôpital est une division dédiée à la distribution de services et de produits de santé aux établissements hospitaliers publics et privés.

OCP Hôpital accompagne les établissements de santé en répondant à leur besoin de médicaments en urgence et également à leur besoin de produits définis selon le Code des marchés publics.

OCP Hôpital bénéficie de la puissance logistique nationale et du niveau de qualité d'OCP, lui permettant de servir près de 200 clients chaque jour. 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 et aux établissements de santé de prendre soin de leurs patients.



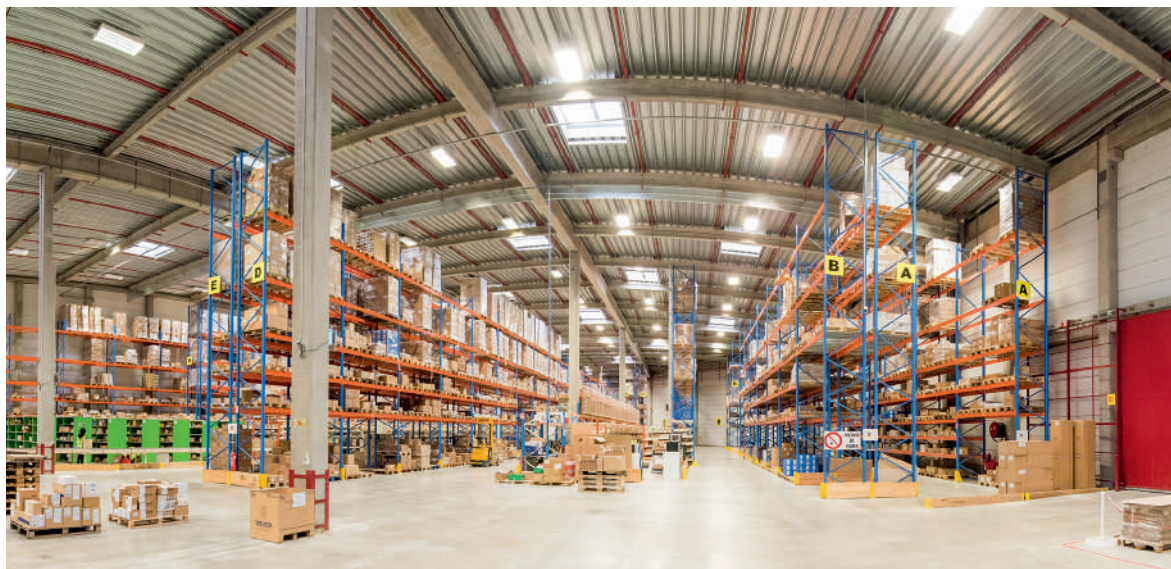
OCP FORMATION, PRIORITÉ AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

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, OCP Formation est un organisme de formation indépendant, habilité à dispenser des programmes de Développement Professionnel Continu (DPC, obligation légale et individuelle pour tous les professionnels de santé depuis le 1^{er} janvier 2013).

OCP Formation a pour objectifs de permettre aux pharmaciens de respecter leurs obligations réglementaires en termes de formation, de faciliter leur adaptation aux évolutions métiers (nouveaux traitements, nouvelles missions comme les entretiens pharmaceutiques,...) et de leur donner les moyens de se différencier par leurs compétences, notamment dans le domaine de l'utilisation des nouveaux outils digitaux. 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 20000 personnes ont déjà bénéficié des offres de formation en ligne.





En 2017, OCP Formation a dispensé une soixantaine de stages à près de 900 pharmaciens, dans le cadre de l'expérimentation d'une vaccination contre la grippe saisonnière par les pharmaciens d'officine dans deux régions pilotes, Nouvelle Aquitaine et Auvergne-Rhône-Alpes (décret n°2017-985 et arrêté du 10 mai 2017).

OCP Formation a également développé une offre de formation au bilan partagé de médication, nouvelle mission du pharmacien introduite en 2018 dans la convention pharmaceutique. Proposés par les pharmaciens aux patients âgés polymédiqués, ces bilans visent à améliorer efficacement l'observance des traitements et à lutter contre l'iatrogénie* en ville.

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 dédiée principalement aux adhérents de groupements de pharmacies.

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

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 6 centres d'appels. Les pharmaliens ont aussi pour mission de contacter les pharmaciens afin de les former à distance (e-detailing) sur les nouveaux produits proposés sur le marché et de les informer des offres commerciales négociées par OCP.

20 000
bénéficiaires d'offres
de formation depuis 2014



* Trouble ou maladie consécutifs à la prise d'un médicament ou à un traitement médical



2 Fort du rapprochement de 3 000 pharmaciens adhérents de Pharmactiv, Réseau Santé et PHR

PHARMACTIV, LE RELAIS SANTÉ

Ensemble, depuis **30** ans
Pharmactiv

Filiée 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 30 ans, Pharmactiv Distribution compte 1500 pharmacies adhérentes, ce qui représente plus de 10 000 personnes en comptant les équipes officielles. Le groupement représente 8,7% de parts de marché. Il 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 :

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 plus de 50 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, qui propose des produits OTC et parapharmacie.

En 2012, Pharmactiv a lancé sa propre marque de produits de parapharmacie, rigoureusement sélectionnés en termes de prix et de qualité (les conservateurs sélectionnés pour leur parfaite innocuité en fonction des conditionnements, le potentiel sensibilisant du produit a été 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 sur six segments : hygiène, visage, corps, bébé, premier secours, solaire, distribuées uniquement dans les pharmacies du réseau à des prix attractifs. Au cours de l'année 2017, une gamme de huit références de compléments alimentaires a été lancée.

Dynamiser l'animation commerciale

Un autre apport majeur du réseau Pharmactiv est l'animation du point de vente, avec plus de trois animations mensuelles, un merchandising spécifique, un programme de fidélité (400 000 porteurs de Cartactiv).

Se différencier via les services santé

Les adhérents de Pharmactiv bénéficient de services leur permettant de jouer pleinement leur rôle de dispensateur de traitements grâce à des actions de prévention et de dépistage, mais aussi en accompagnant les patients dans le cadre de RDV Santé.

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) : 212 pharmacies ont ainsi été accompagnées au 31 mars 2018.

Prolonger la relation client grâce au digital

Pharmactiv propose, depuis 2009, un site internet clé en main pour la pharmacie, 600 pharmacies ont déjà créé leurs sites. Le réseau propose des services digitaux innovants (l'offre Innovation Digitale & Vous, avec la plateforme Link® et l'application My-Pharmactiv destinée aux patients des adhérents de Pharmactiv).



8,7%
de parts de marché



1500
pharmacies adhérentes



+ de 50 laboratoires
leaders référencés



Pharmactiv développe également le concept de pharmacie EPN² qui permet à l'équipe officinale de proposer aux patients une expertise pharmaceutique, des conseils de qualité, ainsi que des services innovants et interactifs comme le « Bar Santé Beauté » ou encore l'espace « Douleur ».

En février 2018, 56 officines françaises étaient estampillées EPN. Depuis son lancement, en 2014, EPN a beaucoup évolué. Dernièrement, un nouvel espace sur le point de vente est venu renforcer l'expertise des équipes avec l'univers maman-bébé.

La formation des officinaux constitue un volet important de l'accompagnement de Pharmactiv pour aider les pharmaciens à mieux appréhender leurs nouvelles missions : Pharmactiv apporte de nombreuses formations, qu'elles soient liées à la gestion de l'officine ou au conseil prodigué par le pharmacien (services Santé). Enfin, 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.

**Rencontres
Pharmactiv
2017
BERLIN**

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

2. European Pharmacy Network, concept déployé par le groupe McKesson Europe

RÉSEAU SANTÉ, UN RÉSEAU PROCHE DE SES ADHÉRENTS

Au service des pharmaciens depuis 1991, Réseau Santé, constitué, avec ses 340 membres, le premier réseau de pharmaciens indépendants de Bretagne-Atlantique.



S'appuyant sur des valeurs d'entreprise fortes (1^{er} groupement certifié ISO en France), Réseau Santé développe une démarche pragmatique qui repose sur des principes fondateurs : confiance, proximité, compétence et expertise, performance, indépendance et solidarité.

PHR (PHARMACIE RÉFÉRENCE GROUPE), UN GROUPEMENT AUX VALEURS FORTES

Pharmacie Référence Groupe est un groupement de pharmaciens créé en 1991 avec pour ambition d'aider le pharmacien à exercer son rôle d'acteur de santé de premier recours. Il propose à ses adhérents un panel de conseils, de services, de produits à prix réduits, ainsi qu'une enseigne, Ma Pharmacie Référence, qui se positionne sur la prévention et la Santé au Naturel.



Pharmacie Référence Groupe est implanté sur tout le territoire métropolitain et en Martinique. Avec environ 1500 pharmacies adhérentes, la mise sous enseigne d'une pharmacie par semaine, le groupe génère plus de 2,1 milliards d'euros d'achats annuels.

1500

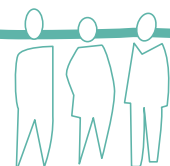
pharmacies adhérentes



Réseau Santé

400

membres



TROIS GROUPEMENTS, UNE VISION PARTAGÉE

Les difficultés que rencontre le secteur pharmaceutique poussent les officines à se regrouper ou à adhérer à des groupements de pharmacies. Au-delà des gains sur les achats, c'est également la possibilité pour le pharmacien de bénéficier de services qui l'accompagnent dans la transformation de son métier vers plus de disponibilité pour le patient.

Le rapprochement de Réseau Santé (décembre 2017), PHR (avril 2018) et Pharmactiv permet de constituer un ensemble de 3000 officines, fondé sur des valeurs communes et une vision partagée du métier de pharmacien.

Tout en préservant l'indépendance des pharmaciens, ce rapprochement va accroître la capacité des trois groupements à investir dans des solutions innovantes et créatrices de valeur pour tous les adhérents, que ce soit dans la dispensation de produits ou la proposition de services.

L'objectif est d'accompagner les pharmaciens dans la transformation de leur métier, en faisant évoluer l'officine vers un centre pluri-compétent de prévention, de prescription de soins, d'accompagnement des patients et de prise en charge personnalisée favorisant une observance accrue.

L'appartenance d'OCP au groupe McKesson donne aux pharmaciens des trois groupements l'accès à l'expertise et au savoir-faire d'un très grand nombre d'officines en Europe et dans le monde, quant aux évolutions du métier, aux pratiques officinales ou à la gestion d'enseigne.

Réseau de

3000

officines





3 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 21 600 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 zones de «déserts médicaux» (8% de la population française, selon le Conseil National de l'Ordre des Médecins), le pharmacien joue un rôle central au cœur de notre système de santé.

* Maladies de longue durée, évolutives, souvent associées à une invalidité et à la menace de complications graves.

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.*

21 600 
officines en France

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 la veille et pour le samedi avant 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 sont en contact avec les produits).

Disponibilité des produits de santé

le grossiste-répartiteur garantit le maintien de la qualité durant le stockage et la livraison des produits. C'est l'attente prioritaire du pharmacien vis-à-vis de son grossiste-répartiteur. Ce service repose sur la fiabilité des commandes, la disponibilité des produits et le respect des délais de livraison :

> Fiabilité des commandes :

elle est basée sur des processus logistiques performants, intégrant des systèmes de suivi et de contrôle tout au long du circuit de préparation et de livraison :

- la dématérialisation des commandes évite les erreurs de lecture ou de saisie : 93% des lignes de commandes sont télétransmises ;
- le traitement en magasin automatique de 63% des lignes de commandes, réduit le risque d'erreur humaine ;
- le contrôle pondéral des caisses, présent dans

100% 
des livraisons tracées

FOCUS

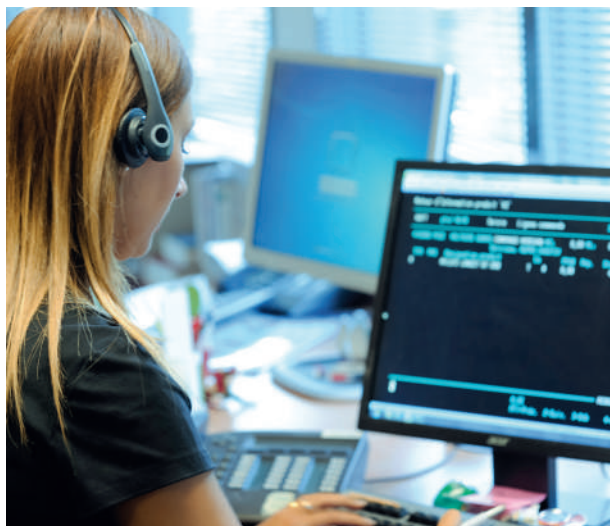


CALYPSO, le baromètre de satisfaction des pharmaciens

L'enquête Calypso pour l'exercice 2017-2018 (2500 clients interrogés sur leur appréciation du service OCP) affiche toujours de très bons niveaux avec un taux de satisfaction globale spontanée de 91% et un taux de recommandation de 88%.

97% jugent qu'OCP a une vraie compétence dans son métier.

OCP se distingue de la concurrence par la relation avec l'équipe commerciale, les offres commerciales et les offres de services, l'accès à l'information. Des progrès sont encore à réaliser sur le service client pour informer à l'avance en cas de problèmes, proposer aux clients des services pour accompagner leurs patients et pour assurer la disponibilité régulière des produits en collection. L'enquête a permis d'identifier les plans d'action ciblés avec les équipes nationales et en région.



40 établissements, détecte immédiatement toute anomalie et permet de rectifier la moindre erreur ;

- ◆ la traçabilité est facilitée par un PDA dont les fonctionnalités ont été améliorées pour atteindre une fiabilité maximale ;
- ◆ 100% des livraisons sont tracées et sécurisées par Epod (service Secur'Liv).

