

Cegedim

2016

RSE

Extrait du Document
de Référence 2016



6

Responsabilité Sociétale de Cegedim

6.1 Les valeurs de Cegedim	174	6.5 Pour aller plus loin	186
6.2 Informations sociales	175	6.6 Note méthodologique	187
6.3 Informations environnementales	181	Rapport de l'un des Commissaires aux comptes désigné organisme tiers	
6.4 Informations sociétales	184	6.7 indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales	189

6.1 Les valeurs de Cegedim

Les valeurs du Groupe Cegedim visent à fédérer ses collaborateurs autour des messages clés ci-dessous :



6.2 Informations sociales

6.2.1 Emploi

6.2.1.1 Effectifs

L'effectif total du Groupe Cegedim au 31 décembre 2016 est de 4 062 salariés, contre 3 723 salariés au 31 Décembre 2015. (Les effectifs 2015 ont été corrigés à la hausse pour tenir compte de 68 salariés américains issus des acquisitions du dernier trimestre 2015, précédemment omis).

Les effectifs en France en 2016 représentent 68 % des effectifs totaux du Groupe Cegedim.

Les salariés en contrat à durée indéterminée représentent 96 % des effectifs en France, 98 % des effectifs à l'international et 97 % des effectifs totaux du Groupe.

En 2016, le Groupe Cegedim a embauché 1 266 personnes. Parmi elles, 966 l'ont été en contrat à durée indéterminée (dont 60 % en France) et 300 en contrat à durée déterminée (dont 91 % en France). 16 employés ont rejoint le Groupe via des acquisitions d'entités.

	31.12.2015	31.12.2016
Effectif total du Groupe	3 723*	4 062
Effectif en France	2 525	2 749
Salariés en contrat à durée indéterminée	3 603	3 936
En % des effectifs totaux	97%	97%
En % des effectifs France	96%	96%
En % des effectifs internationaux	99%	98%
Entrées	1 152	1 266
Dont embauches en contrat à durée indéterminée	888	966
Dont embauches en contrat à durée déterminée	264	300
Variation de périmètre	147	16
Sorties	790	943

* 3 655 initialement publiés + 68 salariés issus des dernières acquisitions réalisées aux USA.

Afin d'accompagner les projets de l'entreprise, Cegedim :

- Recrute chaque année plusieurs centaines de collaborateurs en France, avec la volonté croissante d'agir en faveur de la diversité des salariés dans l'entreprise et de permettre l'accès à l'emploi de personnes handicapées ;
- Intègre un nombre important de stagiaires et de jeunes en contrat d'apprentissage ;

- Recrute à l'international à travers sa présence dans plus de 11 pays dans le monde.
- Le Groupe fait appel, en fonction de ses besoins, à des salariés intérimaires.

La répartition des effectifs au 31 décembre 2016 par zone géographique est la suivante :

Zone	% des salariés au 31 décembre 2016
France	68%
EMEA hors France	26%
Amérique	6%

En 2016, et sur la base des données légales disponibles, 59 % des effectifs du Groupe sont des hommes, pour un âge moyen de 41 ans, et 41 % sont des femmes, pour un âge moyen de 39 ans.

En 2016, le Groupe Cegedim a dénombré 943 départs de ses effectifs, 647 en France et 296 à l'international. Le terme de départ inclut les fins de contrats à durée déterminée, les fins de mission, les fins de période d'essai, les démissions, les changements de périmètre (entités cédées), les ruptures conventionnelles, les licenciements ou les décès.

En France, le Groupe dénombre 7 % de licenciements sur les 647 départs identifiés toutes causes confondues. On relève 10 procédures judiciaires initiées courant 2016, en rapport avec ces licenciements.

6.2.1.2 Rémunération et évaluation

La politique du Groupe en matière de rémunération vise à reconnaître les talents en récompensant à la fois la performance individuelle et la performance collective, avec une prépondérance accordée à la performance individuelle.

Une politique de rémunération, fixe et variable, est mise en œuvre pour certains collaborateurs afin d'encourager la performance :

- La part variable de la rémunération des Managers Opérationnels est fixée en fonction d'objectifs tenant compte des orientations générales de l'entreprise en matière de croissance, de rentabilité et de génération de trésorerie du Groupe ;
- La rémunération des commerciaux, des consultants et des Directeurs de projets, ainsi que de certains postes fonctionnels comporte également une partie variable. Elle repose sur la réalisation d'objectifs annuels, en majeure partie individuels, et, pour une moindre part, collectifs fixés par la Direction.

Chaque année, les Managers du Groupe Cegedim mènent un entretien individuel avec les membres de leurs équipes afin de les évaluer et de faire un point sur les objectifs fixés.

Un guide d'entretien est remis aux participants afin d'aider à mener les discussions dans les meilleures conditions. L'évaluation est matérialisée au cours du premier trimestre de l'année suivante via l'outil informatique interne *Evaluadim*.

Des entretiens semi-annuels sont menés le cas échéant et d'autres, de fin de période d'essai, sont systématiquement réalisés pour faire le point sur le travail effectué par les collaborateurs.

Dans le cadre du « contrat génération » signé en 2014, le Groupe s'engage, entre autres, à maintenir l'emploi des seniors, à embaucher davantage de jeunes de moins de 25 ans et à aménager la fin de carrière de ses collaborateurs. Ce contrat de génération est suivi, bien qu'il ne soit plus obligatoire.

Un Comité des Rémunérations a été mis en place en 2010, et a pour missions essentielles d'examiner et de faire des propositions au Conseil d'Administration en matière de rémunération des Administrateurs, du Président-Directeur Général et des Directeurs Général Délégués de Cegedim. Il examine également les politiques d'attribution d'actions gratuites et de rémunérations variables. Il est composé de trois Administrateurs dont un Administrateur indépendant. Le Comité des Rémunérations s'est réuni 2 fois au cours de l'exercice écoulé.

6.2.1.3 Frais de personnel

Les frais de personnel regroupent les salaires nets, avantages en nature, variables, bonus et primes, ainsi que les charges sociales et cotisations aux régimes de protection sociale afférentes aux salariés. Leur évolution sur deux ans est la suivante :

En milliers d'euros	31.12.2015	31.12.2016
Frais de personnel	187 021	206 092

Les effectifs constituent la principale ressource du Groupe et représentent l'un des postes de coûts les plus significatifs. Cegedim adapte sa politique salariale en conséquence afin de motiver les talents, assurer la formation et le recrutement tout en contenant l'évolution de la masse salariale dans une croissance raisonnable. Il existe une couverture sociale (à minima une assurance maladie, qui peut être complétée par des dispositifs de prévoyance) et une couverture retraite pour les salariés dans tous les pays où la législation l'exige. Le Groupe s'attache à étendre progressivement ce type de dispositifs aux pays dans lesquels la législation ne l'exige pas. En pratique, la quasi-totalité des effectifs du Groupe s'est vue proposer une assurance maladie.

6.2.2 Organisation du travail

6.2.2.1 Organisation du temps de travail

Pour les collaborateurs en France, qui représentent 68 % des effectifs totaux du Groupe Cegedim, l'organisation du temps de travail s'effectue sur la base d'un forfait annuel de 216 jours travaillés avec une référence horaire hebdomadaire conventionnelle de 35 heures, en contrepartie de l'attribution de jours de Réduction du Temps de Travail (RTT). Ces jours de RTT s'élèvent à 13 par an.

