Déclaration de Performance Extra-Financière

Groupe Cegedim

2021

cegedim

DPEF

Extrait du Document d'Enregistrement Universel 2021

Sommaire

6.1 Panorama et valeurs du Groupe Cegedim 4

6.2 Modèles d'affaires, activités, chaîne de valeur 8

6.3 Risques, enjeux, objectifs RSE du Groupe 11

6.4 Mise en œuvre du Réglement Européen Taxinomie 16

6.5 Mobiliser les ressources humaines 18

6.6 Maîtriser notre empreinte environnementale 31

6.7 Conforter notre réputation de qualité et de sécurité 38

6.8 Contribuer éthiquement au développement des territoires ... 46

6.9 Note méthodologique 52

6.10 Rapport de l'organisme tiers indépendant 55

6.1 | Panorama et valeurs du Groupe Cegedim

Qui sommes-nous ?

Fondée en 1969, Cegedim est une entreprise innovante de technologies et de services BtoB spécialisée dans la gestion des flux numériques de l'écosystème santé, dans la conception de logiciels métiers destinés aux professionnels de santé et de l'assurance, ainsi que dans la gestion des ressources humaines et la dématérialisation pour tous les types d'industries.

L'histoire des cinquante ans de Cegedim est marquée par la richesse des relations humaines avec ses différents partenaires, clients ou collaborateurs, par de nombreuses aventures technologiques liées à la transformation de la société vers le digital, et motivée par le plaisir de concevoir et de créer de nouveaux services et de nouveaux produits.

Dans le contexte d'une sortie progressive de la crise sanitaire en 2022, le Groupe est confiant dans sa capacité à maintenir une croissance durable tout en renforçant sa stratégie RSE, en capitalisant sur ses investissements qui répondent aux besoins croissants de digitalisation de la santé et des processus en entreprise. Cegedim continue à investir pour assurer une croissance rentable sur le long terme, avec notamment l'investissement dans Cegedim Santé qui permet de répondre aux nouveaux enjeux de santé publique.

Le Groupe fait également évoluer sa gouvernance pour répondre aux défis de la création de valeur durable, avec la création d'un comité RSE.

*% du chiffre d'affaires réalisé dans la Santé

Nos valeurs

L'exigence d'innovation, de qualité, et d'investissement est au cœur de la stratégie de croissance du Groupe. Elle s'appuie sur les valeurs fondamentales de Cegedim reposant sur les hommes et les femmes qui y contribuent. Les valeurs de Cegedim, basées sur l'équité, le respect d'autrui, la préservation de l'environnement et l'efficacité économique, contribuent à relever un de ses défis majeurs : apporter la plus haute valeur ajoutée à ses clients, partenaires, actionnaires et salariés.

Ces valeurs fédèrent les différentes parties prenantes du Groupe.

Innovation

Cegedim s'attache à promouvoir l'excellence technologique de ses produits et à mobiliser ses talents autour de projets et services innovants.

Éthique

Le respect des réglementations en vigueur et une éthique forte constituent le socle de base au développement de Cegedim et à l'évolution de chacun.

Satisfaction clients

Une forte réactivité et une grande adaptabilité au changement sont possibles grâce à des circuits d'information courts et des prises de décisions rapides.

Synergie

Le Groupe encourage la transmission des compétences, le partage d'expériences et la mutualisation des savoirs, des expertises et des ressources entre ses différentes activités.

Respect

Les collaborateurs de Cegedim travaillent dans un climat d'estime réciproque, d'équité, de reconnaissance, de respect des autres et de l'environnement.

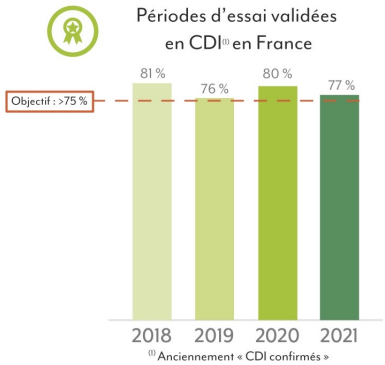
Développement personnel et professionnel.

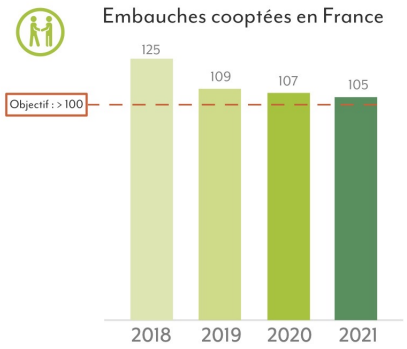
Le mode de management de Cegedim est basé sur l'évaluation des résultats individuels et collectifs, une gestion dynamique et individualisée des carrières, une politique de formation active et des perspectives d'évolution en France comme à l'international.

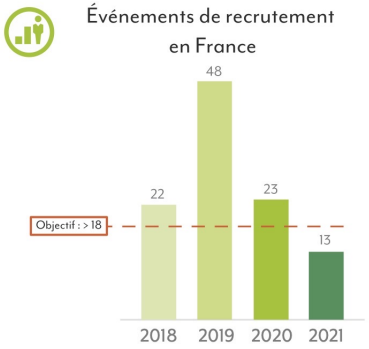
6.1.1 | Vue d'ensemble des indicateurs clefs de la performance RSE

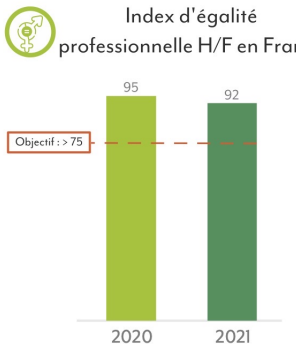
6.1.1.1 | Mobiliser les Ressources Humaines