► 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 44 établissements de répartition. **Ce nouveau modèle permet de diviser par deux les ruptures aux comptoirs.**

► Respect des délais de livraison :

les pharmacies 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. —>

FOCUS

ISO 9001

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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.

Valable trois ans, le certificat a fait l'objet d'un audit de renouvellement en septembre 2017, portant sur la dernière version de la norme (ISO 9001 : 2015). La nouvelle plateforme PCS (Plateforme de Centralisation et de Synchronisation des stocks) de Baule entraine également dans le champ de l'audit pour la première fois. Grâce à la mobilisation des équipes et aux actions de formation, le renouvellement du certificat OCP a été validé par l'organisme certificateur.

FOCUS



Baromètre des pharmaciens, la pharmacie de demain

En février 2018, OCP a fait réaliser un sondage par Odoxa auprès des pharmaciens et des Français. Les résultats montrent que le pharmacien doit absolument pouvoir jouer un plus grand rôle dans la prise en charge de la santé et du suivi des patients.

- 6 Français sur 10 nous révèlent dans l'enquête qu'ils demandent déjà bien souvent conseil à leur pharmacien avant même d'aller voir leur médecin.
- 7 Français sur 10 et plus de 8 pharmaciens sur 10 seraient même favorables à ce que les pharmaciens puissent prescrire certains médicaments habituellement soumis à prescription médicale comme la codéine et certains antibiotiques.
- Les bilans partagés de médication sont unanimement salués comme une très bonne chose à la fois par les pharmaciens eux-mêmes (90%) et par les trois-quarts des Français.
- Le développement d'applications mobiles (du point de vue du patient) et de plateformes digitales (du point de vue du pharmacien) pour permettre les échanges d'informations «en ligne» –carnet de santé digital, établissement d'un plan de posologie, ou encore échanges de conseils de santé personnalisés– sont plébiscités par les uns comme par les autres: 63% des Français et 71% des pharmaciens se déclarent intéressés.



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

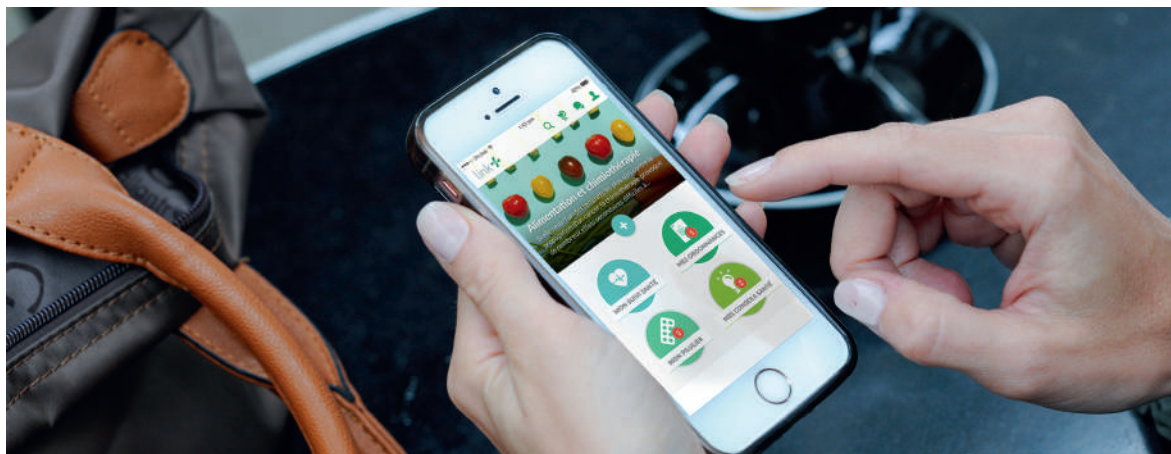
La loi Hôpital, Patients, Santé, Territoires de juillet 2009 (HPST) et la convention pharmaceutique d'avril 2012 (et notamment les derniers avenants) ont élargi les responsabilités des pharmaciens et renforcé leur rôle dans le parcours de soins du patient, avec, par exemple, la mise en place des entretiens pharmaceutiques rémunérés (patients sous anticoagulants et patients asthmatiques) et plus récemment la mise en place du bilan de médication partagée pour les patients âgés polymédiqués.

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 comportements des patients face à leur santé : ils en sont devenus acteurs. Surinformés et connectés, ils ont développé de nouveaux besoins et de nouveaux usages. 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 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.

UNE ÉROSION DU MODÈLE D'AFFAIRES DE LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE

Les grossistes-répartiteurs ont vu leur résultat d'exploitation s'éroder d'année en année : pour l'ensemble du secteur, il est passé de 200 millions d'euros en 2008 à 0 en 2016, et en perte les années suivantes. En effet, en contrepartie du monopole de distribution et du respect d'un certain nombre de missions de service public, les grossistes répartiteurs sont rémunérés par les pouvoirs publics, au moyen d'une marge réglementée appliquée aux prix des médicaments remboursés.

Cette marge s'établit en moyenne à 2,7% du prix public TTC des médicaments remboursables, après remises commerciales, avantages consentis aux pharmaciens, et contribution dite « exceptionnelle » versée chaque année à l'Acos. Outre son niveau très faible, cette marge est continuellement revue à la baisse par l'État, comme le prix des médicaments, dans le but de réduire les coûts de l'assurance-maladie.

La situation des répartiteurs est encore aggravée par l'importance des ventes directes sur le marché officinal et par l'objectif de substitution des médicaments d'origine (« princeps ») par des génériques (fixé à 90% pour 2018, contre 86% pour 2017), sur lesquels les marges des grossistes-répartiteurs sont encore plus limitées.

Malgré les efforts de diversification et la recherche de gains de productivité, la situation de la répartition en France devient critique. La CSRP (Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique), s'appuyant sur le rapport de la Cour des Comptes (septembre 2017), a alerté le gouvernement sur les risques qu'une nouvelle dégradation de marge ferait peser sur l'activité de répartition : les grossistes-répartiteurs ne seraient plus en mesure d'assurer leur mission de service public, ni d'investir à la hauteur des exigences toujours plus fortes qui leur sont imposées en termes de sécurité des approvisionnements notamment. À terme, c'est l'approvisionnement même des pharmacies et l'accès des patients à leur traitement qui sont menacés.



4 Porteur d'innovation et de transformation du secteur

Pour répondre à ces défis auxquels la répartition pharmaceutique est confrontée, 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.»**

La réduction des ruptures d'approvisionnement est un enjeu de santé publique. Pour y répondre, OCP a réalisé un investissement logistique majeur dans un modèle de distribution innovant, unique en Europe, qui a pour objectif de réduire 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. Elle facilite l'accès du patient à son traitement, condition première de l'observance.

Le principe : transformer le modèle de répartition classique en centralisant les livraisons des laboratoires en un point unique et en les synchronisant quotidiennement avec les demandes des officines et les stocks des établissements OCP.

Opérationnelle depuis novembre 2015, la plateforme d'Ormes a permis de tester le nouveau modèle de distribution avec cinq premiers laboratoires (Biogaran, GSK, Pierre

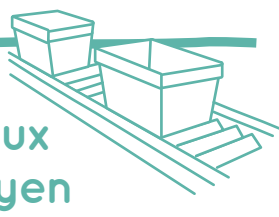
Fabre, Sanofi et Teva, représentant plus de 30% des volumes traités par OCP) et de vérifier l'amélioration du taux de disponibilité, qui est passé de 96% à 98% en moyenne, 99,5% dans le meilleur des cas.

La nouvelle plateforme logistique de Baule (PCS : Plateforme de Centralisation et de Synchronisation des stocks), située à proximité d'Ormes, est entrée en service en décembre 2017. Construite selon la norme HQE niveau Exceptionnel, elle couvre une surface de 48000m² et dispose d'une capacité permettant d'accueillir l'ensemble des laboratoires.

Le transfert des activités d'Ormes à Baule, qui a démarré en décembre 2017, s'est effectué progressivement, en sécurisant l'ensemble des systèmes, de telle sorte qu'il soit totalement neutre pour les clients. À fin mars 2018, sept laboratoires ont été transférés (Pierre Fabre, Teva, Mylan, Sanofi, Biogaran, GSK, Sandoz). Un huitième laboratoire (Merck) a rejoint la plateforme en mai 2018, ce qui porte à 50% le pourcentage des volumes traités.

Plus simple, réactif et efficace, ce modèle de distribution est le fruit du travail de co-construction avec les pharmaciens et les laboratoires.

**98% de taux
disponibilité moyen**





FOCUS

Ouverture du nouveau site de Baule

Cette démarche sociétale est illustrée par l'ouverture du nouveau site de Baule: outre l'amélioration de la disponibilité des médicaments, il permet la rationalisation des flux de camions.

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 sociale 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.

Le nouveau modèle de distribution d'OCP labellisé Vitrine Industrie du Futur

Ce label, décerné par l'Alliance Vitrine Industrie du Futur, récompense les entreprises ayant développé concrètement un projet novateur pour l'organisation de leur production et la transformation de leur modèle, notamment à travers le numérique.

Avec la plateforme de Baule, OCP transforme sa supply chain en un nouveau modèle de distribution qui repose sur des solutions informatiques



innovantes, assurant un échange permanent de données avec les laboratoires pharmaceutiques. L'analyse des données permet par ailleurs de développer une approche prédictive de la consommation de médicaments, qui participe également à l'amélioration de la disponibilité.

Tous engagés dans la réussite de Baule

La réussite du nouveau modèle de distribution mis en œuvre avec la plateforme PCS repose sur un partenariat étroit avec les laboratoires, avec qui OCP échange quotidiennement des données.

Cette coopération a contribué à faire évoluer de façon notable les relations entre OCP et les laboratoires, en donnant à chaque partenaire une meilleure vision des contraintes de l'autre. Une réussite dans laquelle les équipes de Baule sont pleinement engagées ainsi que l'ensemble des collaborateurs OCP qui œuvrent pour poursuivre ce déploiement.

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.

En 2017, l'offre Marque Conseil, qui comportait déjà une gamme blanche (sparadraps, compresses, bandes...) et des autodiagnostic (tests de grossesse, tensiomètres, thermomètres...) s'est enrichie d'une gamme Incontinence et d'une gamme Hygiène avec des rectangles de coton pour les soins quotidiens de toute la famille. Les MDD sont un axe stratégique de développement de McKesson. Avec ces nouveaux produits, Marque Conseil compte au total 50 références.

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.



**= 50
références**

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

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. Quatre modules sont opérationnels sur Link® :

Ma place de marché

Pour accéder à l'ensemble de la collection et des offres OCP, aux offres exclusives Link®, aux fonctionnalités Clickadoc et passer des commandes.

Pilotage de mon officine

Pour améliorer la performance de l'officine, grâce à des statistiques comparatives (données fournies par Ospharm) et au tableau de bord de l'activité.

Mon équipe

Pour affecter les tâches entre collaborateurs dans l'espace collaboratif, gérer les congés, le planning et l'agenda de l'équipe officinale.

Mes patients

Pour prolonger la relation patient en dehors des murs de la pharmacie.

Le lancement de Link® a reçu un très bon accueil du marché : à fin mars 2018, plus de 7000 contrats étaient signés, soit la moitié des pharmacies clientes d'OCP.

**7 000
contrats Link®
signés**



MyPharmactiv

L'application mobile MyPharmactiv, développée en co-construction avec des pharmacies pilotes du groupe Pharmactiv, a été lancée en juillet 2017. Elle prolonge la relation 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 ! ».

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.

En 2017, 11 dossiers INITIO ont été signés. Cette solution vise en particulier à faciliter l'installation de jeunes pharmaciens. Il s'agit d'un complément d'apport sous forme d'un prêt sur 5 ans, cautionné par OCP moyennant un engagement du pharmacien titulaire de se fournir auprès d'OCP sur la même durée.

Sécurité et confidentialité



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

Les données de santé 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. La confidentialité des données est totale.

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 sécurisation de l'accès à leurs données de santé.



FOCUS

OCP s'engage pour le maintien du maillage territorial

Le maintien du maillage territorial et l'accompagnement à l'installation des pharmaciens sont au cœur des engagements du groupe OCP. En 2018, pour la 6^e année consécutive, OCP et Pharmactiv sont partenaires des conférences Interfimo : 10 conférences programmées partout en France, avec pour thème : « Prix et valeurs des pharmacies ».



5 Filiale d'un groupe international: McKesson

En 1994, OCP a intégré le groupe Celesio, aujourd'hui McKesson Europe, leader européen de la distribution pharmaceutique et des prestations de logistique et de services dans le secteur de la pharmacie et de la santé.

Implanté à Stuttgart, McKesson Europe compte aujourd'hui 38 000 collaborateurs dans 13 pays européens, pour un chiffre d'affaires de 20,6 milliards d'euros. Avec 8,5 millions de produits distribués chaque jour il est l'un des leaders du marché de la répartition pharmaceutique en Europe.

Fort de ses 118 centres de distribution, le groupe délivre aux 50 000 pharmacies clientes et hôpitaux des prestations dans les domaines de la logistique, du service et du conseil.

McKesson Europe est également un acteur-clé dans le circuit des officines en Europe à travers le développement de son propre réseau European Pharmacy Network (EPN), qui compte près de 2 000 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.

En 2017, McKesson Europe a réalisé une étude de matérialité, pour identifier les axes prioritaires de sa stratégie de Corporate Responsibility :

- réduire l'empreinte environnementale et économique des transports et opérations ;
- gérer les risques en matière de qualité des produits et de sécurité des consommateurs ;
- valoriser l'image de l'entreprise en veillant à la santé des collaborateurs et des communautés.

Ces trois axes se déclinent selon un plan d'action qui :

- définit des projets communs à l'ensemble des filiales européennes (ex : LED retrofit program ou Community Heroes) ;
- encourage les partages d'expérience entre les pays ;
- définit des objectifs ;
- communique sur les résultats.