Le nombre de congés payés annuels est de 25 jours ouvrés, auxquels s'ajoutent les jours de congés pour événements, fixés par la loi, ou aménagés dans le cadre d'accords de sociétés.

Les dispositions mises en place dans le cadre des heures supplémentaires sont conformes aux conventions collectives appliquées dans chaque entité.

À l'étranger, la réglementation de la durée du temps de travail est respectée dans chaque pays. Lorsqu'aucune réglementation n'existe, le Groupe Cegedim applique une durée de temps de travail qui semble raisonnable, à l'appréciation de la Direction des Ressources Humaines de la région, en lien avec le siège. Dans tous les pays où il est implanté, le Groupe respecte les conventions de l'organisation internationale du travail.

Les salariés bénéficiant d'un contrat de travail à temps partiel sont au nombre de 106 en France et 30 à l'étranger.

L'absentéisme en 2016 (absences pour maladie, événements familiaux tels que maternité, mariage, etc., et les absences non justifiées) s'élève à 9,9 jours par salarié en France (dont 13 % pour maternité et 68 % pour maladie) et à 10,8 jours en moyenne dans le Groupe. Sont exclus les congés payés et les jours de réduction du temps de travail.

6.2.2.2 Relations professionnelles et bilan des accords collectifs

Le Groupe Cegedim entend maintenir de bonnes relations avec ses salariés et leurs représentants, et privilégie un dialogue social régulier.

Au sein des filiales françaises, et dans l'ensemble du Groupe, les accords collectifs sont très nombreux. Il n'est pas possible d'en fournir le bilan détaillé. Aucun des accords mis en place en France n'a jusqu'ici été dénoncé par les représentants des salariés ou organisations syndicales, ce qui illustre la pertinence du dialogue social.

En 2016 en France, les négociations d'accords collectifs ont notamment porté sur le temps de travail, décliné en trois volets principaux : l'organisation du temps de travail, la prise en considération de l'itinérance, et le recours au télétravail ou au temps partiel.

Un accord sur l'aménagement du temps de travail a été signé en juillet 2016 par la quasi-totalité des entités françaises du Groupe. Les 3 dernières ratifications sont prévues au premier semestre 2017.

Un accord très important et novateur sur l'itinérance a recueilli en 2016 l'accord de principe de l'intégralité des organisations syndicales françaises. Il devrait aboutir à une signature au premier trimestre 2017. Cet accord prévoit la reconnaissance de l'itinérance de certains métiers (déplacements, trajets kilométriques, nuitées) nécessitant la mise en place d'un contrôle adéquat de la charge de travail et l'octroi de mesures compensatrices spécifiques.

Avec ces deux accords majeurs, le Groupe poursuit son action de contrôle de la charge de travail des collaborateurs et veille à s'assurer du respect absolu de leur temps de repos. Il s'appuie sur un outil de suivi quotidien des amplitudes horaires et d'alerte immédiate de la hiérarchie, et de la Direction des Ressources Humaines, en cas d'anomalie.

Le troisième volet sur le sujet du temps de travail concerne les pratiques de télétravail et de temps partiel. Les négociations se sont ouvertes en 2016 et placent ce sujet à l'ordre du jour des actions 2017.

Parmi les autres accords majeurs, on peut citer dans les filiales françaises, des accords d'intéressement (signés pour 3 ans) et de participation des salariés aux fruits de l'entreprise. Ils sont revus annuellement avec les instances représentatives du personnel.

Au sein des entités françaises, et dans l'ensemble du Groupe, il existe des représentants des salariés et des Comités d'Entreprise élus dans les cadres légaux.

Le Groupe en France compte 2 UES (Unités Economiques et Sociales), à Boulogne Billancourt et à Niort, ainsi que des sites à Toulouse, Marseille et Rodez.

Un membre de la Direction Générale assiste systématiquement à toutes les réunions obligatoires avec les Représentants du Personnel. En outre, deux membres du Comité d'Entreprise siègent au Conseil d'Administration de Cegedim SA.

Toutes entités confondues, en France, il y a eu environ 150 réunions sur l'année 2016, soit environ 550 heures, avec les élus des différentes instances (Comités d'entreprise, Délégués du personnel, Délégués syndicaux, CHSCT, ...).

Les thèmes couverts par le dialogue social ne sont pas toujours les mêmes selon les entités. Les plus fréquents relèvent notamment de la durée du travail, de l'hygiène et la sécurité, des rémunérations, de la formation ou encore des investissements et des cessions.

Dans tous les pays, le Groupe respecte les obligations relatives aux différentes instances de représentation du personnel. Il veille à la constitution de ces instances, à la périodicité des réunions ou aux thèmes de discussions (sur la vie des collaborateurs dans l'entreprise, l'organisation, les horaires, la sécurité, la santé, les départs, etc.).

6.2.2.3 Comité d'entreprise

Il n'est pas possible de rendre compte de l'activité de l'ensemble des Comités d'Entreprise dans le Groupe. Cependant, on peut noter qu'en 2016 aucun Comité d'Entreprise local n'a saisi la DRH Groupe d'une question majeure dont la résolution locale n'aurait pas été satisfaisante.

S'agissant du Comité d'Entreprise rattaché à la maison mère Cegedim SA, en application des dispositions de l'article L. 432-4 du Code du travail, il est à noter que ce Comité d'Entreprise n'a pas formulé d'observation sur la situation économique et sociale de la Société en 2016.

En 2016, le Comité d'Entreprise de l'Unité Économique et Sociale (UES) de Boulogne-Billancourt en France s'est réuni 12 fois au titre des réunions ordinaires et 3 au titre des réunions extraordinaires.

6.2.2.4 Information et communication

Au sein de l'entreprise, l'information circule via les outils de communication suivants :

- Un Intranet, lancé en 2013 qui vise à regrouper, entre autres, un ensemble de documents dont : le livret d'accueil, une documentation spécifique selon chaque pays et des offres aux salariés ;
- Une lettre d'information interne ;
- Des messages Intranet d'actualité à l'attention des salariés ;
- Une présentation, au moins annuelle, de l'activité du Groupe et des faits marquants par un des Directeurs Général Délégués, pour les salariés situés en Région Parisienne. Cette présentation est également relayée par les outils internes pour le reste du Groupe ;
- Des entretiens individuels et semestriels ;
- Le site du Comité d'Entreprise de l'Unité Économique et Sociale (UES) de Boulogne-Billancourt, en France, qui diffuse un compte rendu aux collaborateurs ;
- Le livret d'accueil remis à tout nouvel entrant qui contient le règlement intérieur, la charte sécurité du Groupe Cegedim, la charte de conduite des affaires, la charte éthique, la charte d'utilisation des médias sociaux, ainsi que des documents sur le régime de prévoyance et le 1 % logement ;
- Un coffre-fort électronique personnel et sécurisé (www.arkevia.com), permettant aux collaborateurs du Groupe de récupérer leurs bulletins de paie et de stocker gratuitement des documents personnels ;
- D'autres initiatives variées ont été instaurées localement dans diverses entités du Groupe.