Voir point 6.5





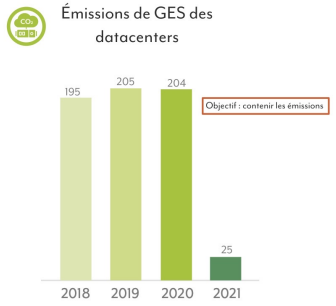


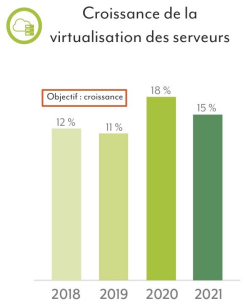


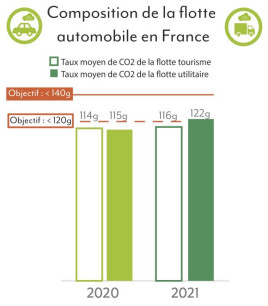
70%
de postes télétravaillables en 2021 en France

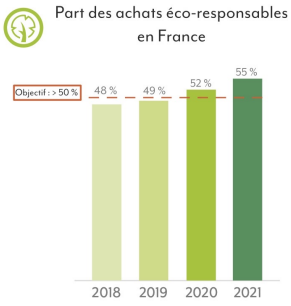
Voir point 6.6

6.1.1.2 | Maîtriser notre empreinte environnementale





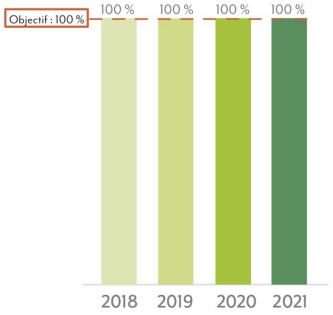




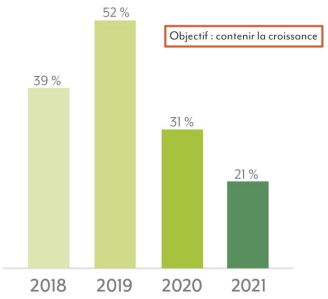
6.1.1.3 | Conforter notre réputation de qualité et de sécurité

Voir point 6.7

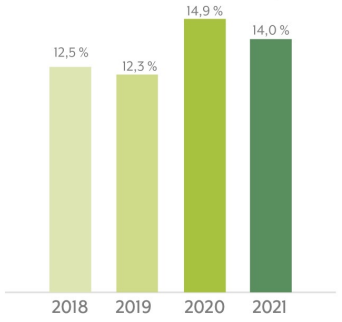
Réalisation de la check-list sécurité



Croissance des volumes d'hébergement en Go



Effort de R&D rapporté au chiffre d'affaires Groupe

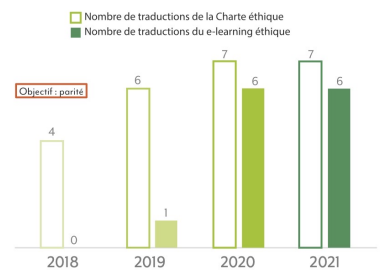


6.1.1.4 | Contribuer éthiquement au développement des territoires

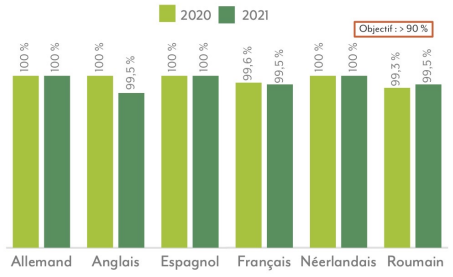
Voir point 6.8

Sessions du Comité éthique

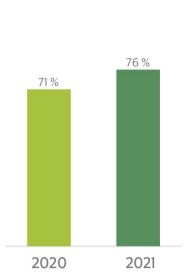
Charte éthique et e-learning Charte éthique



Taux de réussite du e-learning Charte éthique par langue



Part des sites français hors région parisienne



6.1.2 | Synthèse des enjeux et risques RSE du Groupe Cegedim

ENJEUX	RISQUES	IMPORTANCE	POLITIQUES	INDICATEURS CLEFS	ODD CONCERNÉS
Attirer, former, conserver du personnel compétent et qualifié	Risque de fuite des talents et non-rétention collaborateurs		§6.5 Mobiliser les ressources humaines		1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 17
Promouvoir et améliorer la qualité de vie des collaborateurs	Risque de fuite des talents et non-rétention collaborateurs		§6.5 Mobiliser les ressources humaines		1, 2, 3, 5, 8, 10
Limiter l'empreinte écologique de notre activité	Risque d'impact environnemental négatif des activités		§6.6 Maîtriser notre empreinte environnementale		6, 7, 12, 13
Limiter l'impact environnemental des espaces de travail	Risque d'impact environnemental négatif des activités		§6.6 Maîtriser notre empreinte environnementale		7, 12, 13
Veiller à notre réputation pour maintenir la longévité de nos services	Risque d'atteinte à nos standards de qualité		§6.7.1 Qualité		4, 8, 9
Sécuriser nos infrastructures Protéger les données de nos parties prenantes	Risque d'atteinte aux infrastructures et aux données		§6.7.2 Sécuriser les données de nos parties prenantes		8, 9
Promouvoir l'éthique	Risque de pratiques non éthiques		§6.8.1 Éthique		3, 5, 10, 12, 16
Veiller à un impact positif sur les territoires	Risque d'absence de couverture de certains territoires		§6.8.2 Contribuer au développement des territoires		4, 8, 11

6.2 | Modèles d'affaires, activités, chaîne de valeur

Modèle économique de l'écosystème Cegedim

Le Groupe Cegedim s'organise autour de business units et de sociétés animées par des entrepreneurs responsables, capables de partager et de promouvoir l'excellence technologique des produits, dans des secteurs à fort potentiel de croissance.

L'écosystème Cegedim repose sur ses activités délivrant produits et services très majoritairement dans le domaine de la santé.