McKesson Europe a publié son premier rapport annuel de Corporate Responsibility sur l'exercice fiscal 2017 (01/04/2016–31/03/2017) : « Creating value – Reducing impact ».

L'APPARTENANCE AU GROUPE MCKESSON : UNE OPPORTUNITÉ POUR OCP

L'entrée de Celesio devenu McKesson Europe, 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 McKesson représente un chiffre d'affaires mondial de 199 milliards de dollars et compte 15 000 collaborateurs.

Ce rapprochement donne à OCP l'opportunité de faire partie de l'un des groupes

leaders mondiaux de la distribution pharmaceutique, un atout de poids dans un marché très concurrentiel et globalisé.

McKesson développe une approche globale qui converge vers le patient.

Cette approche permet :

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

Fort de ses implantations aux États-Unis, au Canada et en Europe, le groupe McKesson est en bonne position pour répondre aux défis de l'internationalisation de l'industrie pharmaceutique et de la distribution de produits de santé. Il offre à ses partenaires l'opportunité de profiter d'une efficacité accrue et d'économies d'échelle.

FOCUS

ICARE : des principes communs

Le groupe 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.

Intégrité, Clients d'abord, Responsabilité, Respect, Excellence.

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.

Loin d'être théoriques, les principes ICARE servent de trame à des plans d'action et donnent à chaque collaborateur OCP l'opportunité d'être un acteur engagé dans la mise en œuvre de la stratégie du groupe.



6 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 matérialité³ 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).

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.

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

UN RÉSEAU D'AMBASSADEURS RSE

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, issus de différentes directions 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. Chaque collaborateur peut donc consulter les rapports en ligne et prendre ainsi connaissance des actions concrètes mises en oeuvre.

FOCUS

Un programme de e-learning pour sensibiliser les collaborateurs d'OCP à la RSE

Au premier semestre 2017, un programme de e-learning a été déployé auprès de tous les collaborateurs pour les sensibiliser à la RSE.

Composé de deux modules, l'un sur la RSE en général, l'autre sur les actions RSE mises en place à OCP, ce programme a été suivi par plus du tiers des effectifs d'OCP, et plus de la moitié des effectifs du siège.

Lors de l'Employee Opinion Survey menée par le groupe McKesson en février 2018 (voir page 30 - Partie 1: Enquête interne McKesson Europe), 75% des collaborateurs d'OCP interrogés ont déclaré avoir été sensibilisés à la RSE.

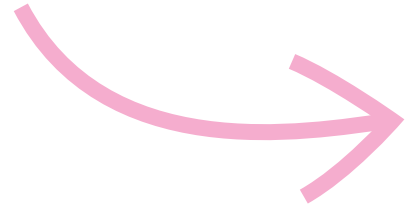
Le groupe de travail des ambassadeurs RSE a participé à la définition des plans d'action et des indicateurs de suivi. Les tableaux de bord sont passés en revue périodiquement au cours des réunions des ambassadeurs.

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.

Avec la publication de son troisième rapport RSE, OCP inscrit son engagement RSE dans une perspective de long terme. Ce rapport met en lumière, avec des actions concrètes, la manière dont la RSE est au cœur de la stratégie d'OCP. Hubert Olivier, président d'OCP, considère que : ***« 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. »***

- Stéphanie BELLELIS,
Directeur des ventes marché hôpital
- Diane CATAN,
*Responsable animation et communication
réseau de Pharmactiv*
- Sandrine CHANOU,
Responsable communication interne
- Lionel DESLANDES,
Responsable outils de production et bâtiments
- Florence VINCENT,
Directeur du contrôle de gestion
- Cécile ELZIÈRE,
Directeur emploi formation
- Claude HEMON,
*Responsable intégration Direction systèmes
d'information*
- Clotilde LARROSE,
*Directeur des affaires publiques
et de la communication institutionnelle*
- Antoine LEKIEFFRE,
Directeur juridique et compliance
- Constance PÉRARD,
Directeur marketing, digital et expérience client
- Sylvain PERTUY,
Directeur régional Île-de-France - Normandie
- Christine SEIZE,
Responsable des services et achats généraux
- Stéphanie TRAN,
Chef de produit trade marketing
- Véronique VANDEWEGHE,
Responsable système qualité

1



Conséquences sociales de l'activité de l'entreprise

RISQUES & ENJEUX SOCIAUX

POLITIQUE SOCIALE MISE EN ŒUVRE & RÉSULTATS OBTENUS

- 1. McKesson, un groupe engagé** _____ 29
 - Une politique sociale déployée autour de quatre axes
 - La mobilité internationale
 - Enquête interne McKesson Europe
 - Community Heroes « Bénévole dans une association »
- 2. Mener le projet de transformation de l'entreprise pour « mieux servir le client »** _____ 31
 - Faire évoluer les modes de fonctionnement
 - Une culture managériale de proximité, favorisant le travail collaboratif
 - Une nouvelle gouvernance pour soutenir la transformation
 - Des actions de communication interne pour accompagner le projet de transformation de l'entreprise et favoriser la transversalité
- 3. Former les collaborateurs aux nouveaux besoins de l'entreprise** _____ 35
 - Digitalisation des métiers
 - Formations pour répondre à l'évolution de la réglementation
 - Formations dans le cadre de la mobilité
- 4. Animer le dialogue social** _____ 36
 - Nouveau calendrier pour le comité central d'entreprise (CCE) en 2018
 - Des accords pour promouvoir la diversité
 - Un accord d'intéressement favorisant l'engagement des collaborateurs
- 5. Développer le sentiment d'appartenance et une marque employeur attractive** _____ 37
 - Actions sociétales
 - Sensibilisation à l'utilisation des réseaux sociaux/LinkedIn et des outils numériques
 - Donner aux collaborateurs les moyens d'être acteurs de leur évolution
 - Un partenariat solide avec le monde universitaire
 - L'alternance, vivier du futur
- 6. Veiller à la santé et la sécurité des collaborateurs** _____ 40
 - L'évaluation et la prévention des risques
 - Exposition aux risques médicamenteux
 - Exposition aux risques inhérents à la chaîne d'approvisionnement
 - Exposition au risque cardiaque
 - Formation sur le management de la sécurité, RPS, gestes et posture
 - Sensibilisation aux maladies chroniques
- 7. Créer les conditions de la diversité** _____ 42
 - Handicap, la démarche HanDialogue
 - Égalité professionnelle hommes/femmes
 - Emploi des jeunes et des seniors



RISQUES ET ENJEUX SOCIAUX

“ Engager les collaborateurs dans la transformation de l'entreprise pour mieux servir le client. ”

OCP opère dans un secteur en pleine évolution (digitalisation, changements sociétaux, mondialisation), extrêmement concurrentiel et dont la rentabilité s'érode chaque année. Pour répondre à ces différents enjeux, OCP doit réussir le double challenge de transformer en profondeur l'entreprise et de faire des collaborateurs les principaux acteurs de cette transformation, orientée vers le service aux clients.

Par ailleurs, l'activité de répartiteur expose les collaborateurs à la gestion des médicaments dans un environnement logistique de chaîne d'approvisionnement. La politique de sécurité est un enjeu prioritaire pour l'entreprise.

OCP est attentif à créer les conditions de la diversité dans l'entreprise, source de richesse et de dynamisme, et à lutter contre la discrimination sous toutes ses formes.

Ces situations sont génératrices d'un certain nombre de risques qu'OCP doit anticiper, en les transformant en opportunités :

- difficulté à recruter et fidéliser les talents, par manque de visibilité sur l'avenir du secteur ;
- compétences des équipes face à l'évolution rapide des technologies, nécessitant de former les collaborateurs ou de recruter de nouveaux profils ;
- manquement à la réglementation, toujours en évolution ;
- baisse de la motivation face à un environnement difficile ;
- troubles musculo-squelettiques liés aux postes de travail ;
- exposition à des substances toxiques ;
- accidents du travail (accident de la route, blessures dues à la circulation des engins de manutention dans les établissements...) ;
- image/réputation de l'entreprise.

POLITIQUE SOCIALE MISE EN ŒUVRE ET RÉSULTATS OBTENUS

“ 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 McKesson, un groupe engagé

UNE POLITIQUE SOCIALE DÉPLOYÉE AUTOUR DE QUATRE AXES

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



« 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%.

- 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.**

- 4 ● **La sécurité et les conditions de travail.** Partie intégrante du projet de transformation, 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. L'intégration d'ICARE dans le projet de transformation de l'entreprise s'est poursuivie 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.



LA MOBILITÉ INTERNATIONALE

L'appartenance au groupe McKesson offre l'opportunité pour les collaborateurs qui le souhaitent d'évoluer dans un poste à l'international. La direction des ressources humaines d'OCP accompagne les collaborateurs, d'abord en repérant les éventuels candidats à la mobilité, puis en leur faisant suivre les programmes de formation qui les préparent au mieux à leur nouveau projet professionnel. Enfin, l'équipe RH d'OCP accompagne le candidat pour postuler au sein du groupe McKesson et assure, tout au long du processus de recrutement, le lien avec les RH groupe.

Pour exemple, une collaboratrice d'OCP a pris un poste chez McKesson Canada en 2017.

ENQUÊTE INTERNE MCKESSON EUROPE

En février 2018, McKesson Europe a lancé l'enquête EOS (Employee Opinion Survey) auprès des collaborateurs des filiales européennes du groupe, à l'instar de celle réalisée aux États-Unis et au Canada. Le taux de participation a été de 44% au niveau de l'Europe et de 55% pour la France.

L'objectif est de recueillir la perception des collaborateurs sur leur entreprise. Les réponses permettront d'établir des plans d'action avant l'été, pour continuer à améliorer les méthodes de travail, attirer et garder les meilleurs talents.

Parmi les enseignements de l'enquête : 75% des répondants France ont déclarés avoir été sensibilisés à la RSE.

COMMUNITY HEROES «BÉNÉVOLE DANS UNE ASSOCIATION»

Le groupe McKesson récompense chaque année une dizaine de collaborateurs engagés comme bénévoles dans une association répondant à l'un des 3 critères :

- 1 • accompagner les personnes malades ;
- 2 • protéger l'environnement ;
- 3 • soutenir l'insertion sociale.

McKesson verse un don de 2500\$ à l'association soutenue par le lauréat de chaque catégorie, ainsi qu'un don de 1000\$ pour les lauréats distingués par une mention honorable.

En 2018, 21 dossiers ont été déposés par les collaborateurs des filiales de McKesson Europe, dont 3 par des collaborateurs d'OCP. Un projet français a reçu la mention honorable, pour l'association « Atelier de la Renaissance », qui accueille des personnes en difficulté et leur propose des activités manuelles et artistiques dans un souci de découverte de ses propres capacités d'occupation constructive, d'éveil, d'épanouissement et de fierté.



2 Mener le projet de transformation de l'entreprise pour «mieux servir le client»

Amorcé en 2016, le projet de transformation d'OCP s'est intensifié et accéléré en 2017 en mobilisant toutes les ressources internes autour d'un meilleur service au client.

FAIRE ÉVOLUER LES MODES DE FONCTIONNEMENT

Une approche transversale pour résoudre les «irritants clients»

Dans une démarche en prise directe avec la réalité du terrain, OCP a organisé début 2017 plusieurs séminaires et ateliers pour déterminer, avec les collaborateurs, les grands axes de cette transformation.

Trois principes ICARE sont au cœur de cette démarche :

- Intégrité (respect de nos engagements) ;
- Respect (respect des temps et des idées de chacun, quel que soit son rôle dans l'entreprise) ;
- Excellence (remettre en question la façon dont ça a toujours fonctionné).



Courant juillet 2017, un séminaire pilote a réuni 12 managers : l'objectif était de les faire travailler ensemble à la résolution de sujets liés à des «irritants clients», en s'appuyant sur des apports pratiques (fiches outils, livret personnel pour suivre leurs progrès). Les plans d'action et les objectifs définis à cette occasion sont dorénavant suivis annuellement.

À la suite de ce pilote, une série de séminaires a été organisée à partir de novembre 2017, auprès de 160 managers : directeurs d'établissement, responsables d'exploitation, responsables d'équipes commerciales, managers du siège, managers Pharmactiv et responsables développement des centres d'appels. Des groupes d'une trentaine de personnes ont été constitués avec des managers venant d'horizons différents, créant ainsi un vivier d'ambassadeurs pour toute l'entreprise. L'objectif des séminaires est de faire travailler les équipes de façon transversale, en mettant le client au cœur de l'activité de l'entreprise, afin de trouver les solutions les plus adaptées, grâce à une communication

Une boîte aux lettres pour être en prise directe avec le client

Absurde.fr, c'est le nom de la boîte aux lettres électronique auprès de laquelle chacun peut faire remonter des exemples vécus de situations singulières dans lesquelles un client n'a pas pu obtenir satisfaction.

Sans se substituer aux modes de fonctionnement existants, **absurde.fr** est un système d'alerte qui permet de résoudre rapidement des problèmes expérimentés en réel.

Il nous faut mériter la préférence du client !

«Engager une transformation en profondeur du mode de fonctionnement et de la culture managériale d'OCP est une priorité. Celle-ci doit s'opérer au travers du client et de l'expérience dont il bénéficie lorsqu'il fait le choix de travailler avec nous. Il nous faut mériter sa préférence!»

Hubert Olivier, président d'OCP

FOCUS

plus fluide entre les services (en particulier l'exploitation et les services commerciaux) et une meilleure connaissance des impératifs de chacun.

Autre expérience lancée en 2017: «Vis ma vie» chez les clients. Deux collaborateurs de la direction organisation et méthodes ont accompagné leurs collègues commerciaux OCP Paris dans leurs visites chez les pharmaciens: l'occasion de partager les informations et de voir concrètement l'intérêt qu'il y a à décroquer les services afin de lier performance et satisfaction client.

La démarche Six Sigma pour améliorer la performance globale de l'entreprise

Lancée à OCP en 2015, Six Sigma est une méthode de management et d'amélioration continue visant à développer la performance globale de l'entreprise, notamment à travers la réduction des pertes de toute nature.