6.2.2.5 Santé et sécurité

En France, les conditions d'hygiène et de sécurité sont abordées lors des réunions du CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail). Ces réunions sont systématiquement tenues dans les différentes entités du Groupe. En France, en 2016, il y a eu 69 accidents de travail ayant entraîné 837 jours d'arrêt de travail, dont 49 % d'accidents sur les trajets professionnels. Ces statistiques ne concernent pas le personnel temporaire ni les prestataires de service. Aucune incapacité permanente n'a résulté de l'un de ces accidents. Des informations complémentaires sur l'indicateur d'accidents du travail sont précisées dans le paragraphe relatif aux limites méthodologiques. S'agissant des maladies professionnelles en 2016, aucun cas n'a été reconnu en France par la Sécurité Sociale.

Par ailleurs, en France, l'Accord National Interprofessionnel permet, depuis 2012, un portage de la mutuelle pour les anciens salariés demandeurs d'emploi. Ce portage, pris en charge par le Groupe, sauf dans le cas des démissions, est disponible pour une durée de 12 mois suivants le départ du collaborateur.

Après de nombreuses réunions de négociation entre le courtier du Groupe, les élus et la Direction, le Groupe Cegedim est parvenu à un accord se traduisant par la mise en place courant 2014 d'une nouvelle grille tarifaire sur l'optique dans le respect du nouveau décret français sur les contrats responsables.

Depuis 2015, le prestataire de gestion des dossiers mutuelle a mis à disposition de tous les salariés français une plateforme de services via un intranet sécurisé permettant le suivi de leurs dossiers de remboursement ainsi que la facilitation de tous les échanges sous-jacents.

En 2016, on constate un fonctionnement nominal des services mis en place.

À l'étranger comme en France, le Groupe veille au respect des réglementations locales applicables en matière de conditions d'hygiène et de sécurité.

De façon générale, le Groupe estime que le bilan des accords sur la santé et la sécurité au travail est satisfaisant.

6.2.2.6 Formation

La formation, qui constitue le socle permettant aux salariés de développer leurs compétences et d'optimiser leur potentiel, est un pilier essentiel de la stratégie de Cegedim. Le Groupe cherche à aider les salariés à définir et atteindre leurs objectifs de développement individuel. Les souhaits de formation peuvent être exprimés lors de l'entretien annuel ou à tout autre moment jugé opportun. Ceci est notamment facilité par une gestion centralisée des demandes pour les salariés connectés à l'Intranet Groupe, qui leur permet également de consulter en temps réel leur droit individuel à formation (DIF). Conformément à la nouvelle réglementation en vigueur depuis 2016, la Direction des Ressources Humaines a mis en place les outils permettant de conduire un entretien professionnel, séparément de l'entretien annuel, afin de traiter spécifiquement de la gestion de

carrière des employés, y compris leur formation. Cet entretien est reconductible au moins tous les 2 ans.

Un bilan de la première campagne des entretiens professionnels a été réalisé pour chaque entité et présenté par la DRH aux managers concernés.

Pour l'année 2016, 1,1 % de la masse salariale du Groupe Cegedim a été consacré à la formation, ce qui représente un budget global de 2 207 milliers d'euros. Ces sommes sont principalement consacrées à des heures de formation externe. Des formations internes sont également organisées pour les collaborateurs du Groupe.

En France, 33 % des salariés ont bénéficié de formations. Ces formations représentent un total de 16 094 heures.

Le coût de la formation est payé soit par chaque entité du Groupe Cegedim soit par des organismes collecteurs en fonction des versements effectués.

Périmètre France	31.12.2016
Salariés ayant bénéficié de formation	912
Nombre d'heure de formation	16 094

6.2.2.7 Egalité professionnelle hommes et femmes

Le Groupe ne fait pas de discrimination au niveau des embauches et de l'attribution des postes. Les offres d'emploi prévoient une rémunération sans discrimination dont l'évolution future dépend de critères liés à la performance et à l'expérience de chacun.

Toute personne victime ou témoin d'une discrimination dispose de plusieurs moyens d'alerte. Elle peut notamment saisir le Comité d'Éthique du Groupe (cf. page suivante) ou toute instance du personnel qui agira en totale indépendance.

Pour les nouveaux entrants dont l'intégration nécessite un accompagnement spécifique, un système de tutorat porté par les seniors du Groupe, seniors en âge et en ancienneté, est disponible. Cet engagement s'inscrit dans le cadre du « contrat génération ».

6.2.2.8 Emploi et insertion des travailleurs handicapés

Le Groupe Cegedim a la volonté de faciliter l'intégration de ses travailleurs handicapés et cherche à limiter les discriminations. Le Groupe s'emploie à améliorer l'accès de ses bâtiments aux personnes handicapées et, si nécessaire, peut leur proposer une place de parking quand les locaux en disposent. D'autre part, en France, des congés payés spéciaux de 5 jours ouvrés sont proposés aux travailleurs handicapés pour leur permettre d'accomplir leurs formalités médicales et administratives.

En France en 2016, 80 personnes handicapées, reconnues comme telles par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées), ont été déclarées au titre de la cotisation handicapés.

Les responsables des ressources humaines du siège ont suivi dès 2013 une formation sur le handicap au travail, afin de discuter des obligations d'emploi, des principes de non-discrimination et de compensation du handicap. Un référent se charge, entre autres, de faire l'interface entre la médecine du travail et les travailleurs handicapés.

À l'étranger comme en France, le Groupe veille à respecter la réglementation en vigueur au regard de l'emploi de personnes handicapées et, de façon plus générale, s'inscrit dans une démarche visant à combattre toute forme de discrimination.

6.2.2.9 Charte éthique et Comité d'éthique

Une charte éthique a été établie en mars 2011, visant à rappeler les objectifs du Groupe dans les domaines du développement durable, et notamment d'équité sociale vis-à-vis de ses collaborateurs et des communautés avec lesquelles il interagit. En découlent des règles de bonne conduite, qui constituent le socle des repères et des responsabilités que le Groupe souhaite mettre en avant.

Cette charte est accessible à chaque collaborateur de Cegedim et tout nouvel embauché doit en prendre connaissance. Ces dispositions valent engagement d'être toujours attentif aux valeurs de Cegedim et d'en respecter scrupuleusement l'éthique.

À l'international, le siège s'assure que cette charte est connue et respectée par l'ensemble des filiales du Groupe.

La Direction du Groupe Cegedim est garante auprès de ses clients et de ses salariés du respect des valeurs et principes du Groupe Cegedim inscrits dans la charte éthique. Elle reçoit pour cela l'assistance d'un Comité d'Éthique indépendant.

Depuis 2011, ce Comité est composé de trois membres : un représentant du personnel (le secrétaire du Comité d'Entreprise de l'Unité Économique et Sociale (UES) de Boulogne-Billancourt en France), un Directeur Général de Cegedim et le Directeur des Ressources Humaines de Cegedim. Les demandes peuvent être envoyées par mail à chaque membre du Comité d'Éthique ou directement à ce Comité via une adresse mail générique. Aucune violation manifeste des dispositions de la charte n'a été rapportée au Comité depuis sa création.