D'une part pour ses clients de l'environnement de la santé : médecins, professions paramédicales, pharmaciens, assureurs, autorités de santé et leurs interactions avec les patients. Il constitue une plateforme unique fournissant à ses clients des outils permettant de délivrer des prestations d'excellence.

D'autre part avec des solutions complémentaires de logiciels et services en gestion des ressources humaines ou flux dématérialisés, data & marketing ou BPO, qui s'adressent à l'ensemble des acteurs économiques, dans et en dehors du secteur de la santé.

La force de ce modèle d'affaires réside dans la présence intégrée de tous ces acteurs au sein de l'écosystème Cegedim, les offres du Groupe se situant au cœur de leur communication et de leurs interactions.

Stratégie de croissance

Cegedim a retrouvé les ressources pour réaliser des investissements technologiques d'avenir, comme en témoignent les acquisitions de Kobus pour renforcer l'accompagnement des kinésithérapeutes et de Médimust, éditeur de logiciels pour les médecins, afin de devenir le leader du logiciel médical en France. Face à l'évolution des pratiques côté soignants et patients, Cegedim fait converger, en France, les marques des produits et services de sa branche santé au sein d'une nouvelle marque, Cegedim Santé, dont l'ambition est d'offrir une expérience en santé inégalable à ses utilisateurs, professionnels de santé et patients, et de toujours mieux répondre aux évolutions du marché.

Au-delà des incertitudes à court terme, les marchés de Cegedim offrent de solides perspectives de croissance dont les principaux facteurs sont :

- Les évolutions réglementaires fortes dans le domaine des activités de Cegedim (santé, paie, digitalisation des flux…),
- La complexité croissante des systèmes de soins et le besoin d'en améliorer l'efficacité,
- Le vieillissement de la population et la prévalence croissante des maladies chroniques,
- La désertification médicale des zones rurales,
- L'accroissement de l'engagement du patient pour sa santé.

L'ensemble de ces facteurs contribue à un besoin accru d'innovation et à un usage de plus en plus important de la technologie, avec entre autre le SaaS, le cloud et l'intelligence artificielle, combinés à un besoin croissant de données de santé. Cegedim investit significativement dans l'innovation et a consacré en 2021 environ 14,0% de son chiffre d'affaires à ses effectifs de R&D.

Le besoin de digitalisation de l'économie, des services et de la santé (dossier du patient, aide à la prescription et aux diagnostics, téléconsultation et tiers-payants pour ne citer que les sujets visibles), le besoin de données de santé (par exemple pour l'aide aux diagnostics de maladies rares), sont autant d'éléments qui vont contribuer à assurer une croissance profitable du Groupe dans le futur. Dans le même temps, les besoins d'externalisation croissent aussi bien dans la gestion de la paie et des ressources humaines que de la gestion déléguée en assurance santé.

Ainsi le Groupe Cegedim, positionné sur des marchés en évolution permanente et recentré sur ses actifs stratégiques, dispose de fondamentaux solides, d'un portefeuille équilibré d'offres complémentaires, d'une clientèle diversifiée, d'une couverture géographique étendue et de la force d'un Groupe intégré combiné à une discipline opérationnelle et financière. Les synergies générées par nos offres globales, ainsi que nos outils innovants permettent une réduction des coûts, une amélioration de la qualité des soins ainsi qu'un meilleur accès à ceux-ci.

L'impact sociétal des piliers stratégiques du Groupe Cegedim tend vers une élévation globale du niveau de santé, de bien-être et de qualité de vie de tous.

Nos activités

Nos divisions opérationnelles ont pour caractéristiques communes :

- L'écosystème de santé,
- Un environnement règlementaire strict,
- La volonté d'être leader sur ses marchés.

Les caractéristiques du modèle d'affaires de la division Logiciels et Services pour les professionnels de santé sont :

- Des offres packagées à destination des professionnels, centres de santé, chaînes de pharmacies,
- Un déploiement de logiciels de gestion adaptés à la pratique individuelle ou en centre de santé,
- Un accompagnement axé sur la proximité avec un fort maillage des territoires, téléassistance et maintenance,

afin d'offrir un portefeuille varié de produits et de solutions adaptés.

Les caractéristiques du modèle d'affaires des divisions Flux, Data & Marketing, BPO, Logiciels et Services pour les autres professionnels sont :

- Des offres spécifiques pour des grands comptes,
- Un mode projet nécessitant un temps de construction et de mise en œuvre d'offres à la mesure de la complexité des besoins clients,
- Une exploitation en mode SaaS ou Infogérance hébergée, complétée par le BPO,

afin d'offrir un portefeuille varié de produits et de solutions adaptés.

Les produits Cegedim se concentrent sur des solutions cloud développées notamment grâce à une organisation R&D agile, aux compétences des collaborateurs, ainsi qu'à l'industrialisation des processus. Le Groupe s'assure d'être conforme aux différentes réglementations, notamment le RGPD, et prouve la qualité de ses services au travers de certifications produits ou infrastructures. L'approche de Cegedim est collaborative, avec des produits développés selon les besoins clients et des plateformes technologiques performantes.

292,0M€ | 56 %
du CA 2021

Licences, SaaS, services internet, maintenance, intégration, hébergement pour les professionnels de santé en France, Royaume-Uni, Roumanie, Espagne, Belgique et Italie, acteurs de l'assurance de personnes en France et au Royaume-Uni, et départements RH en France.

84,2M€ | 16 %
du CA 2021

Digitalisation des processus et des factures dans la santé et tout autre secteur en France, au Royaume-Uni et en Allemagne.