FOCUS



OCP Lille

Dans l'établissement de Lille, la journée commence par un court briefing conduit par les chefs d'équipe magasin. Au menu: indicateurs clés de la veille et du jour, infos prévention sécurité et bref point d'actualité. C'est l'occasion de **valoriser ce qui est bien fait et de partager l'information: le fait que le niveau d'information soit le même pour tout le monde améliore la performance. Tous les collaborateurs se sentent acteurs de la transformation.**

Différents projets pilotes ont été conduits dans ce cadre: réduction de la casse, diminution des périmés, sécurisation de la préparation de commande, déploiement du management de proximité dans divers établissements.

La force de la méthode réside dans l'implication des collaborateurs qui sont sollicités pour détecter les causes des problèmes et proposer des solutions.

Quinze collaborateurs d'OCP ont suivi à Paris, du 16 au 20 octobre 2017, une formation green belt⁴, qui s'est déroulée en deux temps: un e-learning de 25h sur la méthodologie et les outils Six Sigma, puis une formation en présentiel. Chacun des aspirants green belt s'est engagé dans ce parcours sur la base d'un ou deux projets d'amélioration dans son établissement ou sa région, avec un objectif budgétaire de gain pour l'entreprise.

UNE CULTURE MANAGÉRIALE DE PROXIMITÉ, FAVORISANT LE TRAVAIL COLLABORATIF

Le succès de l'approche Six sigma repose sur la qualité du management de proximité: animer le travail en équipe, communiquer avec les collaborateurs, les impliquer et favoriser ainsi l'engagement et la motivation de tous.

Dans ce but, les chefs d'équipe et les responsables d'exploitation ont été spécialement formés au management de proximité et à la communication avec les équipes, à partir d'outils visuels sur les indicateurs de performance et de satisfaction client. L'objectif est que tous les collaborateurs, de la réception à la livraison, aient un moment d'échange, au moins hebdomadaire, avec leurs managers.

Quatre groupes de 6 à 12 personnes ont suivi le module «Écoute active, parole non-violente et feedback». Un deuxième module, lancé en octobre 2017, était dédié à la conduite de réunion autour des tableaux d'indicateurs. Et une troisième vague, au début de l'année 2018, a abordé «L'impact du leadership sur mon équipe».

4. L'attribution de «ceintures» de différentes couleurs jalonne l'acquisition progressive de la maîtrise de la méthodologie Six sigma



UNE NOUVELLE GOUVERNANCE POUR SOUTENIR LA TRANSFORMATION

La transformation du fonctionnement d'OCP autour du client nécessite que l'entreprise soit en prise directe avec la réalité du terrain et renforce son efficacité. Quatre instances ont été mises en place en 2017 :

- **le comité client** remonte les alertes et difficultés sur les sujets liés aux clients, les qualifie et enclenche des plans d'action ;
- **le comité opérationnel siège** coordonne les initiatives opérationnelles, arbitre les priorités et les plans d'action ;
- **le comité siège-terrain/terrain-siège** rassemble les membres du comité opérationnel siège, les directions opérations & ventes et régionales ;
- **le comité consultatif**, présidé par Hubert Olivier, est constitué d'une douzaine de collaborateurs représentatifs du terrain qui témoignent de la réalité quotidienne de l'entreprise.

DES ACTIONS DE COMMUNICATION INTERNE POUR ACCOMPAGNER LE PROJET DE TRANSFORMATION DE L'ENTREPRISE ET FAVORISER LA TRANSVERSALITÉ

En développant différents outils qui facilitent la diffusion transversale de l'information et en organisant des réunions et événements pour les collaborateurs, la

communication interne joue un rôle clé dans l'accompagnement du projet de transformation de l'entreprise. Elle apporte aussi les éclairages sur les orientations prises et explique les résultats obtenus.

- Le magazine interne

Le mag' 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. Depuis le lancement du plan de transformation, **Le mag'** consacre chaque trimestre une rubrique «Préférence clients, les clés de la transformation». C'est l'occasion de partager avec tous les collaborateurs, les dernières nouvelles sur le projet et les résultats obtenus. Pour en améliorer encore la diffusion, «Préférence clients» est décliné en version numérique depuis le début de l'année 2018 : il est envoyé régulièrement sur les boîtes mail des collaborateurs et accessible sur Planet OCP.



- L'intranet **Planet OCP** représente un vecteur de communication privilégié pour toucher les 1200 collaborateurs équipés d'un poste informatique. Actualités, informations et documents pérennes sont ainsi accessibles en quelques clics.

- Les **Meet'up**, nouveaux formats de réunion lancés en 2016, sont des rencontres informelles, ouvertes à tous les collaborateurs, qui abordent une thématique-clé de l'entreprise avec les interlocuteurs concernés. Ils ont pour but de favoriser la compréhension de l'entreprise, la déclinaison de sa stratégie et de décroiser 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. En 2017, plusieurs Meet'up ont été organisés dans des établissements régionaux.



- **Klaxoon** est une plateforme externe, qui permet aux participants d'une réunion d'interagir avec l'animateur, tout en donnant à ce dernier la possibilité de valider la compréhension des participants, notamment grâce à des quiz ludiques. À la fin de la réunion, les documents présentés sont accessibles via cette plateforme. D'abord en test auprès de la DRH, certains

comptes "tests" ont également été ouverts à différentes directions, ainsi qu'à OCP Formation.

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

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 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.

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.

FOCUS



Une DSI partenaire pour les métiers d'OCP

La DSI est allée à la rencontre des utilisateurs au travers d'un Meet'up organisé dans deux établissements régionaux.

Les objectifs de ces rencontres : recueillir les attentes des utilisateurs, présenter le catalogue de services et expliquer l'ambition de la DSI : être un apporteur d'idées pour le business et devenir un partenaire à valeur ajoutée, à travers une méthode de projet agile.



3 Former les collaborateurs aux nouveaux besoins de l'entreprise

DIGITALISATION DES MÉTIERS

Les commerciaux d'OCP ont été formés pour maîtriser la solution Link® et l'appli MyPharmactiv. Ils ont acquis les éléments de langage pour présenter les nouveaux outils digitaux aux pharmaciens et pour accompagner l'équipe officinale dans son initiation digitale et dans la prise en main et l'utilisation de la plateforme et des applis patients.

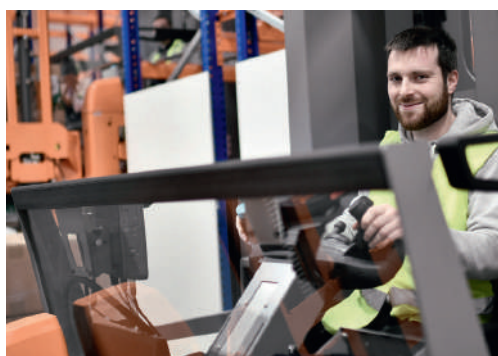
FORMATIONS POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION

- Au cours de l'année 2017, les pharmaciens diplômés de la visite médicale et réalisant de l'information promotionnelle auprès des pharmaciens, ont été formés au nouveau référentiel de certification, édité par la HAS en mars 2017. Ce nouveau référentiel est entré en vigueur en avril 2018.
- En vue de l'audit de renouvellement du certificat ISO 9001, en septembre 2017, les équipes d'OCP ont été formées aux améliorations de la nouvelle norme (2015), et en particulier les correspondants qualité régionaux (CQR) qui ont eux-mêmes démultiplié l'action sur le terrain.
- L'ANSM a publié en septembre 2017 la nouvelle «cartographie des processus et des principaux

risques associés», qui liste une soixantaine d'opérations dont le contrôle doit être assuré par le pharmacien responsable ou délégué. Ces dispositions ont été partagées avec les 43 pharmaciens délégués d'OCP au cours de la 2^e convention pharmaceutique de novembre 2017.

FORMATIONS DANS LE CADRE DE LA MOBILITÉ

Dans le cadre du plan de mobilité ouvert sur le site de Baule, la direction des ressources humaines a mis en place des formations CACES (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité) niveau 1, 3 et 5 pour les caristes qui souhaitaient travailler sur la plateforme PCS.





4 Animer le dialogue social

NOUVEAU CALENDRIER POUR LE COMITÉ CENTRAL D'ENTREPRISE (CCE) EN 2018

Suite à l'entrée en vigueur de la loi du 17 août 2015, les 17 obligations d'informations et de consultations périodiques du CCE ont été regroupées en trois grandes consultations annuelles. Ainsi, par avenant du 13 mars 2018, signé avec les organisations syndicales, le nombre de réunions ordinaires du CCE passera de deux à trois réunions par an en 2018.

DES ACCORDS POUR PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

En 2017, le dialogue social a porté sur la promotion de la diversité comme facteur de performance de l'entreprise. Trois accords ont été signés dans ce domaine avec les organisations syndicales en 2017 et au premier semestre 2018 :

- accord en faveur de l'emploi des jeunes, des seniors et de la transmission des savoirs et des compétences (13/03/2017). Cet accord poursuit la démarche intergénérationnelle engagée au sein de la société et institue plusieurs nouveautés ;

- accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail (05/12/2017) ;
- accord HanDialogue en faveur du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap (16/01/2018).

UN ACCORD D'INTÉRESSEMENT FAVORISANT L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Dans le nouvel accord d'intéressement, signé le 26/09/2017, de nouveaux critères ont été introduits, pour associer les collaborateurs à l'amélioration de la performance globale de l'entreprise, en cohérence avec les valeurs ICARE :

- la rentabilité, mesurée par le résultat d'exploitation de l'entreprise ;
- l'excellence opérationnelle, mesure par la baisse du taux de casse et de périmés ;
- la qualité de l'expérience client, mesurée par la rétention client.

L'accord prévoit une communication sur le suivi des indicateurs correspondants.

3 accords pour promouvoir la diversité



5 Développer le sentiment d'appartenance et une marque employeur attractive

ACTIONS SOCIÉTALES

La participation des collaborateurs à des actions sociétales, aux côtés de l'entreprise, est un moyen de développer la fierté d'appartenance, de renforcer les liens et ainsi de développer l'efficacité collective. C'est également un facteur de différenciation et d'attractivité auprès des jeunes générations.



Soutenir une association dans le domaine de la santé

OCP a choisi de s'engager auprès de «Tout le monde contre le cancer», association qui, par ses actions auprès de 140 hôpitaux et maisons de parents partout en France, participe à l'amélioration du quotidien des malades et de leur famille.

Pour la deuxième année du partenariat avec l'association, OCP a participé à deux actions : la «Course des Héros» et l'accompagnement de la tournée «Toques en Truck» du food truck de l'association.

La Course des Héros, manifestation sportive solidaire, qui s'est tenue le 18 juin 2017, a réuni 70 collaborateurs d'OCP et de Pharmactiv. Avec 5000 euros de dons, OCP s'est distinguée comme l'entreprise qui a eu la plus forte contribution financière, ex aequo avec Disney.

La tournée «Toques en Truck» s'est déroulée entre juin et juillet 2017 : le camion-cuisine de l'association s'installe à l'hôpital pour offrir aux jeunes malades, aux familles et au personnel hospitalier une journée culinaire. Durant une journée prise en charge par l'entreprise, une vingtaine de collaborateurs d'OCP et de Pharmactiv ont apporté une aide logistique à l'association (installation de l'espace d'accueil, service, rangement...).

Le soutien d'une cause solidaire dans le domaine de la santé, le partage d'un moment collectif hors cadre de travail et la convivialité, donnent du sens à l'engagement des collaborateurs et renforce les liens.

Soutien aux associations du territoire

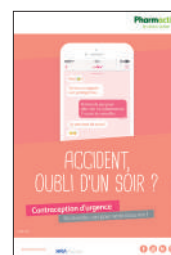
OCP est également engagé dans un partenariat avec la Mairie de Saint-Ouen, pour soutenir des associations locales comme le Secours Populaire, qui participe à l'insertion et accompagne des familles en situation de précarité sur le territoire. Début 2018, OCP a fait un don de matériel au Secours Populaire de la Seine-Saint-Denis (stylos, livres et body bébé, mouchoirs). Par ailleurs, cinq collaborateurs d'OCP sont intervenus dans les associations partenaires sous forme de mécénat de compétences (mise à disposition d'un collaborateur au profit d'un projet d'intérêt général).



Pour faire connaître ces actions aux collaborateurs, un Meet'up Responsabilité sociale de l'entreprise a été organisé au siège de Saint-Ouen, avec la participation d'ambassadeurs RSE. L'occasion pour une centaine de visiteurs de rencontrer les associations partenaires de l'entreprise (Tout le monde contre le cancer, Cipriani, ERA93, Le Secours Populaire...).

2^e édition du concours de communication Pharmactiv

Pour sa deuxième édition, le concours de la communication Pharmactiv a proposé aux étudiants en pharmacie d'imaginer une campagne de communication autour de la délivrance de la contraception d'urgence, en partenariat avec le laboratoire HRA Pharma. L'objectif de cette campagne était de valoriser le rôle de conseil du pharmacien et son accompagnement auprès des patientes et de sensibiliser le grand public à la délivrance de la contraception d'urgence. 50 étudiants, issus de 9 villes, ont participé au travers de 17 dossiers.



Les lauréates (quatre étudiantes de la faculté de pharmacie de Nantes) ont reçu leur prix lors du congrès annuel de l'ANEPP en juin 2017. Leur campagne a été déployée dans 1350 pharmacies Pharmactiv en septembre 2017 à l'occasion de la journée mondiale de la contraception.

SENSIBILISATION À L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX/LINKEDIN ET DES OUTILS NUMÉRIQUES



Les réseaux sociaux tiennent une place importante dans la communication d'OCP sur sa marque employeur. Sur sa page LinkedIn (plus de 10 000 abonnés), OCP présente des témoignages de collaborateurs et relaie les actualités de l'entreprise à l'intention des candidats potentiels. Les collaborateurs sont encouragés à poster des contenus et à participer aux forums.