L'éthique du Groupe Cegedim vise à :

- Appliquer à tous les domaines les lois et règlements en vigueur dans tous les pays où le Groupe exerce ses activités ;
- S'assurer de mener ses activités en apportant une contribution positive dans chaque pays où le Groupe opère ;
- Mettre les hommes et les femmes de Cegedim au cœur de la stratégie de développement du Groupe et ouvrir à chacun d'eux les possibilités d'exploiter au mieux leur potentiel opérationnel et intellectuel ;
- Mettre en pratique et respecter les 12 engagements du « Cegedim Compact » qui s'inspire du pacte mondial des Nations Unies, le « Global Compact ». La mise en œuvre de ces engagements est supervisée au siège par la Direction de l'Excellence Opérationnelle :
 1. éliminer toute forme de travail forcé ou obligatoire,
 2. proscrire le travail des enfants de moins de 15 ans hors formation,
 3. éliminer toute discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession,
 4. promouvoir la réussite individuelle,
 5. assurer un environnement de travail favorable sur l'ensemble des sites,
 6. favoriser l'emploi local et respecter les législations en vigueur,
 7. prendre des initiatives en faveur de pratiques environnementales plus responsables,
 8. agir contre la corruption sous toutes ses formes,
 9. garantir la sécurité des biens du Groupe et de ses clients,
 10. assurer la confidentialité des informations client,
 11. respecter les législations sur la protection des données personnelles au niveau mondial,
 12. maîtriser les déplacements ;
- Conduire les affaires, dans tous les pays dans lesquels le Groupe intervient, selon les plus hauts standards d'honnêteté, d'intégrité et d'équité ;
- Offrir aux fournisseurs, partenaires et sous-traitants des opportunités de succès, dans un cadre compétitif, ouvert et loyal mais également dans un esprit de collaboration, de partenariat et de bénéfice réciproque ;
- Communiquer de façon ouverte et transparente vers les actionnaires, les bailleurs de fonds et la communauté financière, en veillant à la pertinence de l'information qui leur est fournie.

Dans l'accomplissement de leurs missions, les hommes et les femmes de Cegedim s'emploient à respecter les règles de conduite suivantes :

- Protéger la confidentialité des informations et des données auxquelles ils ont accès au titre de leur activité professionnelle ;

- S'assurer que les cadeaux et invitations reçus ou offerts soient d'une valeur symbolique et conformes aux usages acceptables, aux règlements applicables et aux bonnes mœurs ;
- Utiliser les moyens matériels et bureautiques mis à disposition pour le bon exercice de leur mission dans le respect de l'intérêt du Groupe ;
- S'exprimer au nom du Groupe Cegedim, notamment auprès des journalistes et analystes, uniquement dans le cadre des règles de communication du Groupe ;
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas de confusion entre les opinions et intérêts personnels et les intérêts du Groupe Cegedim ;
- Informer sa hiérarchie en cas de potentiels conflits d'intérêts donnant ou pouvant donner l'impression d'influer sur son jugement et ses actes ;
- S'abstenir d'occuper un poste, ou une fonction, ou de détenir un intérêt financier au sein d'une organisation qui serait un concurrent, un client, un fournisseur ou un partenaire commercial du Groupe Cegedim, dès lors que les fonctions exercées permettraient d'avoir une influence sur la relation, sauf si la prise d'intérêt est effectuée par l'achat de titres cotés dans le cadre de la gestion d'un portefeuille de titres, et dans le respect des règles interdisant l'utilisation d'informations privilégiées ;
- Veiller à ne pas vendre, transférer ou céder tout bien appartenant au Groupe Cegedim sans les autorisations et les documents nécessaires ;
- Protéger les informations et les données privilégiées auxquelles tout collaborateur peut avoir accès en raison de son activité professionnelle, en les utilisant uniquement dans le cadre de ses fonctions, et en respectant l'obligation de confidentialité auprès de tiers.

6.3 Informations environnementales

En adéquation avec l'éthique qui vient d'être exposée, le Groupe Cegedim s'attache à œuvrer pour la préservation de l'environnement. Il convient toutefois de souligner que ses activités n'ont pas intrinsèquement un caractère polluant, puisque ses produits sont essentiellement de nature immatérielle. Cegedim s'appuie en premier lieu sur le capital humain, dans un cadre d'activités tertiaires ne nécessitant pas directement la mise en œuvre de processus industriels ou l'utilisation de matières premières.

Qualité

Agissant dans le secteur des technologies et des services liés à l'information et aux bases de données, le Groupe Cegedim a pour priorité d'apporter à ses clients et partenaires toute satisfaction concernant la sécurité des systèmes et des données. Les meilleures précautions sont prises pour garantir aux clients la plus haute qualité de service ainsi que la protection des données et flux traités par le Groupe. Cegedim, au travers de ses filiales Cegedim Assurance et Cegedim IT, dispose d'une accréditation ISAE 3402 Type 2 et d'une certification ISO 27001 pour son data center de Toulouse ainsi que d'une accréditation ISAE 3402 Type 2 pour son data center de Boulogne-Billancourt. Cegedim dispose également de trois agréments délivrés par l'ASIP (Agence des Systèmes d'Information Partagés de santé) pour l'hébergement des données à caractère personnel.

Sécurité

La réduction des risques et des impacts pouvant affecter les actifs et l'image du Groupe, relatifs notamment aux incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles, aux pannes d'électricité, aux virus informatiques et actes de malveillance, est une préoccupation constante et primordiale du Groupe.

Le Groupe met en œuvre des stratégies de continuité d'activité et de service, exploitant la répartition géographique de ses centres informatiques, et l'état de l'art des technologies informatiques. Le rapport du Président sur le Contrôle interne détaille les mesures mises en œuvre en matière de sécurité des systèmes d'information au sein du Groupe Cegedim. Certains risques industriels sont également couverts par des polices d'assurance adéquates.

Responsabilité environnementale

Le Groupe reste vigilant sur les bonnes pratiques et promeut les conduites permettant de minimiser son empreinte sur l'environnement, notamment dans le cadre quotidien de l'organisation du travail.

Les activités du Groupe Cegedim, compte tenu de leur nature essentiellement immatérielle, n'ont pas de répercussion significative sur l'environnement. Les

principaux leviers en matière de responsabilité environnementale reposent sur :

- La réduction de la consommation en énergie, principalement au niveau des data centers avec l'utilisation de matériel de dernière génération ;
- L'achat de produits recyclés ;
- L'optimisation du cycle de vie des produits manufacturés en gérant la fin de vie de certains produits (papiers, cartons, équipements informatiques, cartouches d'impression, etc.) ;
- La maîtrise de la flotte de véhicules du Groupe ;
- La maîtrise des déplacements ;
- La maîtrise des impressions des documents de travail (noir et blanc plutôt que l'utilisation de la couleur, imprimantes partagées plutôt qu'individuelles) ;
- L'installation d'équipements permettant de réduire la consommation en énergie (minuteur pour éteindre les lumières, sèche main automatique) ;
- L'utilisation de fontaines à eau, moins productrices de déchets que l'achat d'eau en bouteille.

Dans le cadre du programme Cegedim Compact, le Groupe Cegedim a continué à mettre en place des initiatives globales ou locales afin de réduire son impact sur l'environnement dans le respect des lois et réglementations locales.