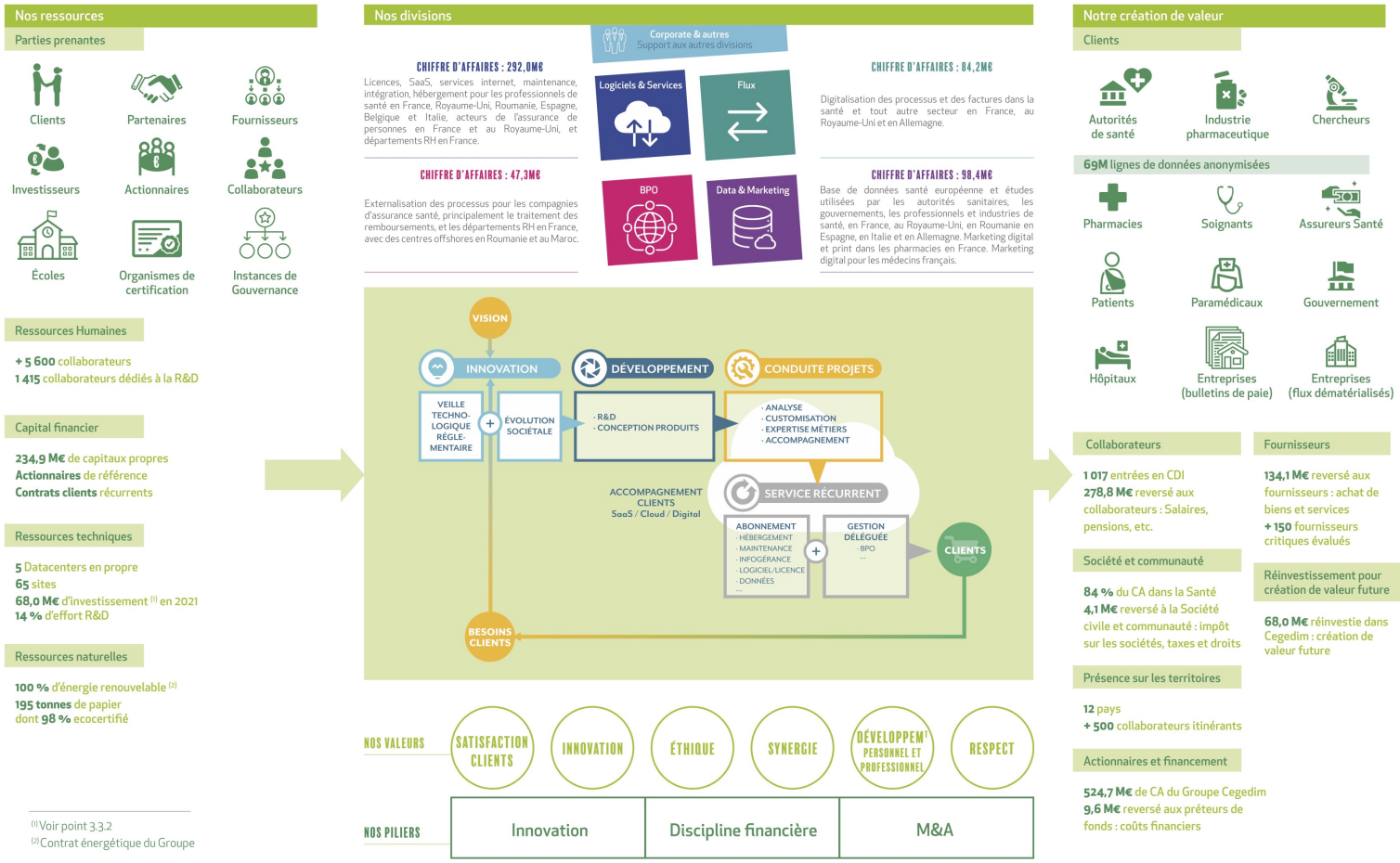
47,3M€ | 9 %
du CA 2021

Externalisation des processus pour les compagnies d'assurance santé, principalement le traitement des remboursements, et les départements RH en France, avec des centres offshores en Roumanie et au Maroc.

98,4M€ | 19 %
du CA 2021

Base de données santé européenne et études utilisées par les autorités sanitaires, les gouvernements, les professionnels et industries de santé, en France, au Royaume-Uni, en Roumanie en Espagne, en Italie et en Allemagne. Marketing digital et print dans les pharmacies en France. Marketing digital pour les médecins français.

Notre modèle d'affaires



6.3 | Risques, enjeux, objectifs RSE du Groupe

Stratégie RSE

Les ressources fondamentales de Cegedim sont humaines, techniques et technologiques, lui permettant de contribuer à l'écosystème de la santé.

Ces deux dimensions sont au cœur de la stratégie RSE du Groupe.

Nous créons et vendons les meilleurs produits et services à nos clients - professionnels de santé ou autres professionnels - grâce auxquels ils délivrent à leur tour le meilleur à leurs patients ou clients. Cegedim est "RSE by design" : les dimensions sociale, sociétale, environnementale et éthique sont intrinsèques à nos activités, ainsi qu'aux processus de décisions. Qu'ils soient de santé, de gestion des flux dématérialisés, de process ou liés à la data, nos produits et services contribuent de manière durable au bien commun, et cherchent à minimiser les impacts environnementaux tout en maximisant les impacts sociétaux positifs.

Le Groupe vise ainsi un impact positif sur son environnement et ses parties prenantes internes comme externes, contribuant à son échelle aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD). Certains de ces objectifs peuvent cependant être plus éloignés de son cœur d'activité. La roue des objectifs ici présentée indique les ODD auxquels le Groupe contribue, soulignés de vert plus ou moins foncé selon l'importance de l'enjeu (significatif, majeur, crucial), les éléments grisés étant ceux qui ne sont pas applicables aux activités et au modèle d'affaires du Groupe.