L'entreprise communique également par son compte Twitter OCP & Vous (2700 abonnés) qui met en avant les actualités de la marque.

De son côté, Pharmactiv a développé sa présence sur les réseaux sociaux: 20 500 fans Facebook, 7 000 abonnés Twitter, 1 100 abonnés LinkedIn et 250 abonnés Instagram.

En septembre 2017, OCP a créé un comité des réseaux sociaux, composé de 15 collaborateurs venant de toutes les directions. Leur rôle est d'assurer une présence active d'OCP sur les réseaux sociaux et de relayer les actualités de l'entreprise sur leurs propres réseaux.

Par ailleurs, pour aider les collaborateurs à suivre la transformation digitale de l'entreprise et développer leur culture numérique, OCP a prévu de publier, courant 2018, un guide des réseaux sociaux.

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.



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).

DONNER AUX COLLABORATEURS LES MOYENS D'ÊTRE ACTEURS DE LEUR ÉVOLUTION

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

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 d'assurer 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'équipe, 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).

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 une quinzaine d'années, 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 (3400 abonnés) et son blog scoop-it, espaces d'échange et de dialogue entre étudiants et professionnels.

L'ALTERNANCE, VIVIER DU FUTUR

L'entreprise s'est engagée depuis 2014 dans une politique d'alternance renforcée (39 en 2015, 36 en 2016, 37 en 2017), 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 à l'équilibre de la pyramide des âges et répond aux besoins en compétences nouvelles.



6 Veiller à la santé et la sécurité des collaborateurs

La sécurité des collaborateurs est un enjeu prioritaire, qui se décline au quotidien. Elle est au cœur 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 175 en 2015 à 150 en 2017, soit une baisse de 15% en trois ans.

Le taux de gravité, lui, est passé de 0,96% en 2015, à 1,09% en 2017. L'augmentation par rapport au taux de gravité fin 2016 (0,84) s'explique par une augmentation du nombre de jours d'arrêt pour accident du travail.

L'ÉVALUATION ET LA PRÉVENTION DES RISQUES

En 2017 et 2018, OCP a lancé plusieurs actions en faveur de l'évaluation et de la prévention des risques :

- La procédure d'évaluation des risques professionnels a fait l'objet d'une refonte : cette action visait à identifier l'ensemble des risques auxquels les collaborateurs sont exposés pour mettre à jour le document d'évaluation des risques. Des critères ont été définis pour mesurer la gravité, la probabilité, la fréquence et la prise en compte de mesures préventives. Le nouveau document d'évaluation des

risques a fait l'objet d'une consultation des instances représentatives du personnel. Il est prévu que les établissements remontent une fois par an des indicateurs qui permettront de réaliser une consolidation nationale de l'évaluation des risques.

- La procédure de déclaration des accidents de travail a également été revue, pour privilégier l'analyse des circonstances de l'accident.
- Les managers et les collaborateurs ont été formés à ces nouvelles procédures (voir p.41).

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 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.

C'est ainsi que chaque année, une dizaine de chauffeurs sont formés par Automobile Club Prévention, dans le cadre d'une sensibilisation et d'une prévention des situations de conduite à risques.

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.

FORMATION SUR LE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ, RPS, GESTES ET POSTURE

Plusieurs formations ont été lancées en 2017 et 2018 dans les domaines de la sécurité et de la santé :

- Dans le cadre de la refonte du document d'évaluation des risques (voir p.40), les chefs d'équipe et les responsables d'exploitation ont reçu une formation d'une journée complète au management de la sécurité et à la prévention des risques.
- Les responsables d'exploitation et des directeurs de production ont suivi une formation à la nouvelle procédure de déclaration des accidents du travail.
- Les chefs d'équipe et des responsables d'exploitation ont été formés aux risques psycho-sociaux.

OCP a également initié sur l'année 2018 une formation aux gestes et postures qui va concerner 90 collaborateurs : elle a lieu en établissement, d'abord en collectif pendant une à deux heures, puis individuellement, avec le formateur, sur le poste de travail.

SENSIBILISATION AUX MALADIES CHRONIQUES

En mai et juin 2017, OCP a mené une action sur les maladies chroniques évolutives, à base de vidéos construites et fabriquées par une société faisant travailler des personnes en situation de handicap, « La Manufacture Digitale », avec un jeu-concours sous forme de quiz.

L'objectif était de faire connaître les maladies chroniques et leur impact sur le travail, et de faire réfléchir managers et collaborateurs à la manière dont tous ensemble, ils pouvaient permettre à chaque personne concernée de mieux concilier maladie et activité professionnelle au sein d'OCP. 324 personnes se sont connectées pour voir la vidéo, 172 ont fait le quiz et 336 personnes ont regardé la vidéo sur Youtube.



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.



7 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 DÉMARCHÉ 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.

Au 31 décembre 2017, OCP comptait parmi ses effectifs 213 personnes en situation de handicap (dont 210 CDI), contre 222 fin 2016. Le taux d'emplois directs est de 5,7%, légèrement inférieur au taux fixé par la loi (6%) et en baisse par rapport à 2016 (6,6%) et à 2015 (6,2%). Cette évolution s'explique par le départ en retraite de plusieurs salariés travailleurs handicapés au cours de l'année 2017.

Fin 2017, préalablement à la renégociation du 4^e accord, OCP a mené une enquête anonyme auprès des salariés de l'entreprise reconnus handicapés. Le taux de réponse s'est élevé à 54%.

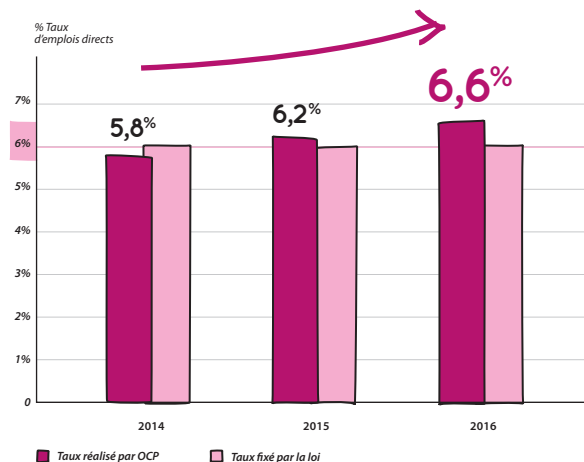
L'enquête a révélé que 50% des répondants n'avaient pas connaissance de l'accord. La direction a donc prévu de distribuer un livret à tous les bénéficiaires de l'accord Handialogue, pour en faire connaître les dispositions.

Le 4^e accord Handialogue a été signé le 16 janvier 2018 avec les partenaires sociaux,

pour une durée de quatre ans (2018-2021). L'objectif prioritaire de cet accord est de favoriser le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap. Il renforce également la prévention et l'accompagnement des éventuelles inaptitudes professionnelles, dues notamment aux maladies chroniques. Parmi les mesures prévues par l'accord :

- accompagner les collaborateurs pour le renouvellement de leur reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), avec en particulier un jour d'absence autorisée pour qu'ils puissent effectuer les démarches de renouvellement ;
- faciliter l'accès à la formation, notamment par une prise en charge des frais de taxis pour se rendre sur le lieu de formation ;
- concilier vie professionnelle et vie personnelle, avec un soutien financier pour le passage du permis de conduire et l'aménagement du véhicule.

TAUX D'EMPLOIS DIRECTS D'OCP



OCP a engagé plusieurs actions de sensibilisation auprès des collaborateurs : un article publié dans Le mag', une formation en février 2018 d'une cinquantaine de secrétaires d'établissement pour mieux accompagner les collaborateurs dans leurs démarches et enfin, une communication en mars 2018 au comité des ambassadeurs RSE.

OCP soutient le secteur adapté en confiant des prestations à des EA ou ESAT (voir p.51 : *Achats responsables – Fournisseurs et sous-traitants*).

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMMES / FEMMES

Au 31 décembre 2017, l'entreprise était composée de 3 212 salariés dont 1 511 femmes (47,0%) et 1 701 hommes (53,0%).

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 troisième accord relatif à l'égalité professionnelle entre hommes et femmes et la qualité de vie au travail a été signé le 5 décembre 2017 avec deux des quatre organisations syndicales représentatives au niveau national.

Cet accord, d'une durée de trois ans, entérine la poursuite du travail déjà engagé en termes notamment de recrutement et de déroulement de carrière. Il prend également en compte les contraintes liées à la parentalité.

Parmi les nouvelles mesures :

- la participation aux frais de garde supplémentaire liés au suivi d'une formation pour les familles monoparentales ;

- la prise en charge à 100% de la semaine supplémentaire de congé maternité par la direction ;
- un livret de la parentalité remis au collaborateur par son manager, avant son départ en congé maternité ou adoption. Ce livret résume tous les dispositifs autour de l'accueil d'un enfant et de la conciliation vie professionnelle/vie personnelle.

EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

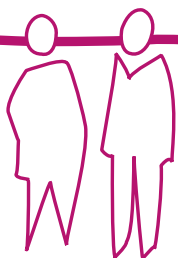
OCP est une entreprise dans laquelle l'ancienneté est importante, puisque 38% des collaborateurs ont plus de 25 ans d'ancienneté, contre 40% à fin 2016.

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 le 13 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 personnes embauchées 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.

% salariés
47% femmes
53% hommes



En 2017, les recrutements en CDI de jeunes de moins de 25 ans ont représenté 53,3% des recrutements en contrats CDI (53,5% en 2016) 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 (21,1% en 2016).

2



Conséquences sociétales de l'activité de l'entreprise

RISQUES & ENJEUX SOCIÉTAUX

POLITIQUE SOCIÉTALE MISE EN ŒUVRE & RÉSULTATS OBTENUS

- 1. Garantir la sécurité des patients, priorité de l'entreprise** 46
 - La chaîne du froid
 - La traçabilité
 - Auto-inspection des établissements
 - Les articles associés
 - Validation des retours par le pharmacien délégué avant remise en stock
- 2. Garantir la protection des données et la sécurité des systèmes d'information** 49
- 3. Mener une politique d'achats responsables** 50
 - Avec les laboratoires
 - Avec les fournisseurs et sous-traitants



RISQUES ET ENJEUX SOCIÉTAUX

“ Comme toute entreprise de la chaîne du médicament, OCP fait de la sécurité des patients sa priorité. ”

En tant que grossiste-répartiteur, dont la mission est encadrée par le Code de la santé publique et les Bonnes Pratiques de la Distribution, OCP doit garantir l'accès des patients à leur traitement et la qualité des produits de santé livrés aux pharmacies.

Ces situations sont génératrices d'un certain nombre de risques qu'OCP doit anticiper, en

les transformant en opportunités :

- sanctions allant de la pénalité financière jusqu'à la suspension d'autorisation d'un établissement, en cas de non-respect du Code de la Santé Publique et des Bonnes Pratiques de la Distribution ;
- différends avec les laboratoires, pertes de marché ;
- perte de réputation, dégradation de l'image de l'entreprise en cas de sanction.

POLITIQUE SOCIÉTALE MISE EN ŒUVRE ET RÉSULTATS OBTENUS

1 Garantir la sécurité des patients, priorité de l'entreprise

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.

LA CHAÎNE DU FROID

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 froid (ex. vitrine modulable), plus moderne et à meilleure performance énergétique, qui s'est poursuivi en 2018.

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 2000 m² 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 :

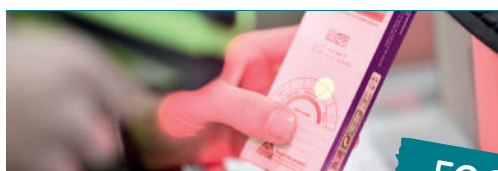
- ajout de plaques eutectiques supplémentaires sur les caisses isothermes, pour garantir le maintien en température des produits transportés sur 16 heures ;
- à la demande des laboratoires, stockage en chambre froide durant la période estivale de produits sensibles aux variations de température, mais 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.

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

Des PDA ergonomiques pour plus de performance

Terminaux portatifs permettant la saisie du code-barres des produits, les PDA (Personal Digital Assistant) sont des outils essentiels pour préparer les commandes et réceptionner les produits.

Dans le cadre de leur renouvellement, OCP a mis en place un comité de pilotage, chargé de sélectionner le nouveau modèle. Les responsables d'exploitation et des préparateurs de commande ont été consultés sur leurs attentes et sur le choix du produit, au cours d'ateliers auxquels ont également participé des ergonomes. Le nouveau PDA devrait contribuer à l'amélioration de la performance des établissements, grâce à son plus grand confort d'utilisation et à la réduction des erreurs.

La refonte des process magasin, qui a été opérée à cette occasion, a anticipé le projet de «sérialisation» (traçabilité des produits à la boîte pour sécuriser le marché français du médicament), qui devra être opérationnel en 2019.



AUTO-INSPECTION DES ÉTABLISSEMENTS

Chaque année, les établissements procèdent à une auto-inspection menée par le correspondant qualité régional au regard du respect des BPD, de la norme ISO, du Code de la santé publique et de la cartographie des opérations pharmaceutiques publiées par l'ANSM.

La liste des process est passée en revue et si l'un d'entre eux n'est pas appliqué, un plan d'action est défini pour le mettre en place. Ce travail permet d'établir un état des lieux des risques en fonction des attentes de la législation.

LES ARTICLES ASSOCIÉS

Les laboratoires associent de plus en plus d'articles (kit d'injection, valisette isotherme, brochure d'information,...) à leurs produits pharmaceutiques, pour assurer le bon usage du traitement. L'article associé présente un enjeu sanitaire important, auquel les laboratoires sont très attentifs. OCP a mis en place un process, pour garantir l'association tout au long de la supply chain, afin de sécuriser le traitement du patient.