Les principales réalisations du Cegedim Compact portent sur :

- La virtualisation des data centers et la réduction de leur consommation en énergie ;
- Le recours à une nouvelle génération d'ordinateurs et de serveurs moins consommateurs en énergie ;
- La création d'une charte éthique et d'une charte sur la non-discrimination ;
- La création d'un Comité d'Éthique impliquant le top management et des représentants du personnel ;
- La mise en œuvre de meilleures pratiques RH pour gérer les postes clés, étendre les valeurs du Groupe, mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation auprès des collaborateurs ;
- La mise en œuvre d'une politique voyage plus respectueuse de l'environnement ;
- Le développement des outils de communication à distance.

Par ailleurs, les filiales appliquent les lois et réglementations locales en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement.

6.3.1 Prise en compte de l'environnement dans la gestion quotidienne des équipements informatiques

Cegedim, depuis plus de 30 ans, conçoit, construit, et opère ses centres de données et les plateformes technologiques en optimisant leur efficacité énergétique, répondant ainsi aux exigences économiques d'un marché fortement concurrentiel, mais aussi aux objectifs du développement durable. Le déploiement des centres de données a été réalisé, en tenant compte à chacune des phases de conception, de déploiement et d'exploitation, des contraintes environnementales, énergétiques et économiques. Ces contraintes ont été intégrées dans toutes les dimensions du métier de l'hébergement de systèmes d'information.

En 2016, les équipes techniques et informatiques de Cegedim ont poursuivi le programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique des services d'hébergement informatique du Groupe. Ce programme s'articule autour de trois axes principaux :

L'optimisation de l'utilisation des ressources informatiques

La virtualisation est un processus qui continue d'apporter des optimisations significatives. En 2016, le nombre de serveurs physiques a continué de diminuer de l'ordre de 15 % alors que le nombre de machines virtuelles (dont les performances unitaires sont nettement plus intéressantes) est en augmentation d'environ 32 %. Il en résulte une augmentation du ratio de 9 serveurs virtuels pour un serveur physique.

L'utilisation de serveurs surdimensionnés permet aussi d'augmenter le taux de mutualisation des services et d'optimiser la consommation d'énergie lors des périodes de faible activité.

La réduction des consommations énergétiques des serveurs et équipements informatiques

Cegedim a renouvelé ses principaux équipements informatiques entre 2014 et 2015, sans altérer le niveau global des services délivrés par le Groupe, et avec un souci permanent pour la sécurité des données et des accès.

Cette politique s'est poursuivie en 2016 avec la simplification de la topologie des équipements réseau.

Le Groupe a sélectionné des équipements qui présentent une meilleure efficacité énergétique, pour un service équivalent ou supérieur. L'infrastructure réseau a ainsi vu sa capacité décuplée pour des besoins en énergie stables.

Des synergies ont été mises en place entre les centres de Boulogne Billancourt et de Toulouse, afin d'optimiser les performances et l'exploitation de ces installations.

L'optimisation de l'efficacité des systèmes de climatisation des centres d'hébergement

Les travaux permettant d'avoir des systèmes de climatisation plus respectueux de l'environnement ont été menés avec succès depuis 2014 dans tous les centres d'hébergement.

La généralisation des cloisonnements des allées froides des salles d'hébergement en France s'est poursuivie en 2016.

La mise en place du freecooling, méthode économique qui utilise la différence de température entre l'air en sortie des équipements informatiques et la température de l'air extérieur, sur le data center de Toulouse a permis de diminuer la consommation de la climatisation de l'ordre de 15 %.

6.3.2 Consommation énergétique

L'empreinte carbone du Groupe en matière de gaz à effet de serre se mesure par la consommation d'électricité nécessaire au bon fonctionnement des activités.

Les données ci-dessous indiquent le niveau de la consommation annuelle d'électricité et de gaz en kilowatt-heure par les filiales domiciliées en France et au Royaume-Uni, couvrant ainsi 81 % des effectifs du Groupe. Ces deux pays représentent, en 2016, un taux de couverture de 94 % du chiffre d'affaires consolidé du Groupe.

Le Groupe dispose de centres d'hébergement informatique à Boulogne Billancourt et à Toulouse. La consommation électrique nécessaire au fonctionnement de ces centres d'hébergement est incluse dans les données ci-dessous, au même titre que la consommation d'électricité attribuable aux autres locaux (bureaux, administratifs, etc.).

Consommation annuelle d'énergie (en milliers de kWh)	31.12.2015	31.12.2016
France et Royaume-Uni	12 698	10 804

6.3.3 Prise en compte de l'environnement dans la politique des déplacements professionnels

La gestion des déplacements professionnels fait l'objet d'une attention particulière. Il s'agit d'un poste de dépenses et d'émissions de CO₂ important. Le Groupe incite clairement les collaborateurs à diminuer leurs déplacements et à recourir à des solutions alternatives moins polluantes, sans sacrifier la qualité des services proposés aux clients. Cette incitation a été annoncée par le Président du Groupe, lorsqu'elle a été lancée en 2012, et se trouve relayée de façon pérenne dans les initiatives du Cegedim Compact présenté dans la partie « Informations sociales » du présent document.

Concernant la politique de déplacements professionnels, le Groupe en mesure l'impact en matière d'émission de CO₂, sur la base des synthèses annuelles fournies par les agences de voyage pour les trajets aériens.

Les données ci-dessous concernent la France, en 2015 et en 2016.

(en tonnes équivalent CO ₂)	31.12.2015	31.12.2016
Emissions annuelles de CO ₂	871	623

En France, les renouvellements des véhicules de fonction tendent vers des catégories moins émettrices en CO₂. En 2016, 67 % du parc français est constitué de véhicules émettant moins de 120 g de CO₂ par kilomètre (contre 58 % en 2015), et 89 % de ce même parc émet moins de 140 g de CO₂ par kilomètre (contre 86 % en 2015).

Au Royaume-Uni, les efforts s'accroissent en vue de rendre la flotte de véhicules de société moins polluante. La norme en 2016 est de sélectionner des véhicules en dessous de 130 g de CO₂, l'objectif affiché à compter d'Avril 2017 étant de passer en dessous de 118 g.

D'une manière générale dans le Groupe, les filiales tendent à faire évoluer leur parc vers des véhicules moins polluants.

6.3.4 Prise en compte de l'environnement dans la gestion quotidienne des activités

Le programme de développement durable du Groupe Cegedim, le Cegedim Compact a été lancé à l'initiative de la Direction du Groupe et s'inspire du pacte mondial des Nations Unies, le Global Compact.

Dans la plupart des pays, Cegedim communique et déploie des actions auprès de ses salariés sur les points ayant une empreinte importante sur l'environnement. Compte tenu du caractère non polluant des activités du Groupe, il n'y a pas de formation spécifique en matière de protection environnementale. Toutefois, le Groupe met en œuvre certaines actions préventives de recyclage et d'élimination des déchets.

Les matériels équipant les data centers du Groupe, lorsqu'ils arrivent en fin de vie, font l'objet d'un traitement spécifique visant à éliminer les déchets dans le respect de l'environnement. Ces déchets sont généralement repris par le fournisseur du nouvel équipement de remplacement, ou, à défaut, confiés à un prestataire chargé de leur recyclage. Le Groupe peut également choisir de conserver certains matériels afin de disposer de pièces détachées, optimisant ainsi la durée de vie de certains composants, recyclés sur site.