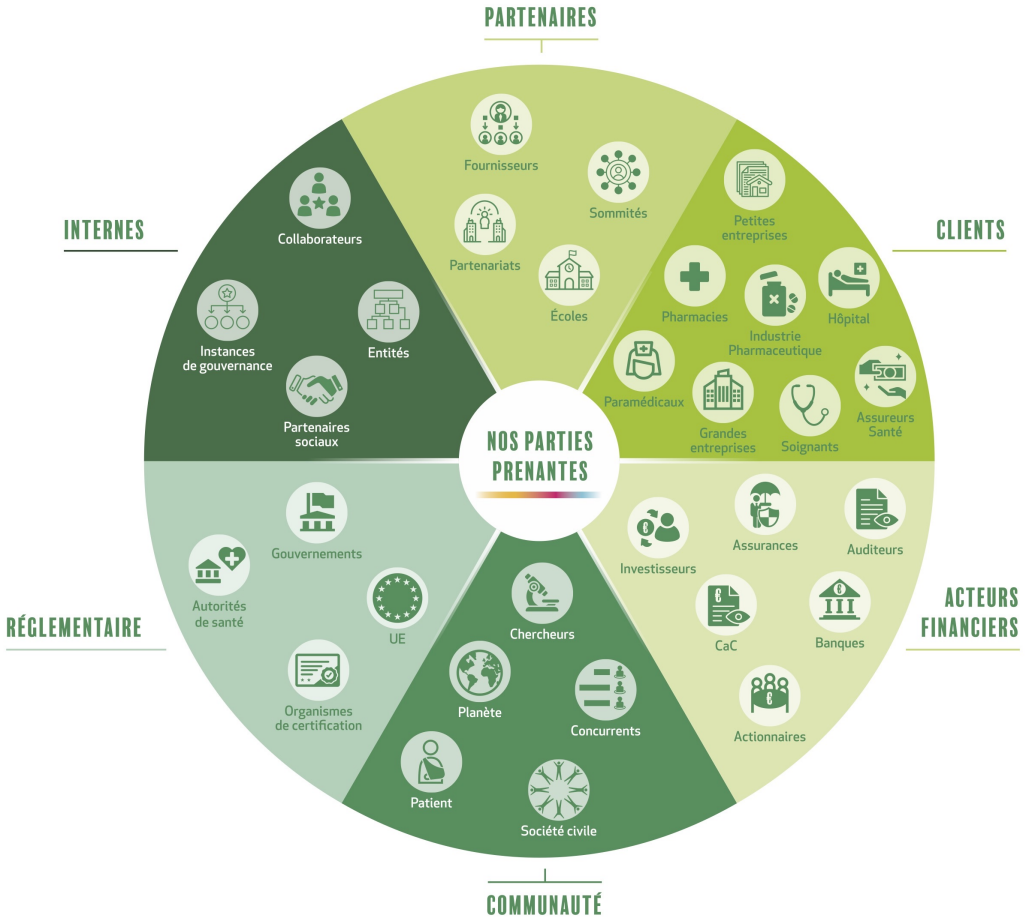
Les tendances sociétales de fond actuelles sont autant d'enjeux auxquels Cegedim propose des solutions.

Les parties prenantes et leur consultation

Le Groupe Cegedim, acteur engagé sur ses territoires d'implantation, entretient des relations avec l'ensemble de ses parties prenantes, tant internes qu'externes. La consultation des parties prenantes se fait sous diverses formes et périodicités, toujours dans un dialogue continu : échanges courants avec les clients et fournisseurs, évaluations, relation clientèle et clubs utilisateurs, relations publiques et évènements récurrents tant au niveau local que global, partenariats, dialogue social, rencontres avec les investisseurs et roadshows, réponses aux agences de notation, dialogue avec les décideurs locaux et les législateurs, veille et suivi des réseaux sociaux.

Le modèle d'affaire du Groupe ainsi que sa stratégie s'appuient en permanence sur la prise en compte de ses parties prenantes. Par un dialogue continu et des échanges réguliers, plus ou moins formels, les enjeux majeurs et les risques sont identifiés et analysés. Cegedim, soutenu par ses parties prenantes, est plus fort et plus efficace.

Les parties prenantes



Risques RSE

Cegedim a choisi une approche intégrée de sa gestion des risques : RSE, risques et conformité sont regroupés au sein de la Direction du Contrôle Interne & des Risques, rattachée à la Direction Générale et reportant au Comité d'Audit et au Comité RSE, ce qui permet une intégration globale de ces thématiques ainsi qu'un traitement cohérent des enjeux métiers et des risques, qu'ils soient financiers ou extra-financiers. En considérant l'ensemble du Groupe, ainsi que ses modèles d'affaires principaux, les risques extra-financiers significatifs ont été recensés et évalués, en prenant en compte leur dimension sociale, sociétale, environnementale et éthique. La Direction du Contrôle Interne & des Risques conduit cet exercice, dont l'approche collégiale et les résultats sont validés par les instances de direction.

Nos travaux se sont appuyés sur les référentiels suivants :

- Les dispositions de la loi Grenelle II incluses à l'article L225-102-1 du Code de Commerce,
- Les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies,
- Le programme Global Compact des Nations Unies,
- Le cadre de l'Accord de Paris,
- Les éléments requis dans le cadre de la transposition de la Directive européenne 2014/95/UE dite RSE, notamment la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale,
- Les dispositions de la loi Sapin II, la Charte Éthique et la Charte Achats responsables du Groupe Cegedim.

Les risques identifiés par Cegedim sont détaillés dans le chapitre 7 au point 7.2.21.