Lors de la crise sanitaire qui a suivi le changement de formule du Lévothyrox, le laboratoire Merck a fait revenir des boîtes d'Allemagne pour pallier l'insuffisance des produits sur le marché français.

Le laboratoire a alors demandé à OCP de fournir aux patients la notice en français, comme article associé à la boîte de médicament.



VALIDATION DES RETOURS PAR LE PHARMACIEN DÉLÉGUÉ AVANT REMISE EN STOCK

En 2017, OCP a renforcé le process de validation des retours pour sécuriser le marché : tous les produits en retours sont mis en attente de la validation du pharmacien délégué, avant d'être remis en stock.

Un fichier des médicaments en retour est édité et le pharmacien délégué valide l'autorisation de les remettre en stock. Ce n'est qu'après cette validation qu'ils sont physiquement remis en stock. Les opérateurs de retour ont été formés à cette procédure.



2 Garantir la protection des données et la sécurité des systèmes d'information

Au cours de l'année 2017, la direction juridique et compliance a travaillé à la mise en place du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). L'ensemble des collaborateurs a été sensibilisé au nouveau règlement européen, pour que l'entreprise soit prête à l'appliquer à sa date d'entrée en vigueur, le 25 mai 2018.

Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

Le RGPD est un règlement de l'Union Européenne (donc d'application directe aux États membres) qui est entré en vigueur le 25 mai 2018.

Il poursuit 3 objectifs :

- renforcer les droits des personnes, notamment par la création de nouveaux droits et le renforcement de l'obligation d'information ;
- responsabiliser les acteurs traitant des données (responsables de traitement et sous-traitants) ;
- crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données, qui pourront notamment adopter des décisions communes lorsque les traitements de données seront transnationaux et des sanctions renforcées.

FOCUS

La mise en place du RGPD à OCP

En 2016, McKesson Europe a lancé un plan d'action et mis en place une organisation « chapeau ».

En 2016 et 2017, OCP a déployé des formations auprès des salariés les plus susceptibles d'être concernés et a désigné plusieurs correspondants de la protection des données personnelles dans chacun des services concernés (ex : DRH, Direction Marketing, DSI, ...).

En 2018, OCP a constitué son registre de traitements de données sur la base d'interviews des différents services.

Un autre volet du plan d'action d'OCP est d'adapter les procédures et de définir et mettre en place des mesures techniques et organisationnelles visant à assurer la conformité des traitements de données personnelles et renforcer la sécurité des données.



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 achats et solutions laboratoires 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.

En 2018, McKesson Europe a mis en place dans l'ensemble de ses filiales européennes les MSSP (McKesson Europe Sustainability Supplier Principles). Ces principes devront être inclus, pour ce qui concerne les marques propres, dans tous les contrats avec des fournisseurs de produits et services provenant de l'extérieur de l'Union européenne et de l'espace économique européen.

AVEC LES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

La direction des achats indirects (services généraux et prestations) 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. Fin 2017, de nouveaux véhicules ont été choisis pour leurs faibles émissions CO₂ : Peugeot 308 et 3008 à 95g/km.

Des critères RSE sont pris en compte dans les évaluations 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 2018, le papier certifié PEFC/ FSC représentait 67% des achats de papier, en amélioration par rapport à l'année précédente (59%) qui avait été pénalisée par des commandes auprès d'un fournisseur, qui n'avaient pas été spécifiées certifiées.

La direction des achats indirects étudie également avec la direction des opérations les nouvelles solutions que le marché propose en matière de véhicules électriques ou au gaz naturel de ville (*voir Partie 3 : Réduire les émissions CO₂ de la flotte de véhicules*).

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.

FOCUS



OCP a participé à la 2^e Tournée des Achats Impactants

Organisée à Bercy, en faveur du sourcing solidaire.

Cette matinée, dédiée à la communauté des acheteurs, a été l'occasion de présenter les bonnes pratiques achats dans les territoires fragiles, d'organiser des Speed meetings entre 150 acheteurs de grands comptes et 300 entrepreneurs implantés dans des quartiers populaires franciliens.

Dans le cadre des accords sur le travail des personnes handicapées, OCP soutient le secteur adapté en confiant régulièrement des prestations à des EA (Entreprise Adaptée) ou ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) : le montant des contrats s'est élevé à 114K€ en 2017, contre 85K€ en 2016 (entretien des espaces verts, collecte des déchets, lavages des caisses OCP, entretien/réparation de caisses, fourniture, mise à disposition de personnel). L'augmentation sensible de ce montant (+34%) s'explique par une prestation exceptionnelle, confiée à l'entreprise adaptée «La Manufacture Digitale», qui a conçu et réalisé les vidéos consacrées aux maladies chroniques (voir p.41).

Pour renforcer le recours au secteur protégé, les collaborateurs en charge des achats ont reçu une formation pour les inciter à consulter les EA/ESAT. 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.

3



Conséquences environnementales de l'activité de l'entreprise

RISQUES & ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE MISE EN ŒUVRE & RÉSULTATS OBTENUS

- 1. Déployer une approche globale** 55
 - Baule, bâtiment certifié HQE, niveau Exceptionnel
 - Ombrières des parkings de Baule
- 2. Réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)** 57
 - Bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES)
 - Réduire les émissions CO₂ de la flotte de véhicules
 - Réduction des émissions GES des bâtiments
- 3. Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments** 61
 - Travaux d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments
 - Passage à l'éclairage en LED
- 4. Gérer les déchets des activités** 63
 - Déchets d'emballage et de production
 - Autres déchets
 - Médicaments Non Utilisés (MNU)
- 5. Prendre en compte l'environnement au quotidien** 66
 - Diminuer l'empreinte environnementale IT
 - Limiter la consommation de papier
 - Encourager les modes de déplacements éco-responsables
 - Le choix d'une restauration respectueuse de l'environnement



RISQUES ET ENJEUX SOCIÉTAUX

Les conséquences de l'activité de grossiste-répartiteur sur l'environnement relèvent principalement :

- des émissions de CO₂ liées aux transports nécessaires à l'acheminement des médicaments depuis le lieu de fabrication jusqu'à l'officine ;
- de l'efficacité énergétique des bâtiments abritant les activités de l'entreprise (43 établissements d'OCP, répartis sur le territoire français) ;
- de la gestion des déchets issus des processus de préparation (emballages, produits issus de la casse ou périmés) ;
- et dans une moindre mesure de l'activité des collaborateurs (empreinte IT, consommation de papier, déplacements, ...).

Ces situations sont génératrices d'un certain nombre de risques qu'OCP doit anticiper, en les transformant en opportunités :

- dépendance économique aux variations des prix des carburants ou à la mise en place d'une taxe carbone ;
- augmentation de la facture énergétique ;
- risques liés aux dérèglements climatiques (fortes chaleurs, tempêtes, inondations) ;
- risque d'interdiction de l'accès aux centres-villes ;
- image / réputation de l'entreprise.





POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE MISE EN ŒUVRE ET RÉSULTATS OBTENUS

“ 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. ”

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 réapprovisionnement 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.

1 Déployer une approche globale

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).

BAULE, BÂTIMENT CERTIFIÉ HQE NIVEAU EXCEPTIONNEL

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.

Cette démarche s'est poursuivie en 2017 avec la construction de la nouvelle plateforme de centralisation et de synchronisation des stocks (PCS) d'une surface de 48 000 m², située à Baule, près d'Orléans.



OMBRIÈRES DES PARKINGS DE BAULE

OCP a été lauréat d'un appel d'offres de la Commission pour la Régulation de l'Énergie (CRE) sur la réalisation et l'exploitation d'une production d'électricité à partir d'énergies renouvelables.

Le projet comporte notamment l'installation de panneaux photovoltaïques au-dessus des parkings, qui produiront annuellement 205Mw/h: ces ombrières permettront de couvrir la consommation de la zone de bureaux (éclairage, chauffage, ventilation, climatisation, prises).



FOCUS



Baule, nouveau bâtiment logistique certifié HQE niveau Exceptionnel

Construite dans le but de diviser par deux le taux de rupture des médicaments, PCS a souhaité être aussi exemplaire sur le plan environnemental.

Le bâtiment a obtenu la certification HQE-niveau Exceptionnel pour les phases de programme, conception et réalisation: 14 critères ont été évalués, répartis selon quatre thèmes: éco-construction, éco-gestion, confort et santé. Le chantier de construction a fait l'objet d'une approche environnementale soutenue, que ce soit pour la gestion de l'énergie (éclairage LED, conception bioclimatique de l'enveloppe, système de suivi énergétique avec une télégestion à distance...), la gestion de l'eau ou des déchets.

Parmi les réalisations en confort et sécurité sur le site de Baule: choix de produits de construction à faible impact sanitaire, ventilation naturelle, amélioration de l'acoustique par des revêtements micro-perforés en bardage et en couverture ou encore passerelle sécurisant les déplacements.



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

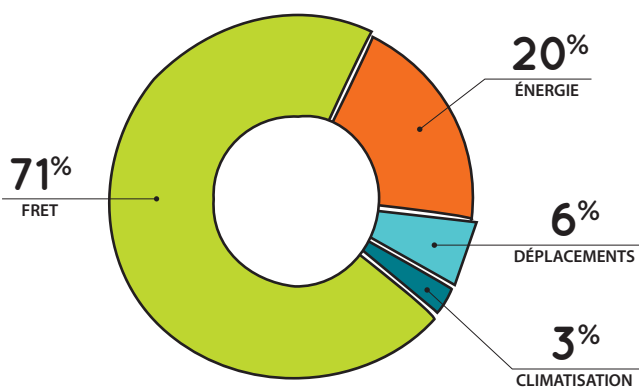
BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (BEGES)

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.

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GES PAR POSTE EN 2014



Chiffres du BEGES 2015. Le prochain bilan sera publié en 2019.

Résultats du BEGES d'OCP

OCP a réalisé son premier bilan d'émissions de gaz à effet de serre sur les données 2011 et l'a mis à jour en 2015, à partir des données de 2014 pour l'électricité et le gaz, et des données 2015 pour les véhicules utilitaires. Un suivi plus précis des consommations a été mis en place le 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 25 094 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 p.61).

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 2015 met en évidence la part importante des énergies fossiles à base de pétrole : 71% des émissions de GES d'OCP proviennent du parc des 641 véhicules utilitaires. La consommation annuelle de carburant de ces véhicules était de 6,2 millions de litres, ce qui représente 61 millions de kilomètres parcourus, soit environ 1 530 fois le tour de la terre.

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



Un plan ambitieux de réduction des émissions GES

OCP s'est fixé comme objectif de réduire de 12% les émissions de GES d'ici trois ans, soit un objectif d'émissions totales de 22 340 TeqCO₂ en 2017 et une baisse de 2 753 TeqCO₂ sur les trois prochaines années.

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

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS CO₂ DE LA FLOTTE DE VÉHICULES

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 613 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 202 g/km (205 g/km l'an dernier), celles d'une voiture de fonction de 103 g/km (104 g/km l'an dernier), soit une moyenne de 170 g/km pour l'ensemble de la flotte (177 g/km l'an dernier).

Le biocarburant avait été introduit il y a plus de sept ans pour les véhicules de livraison des établissements équipés de cuves pouvant être facilement livrées en biocarburant : OCP Paris, OCP Breizh et OCP Périgord-Limousin. Pour des raisons liées notamment à l'ergonomie des véhicules, OCP Paris choisi un nouveau modèles de camionnettes, qui n'existe pas en version biocarburant. Par conséquent, le nombre de camionnettes roulant au biocarburant est passé en 2017 de 104 à 39, soit 6% de la flotte (contre 17% auparavant).

OBJECTIF GES 
-12% 
 en 3 ans

L'entreprise mène une veille constante sur le marché des véhicules électriques. Le nouveau modèle Renault ZE offre une volumétrie et une ergonomie intéressantes. Il fait l'objet de tests sur Paris.

Par ailleurs, d'autres tests ont été réalisés avec un véhicule roulant au gaz naturel de ville (GNV). Un facteur important dans la décision est l'accessibilité des stations délivrant du gaz naturel de ville.

Certaines municipalités envisageant l'interdiction d'accès au centre-ville aux véhicules thermiques, notamment la ville de Strasbourg, OCP étudie des solutions de transport alternatives. Le Maxi Kangoo ZE électrique de Renault est testé par OCP Strasbourg.

Formation à l'éco-conduite – 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'éco-conduite a donc été lancé il y a quatre ans. À fin décembre 2017, 312 chauffeurs avaient été formés, soit 34% de leur effectif total. Le programme se poursuit en 2018.

Un programme pour les commerciaux a été réalisé en 2017, avec des sessions planifiées dans les différents sites régionaux. Ces formations, qui prônent une conduite plus souple et davantage d'anticipation, ont également des effets bénéfiques sur la sécurité des conducteurs, 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 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 <5 kg/m²/an) à G (émissions >80 kg/m²/an).

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.

312



**chauffeurs-livreurs
formés à l'éco-conduite**



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.



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 propositions d'amélioration de l'audit énergétique de 2015.

Les sites OCP diffèrent par leur surface, les volumes traités, leur degré d'automatisation de la supply chain ou par leur situation géographique. La dépense énergétique moyenne (électricité, gaz, fuel) s'établit à 20,66€/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.

L'évolution par rapport à l'année précédente (20,66€/m² FY18 vs 21,98€/m² FY17, soit une baisse de 5,2%) résulte de plusieurs facteurs, et en particulier :

- les variations de prix ;
- l'augmentation de la consommation électrique due à l'installation de systèmes de rafraîchissement dans les établissements

qui n'en étaient pas encore équipés.

À fin 2017, tous les établissements OCP sont rafraîchis, conformément à la réglementation ;

- la baisse des consommations de fuel et gaz de chauffage, grâce à l'installation de rafraîchissements réversibles ;
- l'intégration dans le périmètre du site de Baule (certifié HQE), qui a été construit entre 2016 et 2017, et qui est entré en service dans le courant de l'année 2017.