La réduction des impressions est également un objectif pour le Groupe. Dans tous les pays, au quotidien, les équipes sont encouragées à s'interroger sur la nécessité d'imprimer leurs travaux ou sur l'utilisation d'alternatives simples (par exemple, projeter un support de réunion plutôt que de l'imprimer, n'imprimer les e-mails que si nécessaire, en recto verso...). Les collaborateurs sont de moins en moins équipés d'imprimantes individuelles, et doivent envoyer leurs travaux sur une station d'impression mutualisée, ce qui limite les impressions « de confort » et permet d'être plus économe en consommables, en favorisant en priorité le noir et blanc sur la couleur.

Sur le thème de la réduction des impressions de ses informations réglementaires obligatoires, depuis 2007, le Groupe favorise une diffusion électronique. Le Groupe a réduit le nombre de ses impressions de Documents de Référence en version papier de 88 % entre 2009 et 2015. D'autre part, les cartes de vœux électroniques envoyées aux clients et prestataires remplacent progressivement les versions papiers.

D'autres actions reposent sur des comportements individuels plus responsables et sur diverses initiatives des équipes locales en charge des services généraux. Par exemple, le recyclage des cartouches d'encre est organisé de façon assez répandue au sein du Groupe et le recyclage du papier progresse dans plusieurs filiales.

L'achat de fournitures de bureau « vertes » est encouragé lorsque le rapport qualité prix reste acceptable (papier recyclé « Ecolabel » ou provenant de plantations gérées de façon durable), notamment pour certaines initiatives nécessitant des impressions de masse. Par exemple, depuis 2007, l'impression du Document de Référence du Groupe se fait sur du papier 100 % recyclé et certifié Ecolabel européen.

Des moyens simples de réduction des dépenses énergétiques sont mis en œuvre au cas par cas, comme l'extinction automatique des lumières et des climatisations dans les bureaux à partir d'une certaine heure, la promotion du covoiturage, etc.

6.4 Informations sociétales

Dans le cadre de sa présence à l'international, Cegedim s'implique naturellement dans le développement durable, qui met au cœur des préoccupations du Groupe le capital humain et notamment les enjeux d'équité sociale tant vis-à-vis des collaborateurs que des communautés.

6.4.1 Engagements sociétaux en faveur des collaborateurs du Groupe

En 2016, la politique de l'emploi de Cegedim a permis d'accompagner l'activité du Groupe. Cegedim considère les ressources humaines comme la première richesse de l'entreprise et son engagement vise à renforcer ce capital humain. Cette année, le Groupe a recruté 1 266 salariés, dont 76 % en contrat à durée indéterminée.

Le Groupe veille également au recrutement de futurs jeunes diplômés dans le cadre de contrats d'apprentissage, grâce à des partenariats avec des écoles et établissements universitaires.

Les expertises et les potentiels d'évolution sont mis en avant lors du recrutement des salariés du Groupe. Les Managers recrutés sont tous de formation supérieure. Les collaborateurs sont issus de formation à dominante scientifique ou commerciale.

En tant que prestataire de services international, Cegedim incite ses salariés à travailler en réseau de façon transverse au sein du Groupe et à collaborer avec les équipes des différentes zones géographiques. L'objectif du Groupe est de proposer en permanence des services de haute qualité à ses clients internationaux, quelle que soit leur implantation.

Pour Cegedim, les possibilités de mobilité interne dans les différentes zones géographiques permettent aux salariés d'élargir leurs connaissances de l'activité et leurs compétences, et aident le Groupe à garantir le transfert des connaissances entre ses entités.

Le Groupe conduit une politique RH active autour de la formation et de la mobilité interne, et considère l'évolution professionnelle comme l'un des vecteurs de motivation et de réussite de ses collaborateurs. À cet effet, un service en charge de la mobilité à l'international est à l'écoute des profils dirigeants, commerciaux ou techniques, pour gérer les souhaits d'expatriation (généralement des missions de 3 ans), de transfert ou de missions courtes dans le sens France/étranger, étranger/France ou étranger/étranger.

Particulièrement attaché au principe « gagnant-gagnant », le Groupe cherche à créer un environnement dans lequel ses collaborateurs peuvent pleinement développer leurs compétences tout en contribuant activement à la performance de l'entreprise. La diversité des métiers et la présence mondiale de Cegedim dans 11 pays permettent d'envisager un enrichissement des compétences et des expériences individuelles avec la perspective d'accéder à de nouvelles responsabilités. Lors de l'existence d'un poste

vacant, la priorité est donnée à la recherche de ressources en interne.

6.4.2 Engagements sociétaux en faveur des organisations intéressées par l'activité du Groupe

6.4.2.1 Impact territorial en matière d'emploi et de développement régional

Cegedim prend en compte l'impact territorial de ses activités en matière d'emploi et de développement régional. Le Groupe est présent dans 11 pays. Les recrutements sont essentiellement effectués en local, ce qui contribue à la dynamisation du tissu économique local.

Dans le cadre de la mobilité internationale évoquée précédemment, le Groupe s'assure du maintien des garanties du salarié en matière de santé, prévoyance et offre les conditions de retour ou de rapatriement indispensables.

Cegedim se concentre sur trois priorités de progrès :

1. Appréhender l'entreprise dans toute sa dimension en considérant les ressources humaines comme la première richesse de l'entreprise ;
2. Développer l'attention portée aux personnes ;
3. Poursuivre ses efforts pour une gouvernance plus transparente et efficace.

6.4.2.2 Sous-traitance

En matière de sous-traitance, en France, les conventions sont centralisées. À l'étranger, elles relèvent des responsabilités locales. Cegedim sous-traite également une partie de ses activités à ses propres filiales, afin de garantir l'application des standards de qualité et de sécurité exigés par le Groupe. Certains travaux spécifiques en matière de de support informatique ou de back office, sont ainsi couverts au sein des filiales implantées au Maroc ou en Roumanie.

Cegedim travaille avec des fournisseurs ayant des pratiques responsables et s'attache à appliquer un traitement identique à ses employés et à ses prestataires externes.

Comme évoqué dans le cadre de la charte éthique (cf. la partie « Informations sociales »), le Groupe vise à offrir à ses fournisseurs, partenaires et sous-traitants des opportunités de succès, dans un cadre compétitif, ouvert et loyal mais également dans un esprit de collaboration, de partenariat et de bénéfice réciproque.

En 2016, la sous-traitance a représenté 78 769 jours ouvrés en France au travers de travailleurs intérimaires ou de prestataires externes au Groupe.

6.4.2.3 Engagements généraux en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Le Groupe a pleinement conscience d'agir dans un secteur sensible, celui des industries des sciences de la vie, et s'assure de l'anonymisation des données de santé, de leur hébergement sécurisé et de la réalisation d'études selon des normes éthiques fréquemment auditées par les clients.