Les activités du Groupe sont caractéristiques du secteur tertiaire. La particularité de nos infrastructures technologiques consiste en des centres de données puissants, dont les consommations énergétiques constituent un des enjeux environnementaux au cœur de nos activités. Le potentiel impact environnemental négatif de ces activités conduit donc à restreindre au maximum notre empreinte, que ce soit par une politique d'efficacité énergétique et un programme d'amélioration continue des infrastructures, ou encore par des mesures ciblées et ponctuelles auprès des collaborateurs, au sein de nos locaux et dans le cadre de leurs déplacements. Cette dimension environnementale se retrouve également au cœur des enjeux RSE de notre modèle d'affaires. Nos six risques extra-financiers prioritaires sont :

- Risque de fuite des talents et non-rétention des collaborateurs ;
- Risque d'atteinte aux infrastructures ou aux données ;
- Risque d'impact environnemental négatif des activités ;
- Risque d'atteinte à nos standards de qualité ;
- Risque de pratiques non éthiques ;
- Risque d'absence de couverture de certains territoires.

Afin d'apporter une réponse concrète à ces risques, le Groupe Cegedim met en œuvre des politiques et diligences contribuant à sa performance extra-financière, qui lui permettent d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés. Déclinés dans ce document, ces objectifs et leur performance sont pilotés et mesurés par les résultats et indicateurs clefs pertinents présentés dans ce rapport.

Matrice de matérialité

estimée au 25/03/2022

Les enjeux majeurs de Cegedim, en cohérence avec ses risques identifiés en termes de RSE, sont évalués et positionnés dans la matrice de matérialité du Groupe. Pour chacun, les politiques et plans d'actions déployés sont proportionnels au poids de l'enjeu, décrits dans les différents chapitres de ce document.

Cegedim crée en 2021 un comité RSE qui s'assure que le Groupe :

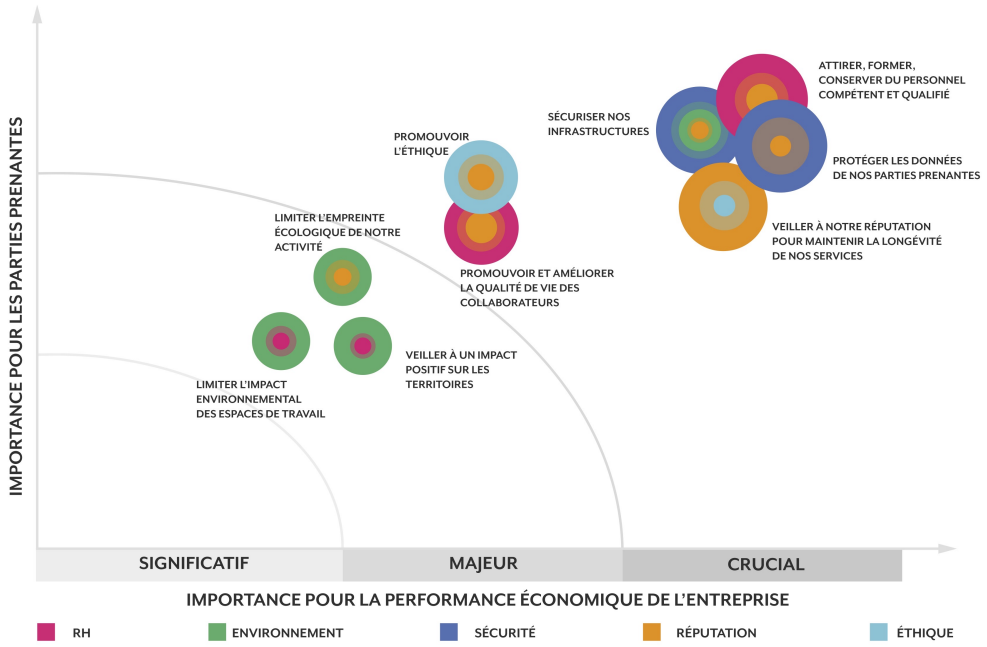
- prend en considération la Responsabilité Sociale, Sociétale, Environnementale et Éthique des Entreprises dans l'élaboration de sa stratégie ;
- conduit ses actions dans le cadre d'une création de valeur durable.

Une fois par an, les risques et enjeux RSE sont revus et validés par la Direction Générale et le Comité d'Audit du Groupe ainsi que par le Comité RSE depuis 2021. Un suivi régulier de la cartographie des risques du Groupe Cegedim est effectué par la Direction du Contrôle Interne & des Risques, et contribue à alimenter les évolutions de la matrice de matérialité.

Les enjeux RSE du Groupe Cegedim sont évalués et positionnés dans la matrice de matérialité en fonction de leur importance, tant en interne que pour les parties prenantes. Le poids pesé par chaque nature de risque (RH, Environnement, Sécurité, Réputation, Éthique) est matérialisé dans la représentation graphique de l'enjeu : la taille des pastilles représente le poids total de l'enjeu pour le Groupe et ses parties prenantes.

Les enjeux climatiques ont toujours été pris en compte dans les politiques RSE du Groupe. Celui-ci prend acte du lancement du package européen Fit for 55 et de l'évolution de l'environnement réglementaire dont la pression va s'accroître ces prochaines années afin de viser le respect de l'Accord de Paris. Ces éléments ont conduit à la réévaluation de ces enjeux dans la matrice de matérialité du Groupe en 2021.

ENJEUX RSE



Les impacts de la pandémie de covid-19 sur le Groupe Cegedim

Les priorités du Groupe Cegedim dans la gestion de la crise covid-19 ont été :

- La santé et la sécurité des collaborateurs,
- La continuité d'activité,
- Le maintien du niveau de service aux clients.