-5,2%
de dépense énergétique



TRAVAUX D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

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. En 2017, c'est celle de l'établissement de Strasbourg qui a été rénovée ;
- l'amélioration des rendements énergétiques des installations de chauffage (choix de dispositifs à coefficients de performance élevés, limitation des déperditions sur la distribution, régulation terminale, instauration des lois horaires et hebdomadaires...);
- 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. Des travaux d'amélioration sont planifiés chaque année.

Les consommations d'énergie par établissement (en kWh et en euros) font l'objet d'un relevé annuel qui permet de suivre l'évolution des consommations et l'impact des actions de réduction.

PASSAGE À L'ÉCLAIRAGE EN LED

Le groupe McKesson a lancé un programme de passage à l'éclairage LED dans tous les établissements de ses filiales européennes (LED retrofit program).

Au cours de l'année 2017, la direction des opérations a procédé à l'inventaire des installations d'éclairage site par site. Le groupe McKesson a ensuite lancé un appel d'offres au niveau européen pour la fourniture et l'installation des nouveaux éclairages. D'abord à Saint-Ouen (4000 ampoules remplacées), puis dans l'établissement de Bourg-Achard, le déploiement se poursuivra jusqu'en 2020.

À noter que le nouveau site de Baule est entièrement équipé en LED.

4000
ampoules LED
sur Saint-Ouen





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. Ainsi 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 McKesson Europe, a été testée en 2015 par l'établissement de Metz-Nancy-Lorraine. Depuis, elle a été progressivement déployée dans les établissements avec notamment pour objectif de diminuer le taux de casse/périmés.

À OCP Lyon, les plans d'action conduits en 2017 dans le cadre de la démarche Six sigma ont permis de diminuer de moitié le taux d'erreur de préparation et de le stabiliser entre 0,06 et 0,07%, au-dessous de l'objectif national fixé à 0,09% depuis avril 2017.

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.

80% des produits Pharmactiv sans suremballage



Les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ont représenté quant à eux cinq tonnes en année fiscale 2018. 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. La direction des achats indirects étudie des solutions pouvant être déclinées sur les établissements régionaux.

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 1er avril 1992). Un décret du 17 juin 2009 impose aux pharmacies de collecter les MNU, périmés ou non, rapportés par les clients.

Dans le cadre des accords existant entre la Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique (CSR/P) 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. Fin 2017, le retrait du marché des boîtes de lait Lactalis a eu pour conséquence des afflux massifs dans les pharmacies. OCP a joué son rôle de grossiste-répartiteur et déployé des moyens importants pour sortir des pharmacies les boîtes rapportées par les clients, qu'elles aient été vendues par OCP ou non. Ces boîtes ont ensuite été stockées dans les établissements en attendant leur destruction, ce qui n'a pas été sans poser des difficultés logistiques en raison des volumes concernés.

Au cours de l'année, Cyclamed a collecté 11 083 tonnes de Médicaments Non Utilisés (MNU), correspondant à 164 grammes/habitant, ce qui représente 63% des MNU existant dans les ménages français.

Cyclamed a collecté
68% des MNU
des ménages français



18 mois de collecte



350 kg
CANETTES
COLLECTÉES



1,2 tonne
PLASTIQUE
COLLECTÉE



28 tonnes
PAPIER COLLECTÉES



200 kg
DE VERRE



503 kg
DE GOBELETS



480
ARBRES ÉPARGNÉS



15 tonnes
DE CO₂ ÉVITÉES



840 000 L
D'EAU ÉCONOMISÉS



112 000 kwh
NON CONSOMMÉS

30 tonnes de déchets collectés et recyclés en 18 mois

Depuis la mise en service du dispositif de tri sélectif sur le site de Saint-Ouen, 28 tonnes de papier ont été collectées, mais aussi 1,2 tonne de plastique, 503 kg de gobelets, 350 kg de canettes et 200 kg de verre.*

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 28 tonnes de papier collectées, représente environ 480 arbres épargnés, 840 000 litres d'eau économisés, 15 tonnes de CO₂ évitées et 112 000 kwh non consommés.

* Chiffres au 29/02/2018

5 Prendre en compte l'environnement au quotidien

DIMINUER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE IT

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 (DSI) 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 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 McKesson Europe, permettant également des choix économiques, techniques et environnementaux plus performants : 146 ont ainsi pu être 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.

146 
serveurs supprimés

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.



Factures éditées
sur du papier à

60% recyclé
et certifié FSC





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.

En 2017, OCP a mis en place l'application CONCUR pour traiter les notes de frais des collaborateurs (workflows de remontée d'information, de contrôle, de traitement/validation/paiement des demandes de remboursement de notes de frais). Ce nouvel outil a permis de supprimer une importante quantité de papier.

Autre dématérialisation de process mise en place en 2017 : le logiciel de réponse aux appels d'offres d'OCP Hôpital. Pour les collaborateurs d'OCP Hôpital qui traitent une petite centaine d'appels d'offres chaque année, c'est un gain de temps précieux que permet ce nouvel outil. C'est aussi une importante économie de papier, puisque les réponses sont maintenant directement envoyées via le logiciel.

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.

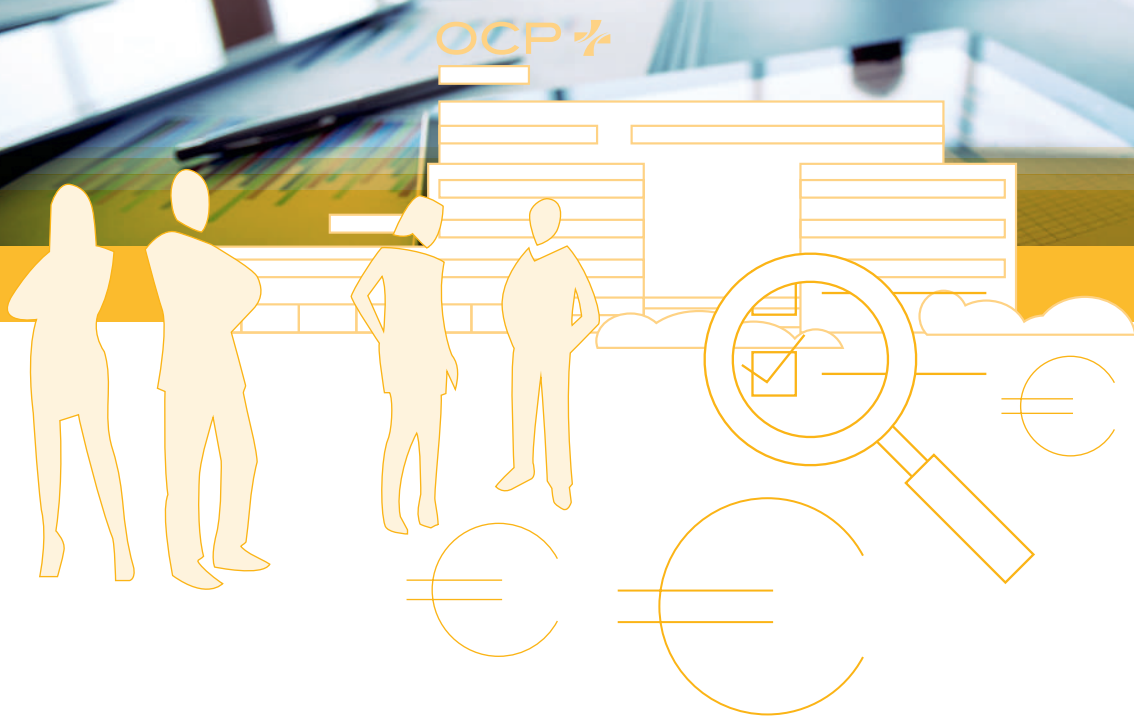
LE CHOIX D'UNE RESTAURATION RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

Le restaurant d'entreprise de Saint-Ouen, qui accueille un peu plus de 700 personnes est géré par SODEXO, qui s'approvisionne auprès de producteurs locaux et propose des légumes de saison issus de l'agriculture raisonnée.



Les utilisateurs du RIE sont invités à trier leur plateau et un bac permet de collecter les déchets à composter.





Les effets de l'activité de l'entreprise

Quant à la lutte contre la corruption

RISQUES & ENJEUX

POLITIQUE MISE EN ŒUVRE & RÉSULTATS OBTENUS

1. Éthique et lutte contre la corruption 71

- Charte éthique de McKesson Europe
- Le module Rapid'Intégrité
- Loi FCPA (Foreign Corrupt Practices Act)
- Process de sélection de tiers (groupe McKesson)

2. Transparence et conformité 73

- Loi SOX (Sarbanes Oxley Act)
- Loi anti-cadeaux
- Décret sur la transparence
- Loi Sapin 2

Quant aux droits de l'homme

OCP exerce ses activités en France, en conformité avec la réglementation du travail.

Dans le cadre de sa politique d'achats responsables (voir p.50), OCP est vigilant dans la sélection de ses fournisseurs à l'étranger.



Quant à la lutte contre la corruption

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

RISQUES ET ENJEUX

Le non-respect des réglementations en vigueur expose l'entreprise ou les personnes concernées à des sanctions pécuniaires, et dans certains cas à des peines d'emprisonnement, qui peuvent peser sur l'image et la réputation

de l'entreprise. Il est donc essentiel de former les collaborateurs à l'environnement réglementaire dans lequel s'exerce l'activité de l'entreprise.

POLITIQUE MISE EN ŒUVRE ET RÉSULTATS OBTENUS

OCP applique au siège et dans les établissements les dispositions résultant du cadre juridique français et européen, mais également les procédures en vigueur chez son actionnaire américain McKesson.

Des moyens importants sont développés au sein d'OCP en termes de sensibilisation et de formation des équipes pour que les règles soient connues, comprises et partagées à tous les niveaux de l'entreprise.

1 Éthique et lutte contre la corruption

CHARTRE ÉTHIQUE DE MCKESSON EUROPE

OCP a tout d'abord appliqué la charte éthique de McKesson Europe (ex. 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 of conduct» de McKesson Europe est venu 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 e-mail. Au 31 mars 2018, ce module a été suivi par 500 personnes (salariés du siège, managers des établissements, commerciaux), soit 90% du public visé.

La nouvelle charte éthique est portée à la connaissance de tout nouveau collaborateur et fait partie de l'ensemble des informations mises à disposition dans l'application dédiée Mon parcours, accessible sur Planet OCP et sur le site ocp.fr. Elle est signée et mentionnée 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, pharmaciens, secrétaires d'approvisionnement...).

Il s'agit d'un module d'une durée moyenne de 20 à 30mn, 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 ciblait 1 620 personnes, dont 1 208 étaient formées au 31 mars 2018, soit 75% des personnes concernées.

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 de la charte éthique McKesson Europe.

Personnes formées:

500 au nouveau
«Code of conduct»

1208 au module
Rapid'Intégrité



Du fait de son appartenance au groupe 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 déjà en 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 SÉLECTION DE TIERS (GROUPE MCKESSON)

En application de la loi FCPA et de la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin 2 », l'entreprise a mis en place un process de sélection de tiers (fournisseurs, consultants, agences de communication...), avant toute contractualisation avec ces tiers, qui consiste à effectuer des diligences, dites raisonnables (« due diligence »).

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 OCP qui sélectionne le prestataire.

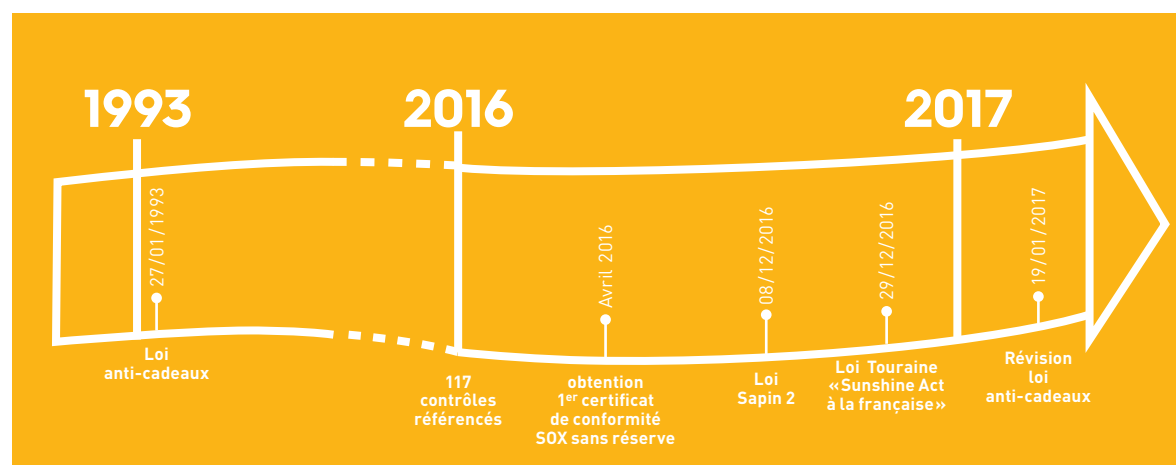
L'ensemble de ces informations, complété par les références du fournisseur, est adressé à la direction juridique et compliance pour analyse, validation et contre-signature du compliance officier sur le compte-rendu d'audit.

En outre, lorsque ce tiers agit pour le compte d'une société du groupe et peut avoir des relations avec des fonctionnaires, ce process de due diligence est escaladé auprès du département compliance de McKesson Europe qui soumet le tiers à un audit détaillé et émet un rapport afin de déterminer s'il est possible ou non de contracter avec ledit tiers.

117 contrôles
référéncés



400 personnes
formées FCPA



2 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 formaliser 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 les plans 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 son premier certificat de conformité à SOX, sans réserve.

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.

Le personnel est régulièrement formé à la loi anti-cadeaux qui fait par ailleurs l'objet de communications internes (brochures/Planet OCP, etc).