Cegedim dispose de l'agrément HDS (Hébergeur de Données de Santé) et des certifications ISAE 3402 Type 2 pour ses data centers. Le Groupe possède une large expertise dans les activités d'infogérance, de gestion de flux financiers et de documents dématérialisés. Ces activités, du fait de leur caractère hautement stratégique et sensible, ont conduit les équipes informatiques du Groupe à concevoir et à mettre en œuvre des moyens et des architectures à très haute disponibilité qui répondent aux exigences de sécurité les plus élevées et notamment aux normes d'hébergement des dossiers médicaux. Cegedim propose ainsi à ses clients une prestation complète en « cloud » privatif, que ce soit en mode IaaS (Infrastructure as a Service) ou en mode SaaS (Software as a Service), en s'appuyant sur ses capacités d'hébergement. Ses sites de niveau Tier III+ permettent de garantir la mise en œuvre de Plans de Continuité ou de Reprise d'Activité (PCA/PRA).

Le Groupe propose un service de coffre-fort électronique sécurisé (www.arkevia.com) permettant de stocker des documents personnels.

Dans le cadre de la charte éthique du Groupe évoquée dans la partie « informations sociales », Cegedim s'emploie à ce que ses collaborateurs protègent la confidentialité des informations et des données auxquelles ils ont accès au titre de leur activité professionnelle.

6.4.2.4 Œuvres sociales et autres actions du Groupe

Dans tous les pays, le Groupe s'engage à étudier les initiatives en faveur d'œuvres sociales.

Des actions sont organisées à la discrétion des filiales du Groupe. Par exemple :

- La galerie d'art d'Aguesseau, qui se trouve dans les locaux du siège du Groupe, propose d'exposer les œuvres d'une dizaine d'artistes chaque année et de promouvoir régulièrement de jeunes artistes locaux ;
- Cegedim Insurance Solutions a apporté son soutien à l'organisation des Foulées de l'Assurance au profit de la prévention des maladies cardiovasculaires ;
- La filiale américaine du Groupe, Pulse, a participé à une collecte de fonds lors d'une marche organisée par l'American Heart Association ;
- Cette filiale participe également à différentes actions permettant de collecter des fournitures scolaires, ou à des tournées de livraison de repas à l'initiative d'associations locales, ou encore d'actions permettant d'offrir des jouets ou d'améliorer l'ordinaire des familles démunies lors des fêtes de fin d'année ;
- Les différents bureaux des filiales britanniques du Groupe encouragent les employés à soutenir diverses associations charitables, œuvrant notamment dans des centres de soins de proximité ; les employés sont invités à cuisiner des gâteaux dont la vente permet de soutenir diverses causes ;
- INPS (au UK) a relevé le "3 peaks challenge" avec une équipe d'employés qui a gravi parmi trois des plus hauts monts du Pays de Galle, d'Angleterre et d'Ecosse, récoltant ainsi des fonds pour la lutte contre les maladies de type Alzheimer ;
- Cegedim SRH a sponsorisé le participant d'une course de voile, arborant les couleurs et les valeurs de l'entreprise.

D'une manière plus générale, selon les usages locaux,

- des subventions sont attribuées à certains salariés dans le cadre d'activités extra-professionnelles (sport, loisir, culture) ;
- des actions ont été mises en place afin d'accompagner les fêtes de fin d'année (chèques cadeaux, arbre de Noël, etc.), les vacances scolaires (chèques vacances) et certains événements marquants.

6.4.2.5 Actions engagées pour prévenir la corruption

Ainsi qu'évoqué dans la charte éthique du Groupe (cf. la partie « Informations sociales »), le Groupe s'engage dans la lutte contre la corruption sous toutes ses formes. En 2016, aucun élément n'a été soumis ou remonté au Comité d'Éthique.

6.5 Pour aller plus loin

6.5.1 Certifications et système qualité

Cegedim s'est engagée dans une démarche de certification ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements N° 3402, qui convient à l'international, tous pays hors USA) de type 2 (revue annuellement) depuis 2012, pour les services d'hébergement de Cegedim IT, sur les data centers de Boulogne-Billancourt et Toulouse et pour plusieurs de ses activités. Cette certification est issue des lois américaines Sarbanes Oxley (SOX), qui impliquent que les fournisseurs de ces entreprises doivent, aussi, être audités sur le périmètre des risques financiers. L'évaluation est réalisée annuellement par un auditeur tiers reconnu par l'Auditing Standards Board of the American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).

Cegedim s'appuie également sur des référentiels internationaux, tel l'ISO 27001, pour la sécurité de l'information et ISO 20000/ ITIL en matière de management des services informatiques, l'ISO 9001 en matière de management de la qualité et CMMI pour la gestion de projet et le développement logiciel.

Pour faire reconnaître et valider ce haut niveau de conformité, Cegedim, au travers de ses différentes filiales, a obtenu plusieurs accréditation ou certifications :

- ISAE 3402 Type 2 pour les services d'hébergement de Cegedim IT sur les data centers de Boulogne Billancourt et Toulouse (France) ;
- ISO 27001, ISO 20000 et ISAE 3402 Type 2 pour Cegedim Activ (France) ;
- Agrément d'Hébergeur de Données de Santé à caractère personnel (France) ;
- ISAE 3402 Type 2 pour Cegedim SRH (France) ;
- ISAE 3402 Type 2 pour CETIP (France) ;
- ISAE 3402 Type 2 pour iGestion (France) ;
- ISO 27001 pour Cegedim RX (UK) ;
- ISO 27001 pour INPS (UK).

6.5.2 Liens utiles

Le site Internet du Groupe propose différents articles,

- sur le développement durable

<http://www.cegedim.fr/groupe/Developpement-durable/Pages/default.aspx>

- sur le Comité d'Éthique

http://www.cegedim.fr/Docs_Communiques/Cegedim%20-%20Comité%20Ethique%20-%202011.03.08_FR.pdf

- sur la charte éthique

http://www.cegedim.fr/Docs_Communiques/Cegedim%20-%20Charte%20Ethique%20-%202011.03.08_FR.pdf

- sur la charte de conduite des affaires

http://www.cegedim.fr/Docs_Communiques/Cegedim%20-%20Charte%20d'Affaires%20-%202011.03.08_FR.pdf

- sur la charte de non-discrimination

http://www.cegedim.fr/Docs_Communiques/Cegedim%20no-te%20sur%20le%20principe%20de%20non-discrimination%20-%202011.pdf

6.6 Note méthodologique

6.6.1 Périmètre de consolidation

Les informations données dans le présent rapport concernent l'ensemble du Groupe Cegedim, c'est-à-dire la société mère et toutes ses filiales consolidées en intégration globale, sauf lorsqu'il est stipulé expressément un périmètre différent.

D'une manière générale, les commentaires sont plus précis et les illustrations plus nombreuses sur les sociétés françaises, qui représentent 68 % de l'effectif total du Groupe.

Les données chiffrées à caractère social sont consolidées, sauf mention contraire, pour la totalité des sociétés dans le monde, intégrées globalement dans le périmètre de consolidation, soit 68 sociétés.

Les données chiffrées du bilan environnemental relatives à la consommation d'électricité et de gaz en kilowatt-heure concernent les filiales du Groupe implantées en France et au Royaume-Uni, ces deux pays étant considérés comme les plus représentatifs pour cet indicateur. Les effectifs de ces pays représentent 81 % des effectifs du Groupe.

Les données chiffrées du bilan environnemental relatives aux émissions de CO2 liées au transport concernent uniquement la France.