Les activités du Groupe ont été impactées de diverses manières en 2021 :

- La cellule de crise qui avait été constituée dès février 2020, afin d'anticiper le confinement en France ainsi que dans les autres pays qui ont suivi, a permis la continuité d'activité. Un exercice de retour d'expérience de gestion de crise a été mené et le top management continue de tenir un point mensuel de suivi inscrivant à l'ordre du jour la santé des collaborateurs ainsi que la situation sanitaire et économique du Groupe.
- Les voyages et déplacements sont réduits afin de limiter la propagation du virus, et le télétravail massivement déployé lorsque préconisé par le gouvernement ou imposé par le confinement.
- Le Groupe a mis en place des rotations au sein des équipes afin de limiter les risques de contamination au sein des locaux.
- Le recours au chômage partiel a été très limité et des transferts de compétences ont été privilégiés lorsque possibles. Lorsque nécessaire, les organisations et les missions sont adaptées pour permettre la continuité de l'activité tout en garantissant la protection des collaborateurs.
- Les infrastructures supportant le télétravail sont renforcées afin de garantir la sécurité des connexions, dont la continuité n'a pas été affectée. L'usage de la visioconférence est privilégié pour l'ensemble des réunions.
- Le Document Unique d'Évaluation des Risques est mis à jour pour tous les établissements et une annexe COVID y est ajoutée pour identifier et prévenir les risques sanitaires et psychologiques. Les fiches pratiques sur le télétravail ainsi que les gestes et postures à adopter ont été à nouveau diffusées aux collaborateurs.
- Les évènements de recrutement de type jobdating et salons étudiants, ainsi que les entretiens, sont organisés à distance ou en présentiel dans le respect des gestes barrières. Le format virtuel des jobdatings a été développé.
- Cegedim s'est adapté et a organisé des évènements à distance pour maintenir le lien entre et avec les collaborateurs : afterworks, cours de cuisine en live, concours photos.
- Les communications internes ont été adaptées avec notamment une newsletter dédiée. Le déploiement de l'intranet MyCegedim a permis une meilleure diffusion de l'actualité auprès des collaborateurs en télétravail.
- Une cellule d'écoute téléphonique est mise à la disposition des collaborateurs 24h/24 et 7j/7; les appels et la teneur des échanges sont confidentiels et anonymes.
- Cegedim communique régulièrement les protocoles sanitaires (mails, affiches sur site…) et encourage ses collaborateurs à prendre rendez-vous pour la vaccination avec la médecine du travail, ou en ligne notamment via Maiia de Cegedim Santé, agrée par le Ministère de la Santé.
- Des aménagements des horaires de travail sont effectués pour faciliter la vaccination des collaborateurs.
- Le balisage des locaux permet de fluidifier les sens de circulation et de limiter les rassemblements notamment dans les salles de réunion.
- Le protocole sanitaire mis en place est actualisé régulièrement suivant les préconisations du gouvernement. Il inclut des procédures de nettoyage des locaux renforcées pour garantir une désinfection régulière des zones contacts et l'ensemble des systèmes de ventilation est nettoyé. Certaines filiales optent également pour des systèmes de cloisons dans les openspaces.
- Des masques chirurgicaux et du gel hydroalcoolique sont mis à disposition des collaborateurs.
- Des formations dédiées à l'accompagnement des équipes en télétravail sont mises en œuvre pour le management.
- Des référents covid sont nommés, formant une équipe pluridisciplinaire : RH, Services Généraux, Gestion des risques.
- Cegedim a su démontrer sa résilience économique et financière (voir Document d'Enregistrement Universel point 4.6 du chapitre 4, point 3.6 du chapitre 3).

6.4 | Mise en œuvre du Règlement Européen Taxinomie

Analyse des activités

Le Groupe Cegedim propose des prestations de services, des outils informatiques, des logiciels spécialisés, des services de gestion de flux et de bases de données. Ses offres s'adressent notamment aux professionnels de santé, industries de santé, laboratoires pharmaceutiques, et compagnies d'assurance. Coté en bourse à Paris sur le marché Euronext, Cegedim compte plus de 5 500 collaborateurs dans plus de 10 pays et a réalisé un chiffre d'affaires de près de 525 millions d'euros en 2021.

Le Groupe Cegedim est donc soumis au 1er janvier 2022 aux exigences de l'article 8 du Règlement Taxinomie (UE) 2020/852, applicable aux Entités d'Intérêt Public (EIP) de plus de 500 salariés et plus de 20 M€ de bilan ou 40 M€ de chiffre d'affaires, publiant déjà une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF).

Le Règlement Taxinomie s'inscrit dans le plan Finance Durable du Pacte Vert annoncé par la Commission Européenne, et définit six objectifs climatiques et environnementaux. Il vise d'une part à encourager les entreprises à développer des activités durables et respectueuses des enjeux environnementaux européens, et d'autre part à inciter les investisseurs à financer de tels projets entrepris dans une vision de long terme. Pour ce faire, il établit un système de classification commun à l'Union Européenne permettant d'identifier les activités économiques considérées comme durables, ainsi que d'évaluer de quelle manière et dans quelle mesure les entreprises y contribuent.

Analyse des activités du Groupe

À ce titre, en première étape de mise en œuvre du Règlement, le Groupe Cegedim a procédé à une analyse d'éligibilité, comparant ses activités avec la description donnée par Taxinomie des activités dites éligibles, arrêtées à la fin de l'exercice 2021 par la Commission Européenne, et qui sont susceptibles d'apporter une contribution substantielle aux objectifs climatiques, tout en prenant en compte les lignes directrices de l'AMF notamment pour les formules de calcul des indicateurs.

L'analyse d'éligibilité des activités économiques du Groupe Cegedim s'est effectuée sous forme de groupes de travail impliquant notamment la Direction du Contrôle Interne, en charge de la DPEF, la Directrice Financière, le Directeur de la Communication Financière, et le Directeur Général Délégué. Une revue comparative des activités économiques du Groupe a été effectuée à partir de l'Acte délégué Climat, de son Annexe I (objectifs d'atténuation) et Annexe II (objectifs d'adaptation au changement climatique).

Deux types d'activités économiques ont été ainsi identifiés comme éligibles au titre du Règlement Taxinomie :

- Programmation, conseil et autres activités informatiques,
- Traitement de données, hébergement et activités connexes.