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 relations entre les entreprises de santé et de cosmétiques et les professionnels de santé. Le décret du 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 concernés par la loi anti-cadeaux et le décret sur la transparence : une trentaine de collaborateurs ont ainsi été formés sur l'exercice fiscal 2018 et la formation se poursuit sur l'exercice fiscal 2019.

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. Le Code anti-corruption sera intégré prochainement au règlement intérieur de l'entreprise après avoir suivi le processus d'information consultation des institutions représentatives du personnel.

MÉTHODOLOGIE

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 McKesson Europe applique les normes de son actionnaire majoritaire McKesson, et notamment le référentiel de principes ICARE, charte éthique 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 troisième 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 réalisée en utilisant la méthode Bilan Carbone® (version 7.4 de septembre 2015), sur les scopes 1 et 2. Cette méthode a été développée par l'ADEME en 2002 et reprise en 2011 par l'Association Bilan Carbone (ABC). Elle répond à la norme ISO 14064-1, concernant les « Spécifications et lignes directrices, au niveau des organismes, pour la quantification et la déclaration des émissions et des suppressions des gaz à effet de serre ».

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

Les données énergétiques sont issues de l'audit énergétique réglementaire, réalisé en novembre 2015 (directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, et loi du 16 juillet 2013), 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 McKesson, les données sont généralement rapportées à l'exercice fiscal 2018 (01/04/2017-31/03/2018), sauf pour les données sociales qui se réfèrent à l'exercice civil (01/01/2017-31/12/2017).

2. Périmètre couvert

OCP regroupe 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.

Les acquisitions réalisées en juillet 2017 (Réseau Santé) et en avril 2018 (PHR) intégreront le prochain rapport RSE.

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

3. Collecte des données et responsabilités

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

- ▶ les indicateurs ressources humaines sont placés sous la responsabilité de la direction des ressources humaines ;
- ▶ les indicateurs énergétiques et d'émissions de 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 de la RSE assure la centralisation des données et veille à la cohérence des indicateurs.

5. Limites méthodologiques

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

6. Absence d'attestation de présence du vérificateur indépendant

Pour ce troisième 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

ACOSS	Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale
AMM	Autorisation de Mise sur le Marché
ANSM	Agence Nationale de Sécurité du Médicament
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 /habilitée à dispenser le médicament au public
BVE	Bien Vivre en Entreprise, programme lancé en 2014 pour favoriser l'engagement des collaborateurs et les rendre acteurs de la transformation de l'entreprise
CALYPSO	Enquête annuelle pour mesurer la satisfaction des pharmaciens par rapport à la prestation d'OCP
CAMPUS	Plateforme d'e-learning qui permet aux collaborateurs d'effectuer à leur rythme des formations à distance
CEMAFROID	Le Cemafrroid 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 pharmaliens 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 McKesson Europe 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 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)
MAPA	Marché à Procédure Adaptée
MARCHÉ RÉGLEMENTÉ	Médicaments au sens du Code de la santé publique
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
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	Toute 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
PEE	Plan d'Épargne Entreprise
PERCO	Plan d'Épargne Retraite Collectif
PHARMACIE D'OFFICINE	Établissement assurant la dispensation au détail des médicaments et des produits de santé

PHARMALIENS	Collaborateurs d'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. Fermé à partir d'avril 2018 pour être remplacé par Link®
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 Sociale de l'Entreprise
SÉRIALISATION	La directive européenne 2011/62/UE sur les médicaments falsifiés a introduit l'obligation de doter certains médicaments de dispositifs de sécurité pour permettre la vérification de leur intégrité et de s'assurer de leur authenticité. Applicable à partir du 9 février 2019, ce système comprendra : • un dispositif antieffraction apposé sur chaque boîte ; • un identifiant unique (sérialisation), correspondant à un numéro de série
SI	Le Système d'Information est un ensemble d'éléments – physiques ou non tangibles –, organisés de sorte à regrouper, qualifier, classer 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 processus 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 processus
SOX	Sarbanes Oxley Act est une loi américaine, qui touche toute entreprise cotée aux États-Unis, comme McKesson, et qui impose aux entreprises de mettre en place les processus permettant de garantir la fiabilité des éléments financiers. Depuis l'entrée d'OCP dans le groupe McKesson, OCP se doit d'être « SOX Compliant »
SPHER	Satisfaction Pharmacien Excellence Relationnelle, plateforme de gestion de la « relation client »
SUPPLY CHAIN	Également appelée chaîne logistique, la supply chain est au cœur 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		2015 31-12-2015	2016 31-12-2016	2017 31-12-2017
• Effectif total		3 402	3 210	3 212
% cadres, assimilés cadres et pharmaciens parmi l'effectif (total)		10,8%	11,9%	14,4%
• Effectif total de salariés hommes		1 751	1 677	1 701
% d'hommes parmi l'effectif total		51,5%	52,2%	53,0%
• Effectif total de salariés femmes		1 651	1 533	1 511
% de femmes parmi l'effectif total		48,5%	47,8%	47,0%
• Pourcentage de femmes parmi les cadres et pharmaciens		49,7%	48,0%	45,2%
• Pourcentage de femmes parmi le codir		62,5%	37,5%	40,0%
• Effectif total de salariés de moins de 30 ans en %		20,0%	18,1%	18,4%
• Effectif total de salariés de 30 à 39 ans en %		15,2%	15,0%	15,6%
• Effectif total de salariés de 40 à 49 ans en %		25,5%	25,2%	24,0%
• Effectif total de salariés de 50 à 59 ans en %		36,0%	37,9%	38,0%
• Effectif total de salariés de 60 ans et plus en %		3,3%	3,7%	4,0%
• Ancienneté moyenne des CDI (années)		20,3	19,8	19,4
Ventilation des effectifs totaux par région	• Île-de-France	949	905	973
	• Auvergne-Rhône-Alpes	536	493	470
	• Hauts-de-France	288	264	258
	• Nouvelle-Aquitaine	287	289	280
	• Provence-Alpes-Côte d'Azur	262	229	215
	• Grand Est	226	205	194
	• Occitanie	182	167	177
	• Pays de Loire	147	134	133
	• Bourgogne-Franche-Comté	145	138	125
	• Normandie	140	137	128
	• Bretagne	130	136	132
	• Centre-Val-de-Loire	110	113	127
	TOTAL	3 402	3 210	3 212

Exercice fiscal 2017/2018 - OCP Répartition¹

Égalité de traitement

	2015 31-12-2015	2016 31-12-2016	2017 31-12-2017
• Nombre de femmes parmi les recrutements	462	404	357
• Nombre de femmes parmi les recrutements de cadres	34	58	68
• Nombre de femmes promues parmi les cadres	2	1	3
• Nombre de femmes ayant bénéficié d'une formation au cours de l'année	684	506	701
• Taux d'emploi de salariés reconnus travailleurs handicapés	6,2%	6,6%	5,7%
• Nombre d'embauches de jeunes de moins de 25 ans	641	567	458
• Nombre de contrats en alternance conclus dans l'année	39	36	37

Mouvements de personnel

• Nombre total d'entrées	1 072	1 016	936
dont nombre d'entrées en CDI	173	182	237
dont nombre d'entrées en CDD	899	834	699
• Nombre total de départs	967	1 103	1 054
dont nombre total de démissions	111	169	174
dont nombre de fins de CDD	699	752	666
dont nombre de licenciements toutes causes	53	65	89
dont nombre de départs en retraite	74	85	104
dont nombre de départs pour autres motifs	30	32	21

1. Les indicateurs reportés concernent OCP Répartition. Les autres entités d'OCP (Pharmactiv Distribution, OCP Formation, Dépotrade) seront progressivement intégrées au périmètre couvert par les indicateurs. A 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.

Formation

	2015 31-12-2015	2016 31-12-2016	2017 31-12-2017	FY17 31-03-2017
• Nombre d'heures de stage rémunérées	18 383	14 329	14 780	-
• Nombre moyen de jours de formation par salarié formé et par an	1,8	1,8	1,5	-
• Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	1 445	1 445	1 450	-
• % des salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	42,5%	35,7%	45,1%	-
• % des frais de formation de la masse salariale	2,45%	2,38%	2,40%	-
• % de salariés ayant eu un entretien individuel annuel	87%	41% ²	30%	-

Rémunérations

• Variation de la rémunération moyenne par rapport à l'année antérieure	-1,1%	1,3%	-2,9%	-
• Ratio entre la moyenne des rémunérations les plus basses (employés) et les plus hautes (cadres)	2,13	2,10	2,00	-
• Ratio rémunération moyenne femmes / rémunération moyenne hommes	91,0%	91,6%	88,7%	-
• Montant moyen de la participation et de l'intéressement par salarié	1 263	828	25	-

Santé et absentéisme

• Nombre de maladies professionnelles reconnues par la sécurité sociale dans l'année	7	12	19	-
• Taux d'absentéisme des salariés	5,72%	5,34%	4,64%	-

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 ³	4	4	5	-
• Nombre de réunions tenues avec les instances de représentations du personnel	26	26	22	-
• Nombre de réunions ordinaires de CHSCT	102	102	101	-
• Nombre de réunions extra-ordinaires de CHSCT	12	12	30	-
• Nombre de CHSCT	-	28	27	-
• Part des salariés disposant d'une instance représentative du personnel	100%	100%	100%	-
• Part des salariés couverts par une convention collective	100%	100%	100%	-

2. Remontées liées à un nouveau mode de calcul.

3. 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 conçu 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" (02/12/2016).
En 2017 : accord en faveur de l'emploi des jeunes, des seniors et de la transmission des savoirs et des compétences (13/03/2017), avenant à l'accord sur la représentation élue du personnel (13/03/2017), accord de salaires année fiscale 2018 (14/03/2017), accord d'intéressement (26/09/2017), accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail (05/12/2017).

Certifications

	2015 31-12-2015	2016 31-12-2016	2017 31-12-2017
• 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)	175	188	102
• Taux de fréquence d'accidents de salariés (nombre d'accidents avec arrêts de travail multiplié par 10 000 heures travaillées)	30,8	33,6	27,3
• Taux de gravité des accidents du travail (nombre de journées perdues multiplié par millier d'heures travaillées)	0,96	0,84	1,09
• Effectifs formés à la sécurité au cours de l'exercice	701	734	768

Durée et aménagement du temps de travail

• Horaire hebdomadaire moyen contractuel	32,2	31,9	32,9
• Nombre de salariés travaillant à temps partiel	951	847	732
• Nombre de salariés occupant des emplois de nuit (horaire hebdomadaire >= à 6h)	353	343	345

Environnement

	2015 31-12-2015	FY16 31-03-2016	FY17 31-03-2017	FY18 31-03-2018
• Nombre de km parcourus par les VU (millions de km)	61	49	44,5	39,2
• Nombre de km parcourus par les sous-traitants	-	-	-	-
• Taux moyen d'émission CO ₂ des VU (g/km)	208	206	205	202
• Nombre de véhicules utilitaires	641	630	615	613
• Nombre de VU roulant au biocarburant	109	107	104	39
• % de la flotte de VU roulant au biocarburant	17%	17%	17%	6%
• Consommation annuelle de carburant des véhicules de livraison (millions de litres)	6,2	5	4,5	4,1

	2015 31-12-2015	2016 31-12-2016	2017 31-12-2017
• Nombre total de personnes formées à l'éco-conduite (en cumul)	157	218	312
• % de chauffeurs-livreurs formés à l'éco-conduite	17,0%	29,1%	39,3%

Consommation d'eau et d'énergies

		2015 31-12-2015	FY16 31-03-2016	FY17 31-03-2017	FY18 31-03-2018
Consommation de matières premières	• Eau (m³)	ND	ND	ND	28 715 ⁴
	• Gaz (kwh)	14 188 000	15 277 155	17 395 524	16 540 000
	• Fioul (litres)	ND	44 772	52 601	24 227 ⁵
	• Électricité (kwh)	31 291 929	31 373 461	31 974 308	35 089 959
• Dépense énergétique moyenne par m² (€/m²)		18,9€/m²	20,59	21,98	20,66 ⁶

Émissions de Gaz à effet de serre⁷

• Total des émissions directes de GES (en milliers de tonnes CO ₂)		ND	ND	ND	ND
• Total des émissions indirectes de GES (en milliers de tonnes CO ₂)					
Répartition par sources d'émissions dans l'air des Gaz à Effets de Serre	• Livraisons	ND	ND	ND	ND
	• Énergie	ND	ND	ND	ND
	• Déplacements	ND	ND	ND	ND
	• Climatisation	ND	ND	ND	ND

Déchets

• Volume de déchets annuels	ND	3 900 000	3 255 000	3 816 000
• Volume (ou poids) des emballages provenant des livraisons des laboratoires, remis dans les filières de recyclage	ND	3 555 000	2 955 000	3 336 000
• Volume de déchets D3E remis dans les filières de recyclage/insertion (PAPREC)	30 m³	-	5 tonnes	5 tonnes

Sociétal

Achats responsables	• Montant des achats confiés à des ESAT (K€)	82 ⁸	-	-	-
	• Pourcentage des acheteurs sensibilisés au recours aux ESAT	100%	100%	100%	100%
	• Pourcentage du volume de papier certifié PEFC/FSC sur le total des achats de papier	83%	75%	59%	67%
• Nombre de pharmaciens ayant suivi une formation OCP		2 714	1 381	-	3 106
• Nombre de pharmaciens ayant assisté aux conférences données par OCP		5 753	3 546	7 247	3 835

4. Collecte de consommation d'eau incomplète pour la première année de mise en place

5. Variation due à la mise en place de systèmes de refroidissement réversibles, et dépendant du niveau des cuves au début de l'exercice

6. Valeur à interpréter avec prudence, car chantier et mise en service de Baule sur l'exercice

7. Source BEGES 2015 sur données 2014, dans l'attente de la mise à jour en 2019

8. 2016 : 85K€ et 2017 : 114K€

NA = non applicable . ND = non défini