6.6.2 Sources de l'information

Afin d'assurer l'homogénéité et la fiabilité des indicateurs suivis dans l'ensemble de ses entités, le Groupe a élaboré des outils communs de reporting social et environnemental. Ils ont été accompagnés d'instructions méthodologiques et de définitions permettant de clarifier les requêtes formulées et de garantir la comparabilité des réponses.

La collecte des données chiffrées à caractère social a été réalisée au travers de la base mondiale TeamsRH, développée par le Groupe. Cette base permet de suivre les effectifs ainsi que les informations à caractère social dans chaque pays. Elle répond aux exigences de sécurité et de confidentialité et plus généralement aux contraintes légales propres à chaque pays, qui sont systématiquement respectées pour le recueil et le traitement des données.

Elle est tenue à jour quotidiennement par les équipes en charge des Ressources Humaines dans les différentes filiales.

Les autres informations quantitatives ont été collectées via un questionnaire, intégré à la liasse de consolidation annuelle, renseigné au niveau de chacune des filiales consolidées.

Les données de fournisseurs externes sont également exploitées, notamment les statistiques des agences de voyages pour les émissions de CO2 ou les factures et les

bilans annuels préparés par les fournisseurs d'énergie pour la consommation exprimée en kilowatt-heure.

Les informations qualitatives contenues dans ce rapport sont issues d'entretiens avec les responsables en charge des sujets traités, au siège ou dans les filiales du Groupe (notamment dans les départements Ressources Humaines, Direction Informatique, Excellence Opérationnelle et Finance).

La plupart de ces déclarations ont été corroborées par un sondage adressé dans chaque pays où le Groupe est implanté, et renseigné sous la responsabilité du Directeur Financier local. Ce questionnaire est intégré dans le logiciel de consolidation et suit un processus distinct de la remontée des liasses annuelles. Il peut être complété, à raison d'un questionnaire par pays, dès le courant du quatrième trimestre et jusqu'à la clôture des comptes annuels. Il vise d'une part à tester la connaissance ou l'application des principales mesures contenues dans les chartes du Cegedim Compact, et d'autre part, à remonter de l'information qualitative sur les pratiques ou les actions des filiales étrangères en matière sociale, environnementale et sociétale.

6.6.3 Période de reporting

Les informations contenues dans le rapport couvrent une période de douze mois, de janvier 2016 à décembre 2016. Par exception, et exclusivement pour l'indicateur de consommation électrique, il a pu être retenu une période de douze mois glissants, avec un décalage maximum de deux mois sur l'exercice précédent.

6.6.4 Précisions et limites méthodologiques

Les méthodologies relatives à certains indicateurs peuvent présenter des limites du fait :

- De l'absence de définition reconnue au niveau national et/ou international, (par exemple, concernant les différents types de contrats de travail) ;
- D'estimations nécessaires, de la représentativité des mesures effectuées ou encore de la disponibilité limitée de données externes nécessaires aux calculs ;
- Des modalités pratiques ou légales de collecte et de saisie de ces informations (par exemple, la conservation d'informations sur l'âge ou le sexe des employés peut être interdite).

Le périmètre de reporting et la couverture des mesures concernant certains indicateurs ont, le cas échéant, été adaptés. Ceci est signalé dans le rapport, notamment :

- Les informations relatives aux calculs du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents du travail n'ont pas pu être collectées sur le périmètre du Groupe. Néanmoins, le nombre d'accidents du travail est fourni ;
- Les émissions de CO2 concernent uniquement les émissions dégagées lors des déplacements professionnels en avion, sur l'année civile 2016, en France ;
- Les consommations électriques en kilowatt-heure couvrent sur la France et le Royaume-Uni, tous les établissements pour lesquels un détail est disponible. De façon marginale, certains locaux ont été exclus, la facturation des charges étant incluse dans les loyers. Le Groupe considère que ces omissions ne présentent pas un caractère significatif sur les informations publiées. ;
- Au vu du caractère peu polluant de ses activités, les mesures de prévention de recyclage et d'élimination des déchets ne s'appliquent que de façon restreinte au Groupe. Néanmoins, des actions sont menées en faveur de pratiques environnementales responsables et sont détaillées dans le chapitre « Informations environnementales ».

Le Groupe entend continuer à élargir progressivement le périmètre de ces indicateurs à un nombre plus conséquent de pays et à d'autres sources d'émissions.

6.6.5 Indicateurs non applicables

Compte tenu des activités du Groupe, les indicateurs suivants sont considérés non applicables :

- Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ;
- Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;
- La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité ;
- L'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;
- L'utilisation des sols ;
- Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité ;
- L'adaptation aux conséquences du changement climatique.

6.6.6 Consolidation et contrôles internes

Les données sont consolidées, sous la responsabilité des Directions Ressources Humaines et Finance, au siège de l'entité consolidante.

Une première validation des données est réalisée par les personnes responsables de leur collecte. Des contrôles de cohérence sur les données sont ensuite réalisés par les Directions Ressources Humaines et Finance lors de la consolidation. Ces contrôles incluent la comparaison avec les données des exercices précédents, les écarts jugés significatifs faisant l'objet d'analyses systématiques, mais aussi l'analyse de ratios lorsque les données peuvent être rapportées à l'effectif, à l'activité ou à un autre indicateur pertinent facilitant les comparaisons entre entités.

6.6.7 Contrôles externes

Afin d'obtenir un avis externe sur la fiabilité des données et la robustesse des processus de reporting, il a été demandé à un Commissaire aux comptes de Cegedim SA d'attester de la présence des informations requises par l'article R. 225-105.1 du Code de commerce et d'émettre un rapport sur leur sincérité. Dans ce cadre, des travaux de vérification spécifique sur certaines informations du rapport considérées comme des indicateurs clés de la politique Sociale et Environnementale du Groupe ont été menés. Ils recouvrent les effectifs, les émissions de CO2, et les consommations de kilowatt-heure. Le rapport d'assurance émanant du Commissaire aux comptes et détaillant les travaux effectués ainsi que ses commentaires et conclusions figurent dans le Document de Référence du Groupe.

6.7 Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2016

Aux actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux comptes de la société Cegedim désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro n° 3-1080¹, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément aux procédures utilisées par la société (ci-après le « Référentiel »), disponibles sur demande au siège de la société et dont un résumé figure dans la partie 6.6 du document de référence intitulée « Note méthodologique ».

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de deux personnes et se sont déroulés en mars 2016 sur une durée totale d'intervention d'environ une semaine. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000².

1.

¹ dont la portée d'accréditation est disponible sur le site www.cofrac.fr

² ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la partie 6.6 du document de référence intitulée « Note méthodologique ».

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené deux entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes³ :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif de pays que nous avons sélectionnés⁴ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 68 % des effectifs et 86 % des informations quantitatives environnementales présentés.

³ Effectif total au 31/12/2016 ; recrutements en CDI et CDD ; taux de licenciements ; départs ; absentéisme ; nombre d'heure de formation ; consommation annuelle d'énergie ; déplacements des collaborateurs ; émissions de CO2.

⁴ France

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé..

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris, le 28 mars 2017

L'un des Commissaires aux comptes

Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International
Solange Aïache
Associée