La Directrice Financière a établi la méthodologie de calcul et de production des indicateurs d'éligibilité requis au titre de l'exercice 2021, en consultation avec les commissaires aux comptes. Les résultats de cette analyse ont permis de remonter à l'origine des activités éligibles, afin de fournir les indicateurs de reporting requis.

Indicateurs d'éligibilité

Indicateurs d'éligibilité 2021 du Groupe Cegedim

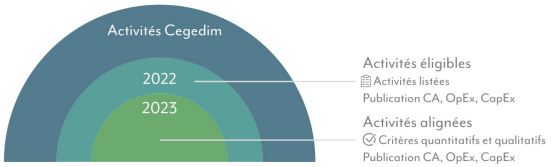
- Part du Chiffre d'Affaires éligible

Le KPI CA des activités éligibles est défini comme :

- la somme du CA des activités économiques éligibles
- CA net tel que présenté dans les états financiers (IAS 1.82(a))

KPI d'éligibilité = CA des activités éligibles / CA total = 6,6%

La part du CA éligible est faible, compte tenu de la nature même des activités du Groupe qui sont peu susceptibles d'avoir un impact environnemental ou de contribuer à la dégradation du climat. Elle est portée par l'entité cegedim.cloud, logée au sein des activités mutualisées du Groupe, en tant que pourvoyeuse centralisée de « l'énergie informatique » permettant à l'ensemble des filiales du Groupe de réaliser des activités de programmation et de traitement de données.



- Part des investissements (CapEx) éligible

Le KPI CapEx des activités éligibles est défini comme :

- les acquisitions d'immobilisations sur l'exercice
- avant dépréciation, amortissement et réévaluation de juste valeur, incluant les acquisitions issues de regroupements d'entreprises

KPI d'éligibilité = CapEx des activités éligibles / CapEx total = 8,5%

Elle correspond aux investissements de capacité, portés par l'entité cegedim.cloud, visant à accompagner l'évolution des besoins du Groupe en matière d'hébergement et de traitement de données, et visant à mettre à disposition des filiales les outils informatiques nécessaires aux activités de programmation et informatiques annexes.

- Part des charges opérationnelles (OpEx) éligible

Le KPI OpEx des activités éligibles est défini comme les coûts directs non capitalisés, liés :

- aux éléments de recherche et développement, rénovation de bâtiments, contrats de location à court terme, maintenance et réparation
- aux autres coûts directs liés à l'entretien courant des actifs corporels qui sont nécessaires à leur bon fonctionnement

KPI d'éligibilité = OpEx des activités éligibles / OpEx total = 6,3%

Elle représente la part des coûts directs, non capitalisés, correspondant à l'activité d'exploitation informatique conduite par cegedim.cloud.

6.5 | Mobiliser les ressources humaines

Résultats

Effectif Groupe

2021 | 2020

5 643 | 5 311 Effectif total	1 178 | 930 Départs
3 576 | 3 435 Effectif France	18%[1] | 13% Turnover (taux de départs)
2 067 | 1 876 Effectif International	5 186 | 4 953 Nombre de salariés en CDI
1 514 | 1 295 Embauches	457 | 358 Nombre de salariés en CDD
1 017 | 872 Embauches en CDI	39,3 | 39,6 Âge moyen global
497 | 423 Embauches en CDD	

Parité Groupe

2021 | 2020

46% | 45% % salariés Femmes
54% | 55% % salariés Hommes
40% | 40% % administrateurs Femmes
60% | 60% % administrateurs Hommes

Formation et mobilité

2021 | 2020

22 199 | 15 727 Nombre d'heure de formation en France	787 | 396 Nombre de parcours e-learning Groupe
15,6 | 16,4 Nombre d'heures de formation par salarié formé en France	5 817 | 5 043 Collaborateurs inscrits aux e-learnings Groupe
1 422 | 959 Nombre de salariés formés en France	10 333 | 5 391 Nombre d'heures de e-learning Groupe
40% | 28% Part des salariés ayant reçu au moins une formation en France	511 | 239 Nombre de mobilités internes France *Changements de postes ou mobilités entre entités différentes hors réorganisation interne*

[1] *Changement de méthode de calcul en 2021, alignée sur celle du Ministère du Travail.*

Marque employeur et relations écoles France

2021 | 2020

6 | 13 Job dating	20% | 19% Conversion étudiants en CDI
0 | 0 Salons pour l'emploi	72 | 35 Nombre de stagiaires
7 | 10 Forums écoles	33 | 28 Nombre de contrats de professionnalisation
35 | 16 Recrutements associés	113 | 64 Nombre de contrats d'apprentissage

Santé et sécurité en France

2021 | 2020

35 | 23 Accidents de travail	9 384 | 33 189 Absentéisme en jours lié au Covid-19 - France [1]
49 154 | 45 847 Absentéisme en jours hors Covid-19 - Groupe	8,72 | 8,64 Nombre moyen de jours d'absence Groupe hors CP et RTT par salarié et hors Covid-19
32 813 | 27 169 Absentéisme en jours hors Covid-19 - France	9,18 | 7,91 Nombre moyen de jours d'absence France hors CP et RTT par salarié et hors Covid-19
4,40% | 4,88% Taux d'absentéisme moyen en France	

Qualité de vie au travail

2021 | 2020

950 | 676
Nombre de salariés en télétravail régulier [2] en France

26,57% | 19,68%
En % de l'effectif France

298 | 281
Nombre de salariés en travail à temps partiel Groupe

5,28% | 5,30%
En % de l'effectif Groupe

[1] *Maladie, arrêts pour garde d'enfants ou télétravail impossible, chômage partiel.*

[2] *Télétravail régulier dans le cadre de l'accord Groupe en France, hors protocole sanitaire exceptionnel et télétravail occasionnel.*

Indicateurs clefs de performance et objectifs

Périodes d'essai validées en CDI [1]	Attirer les collaborateurs	Réalisé	Objectif
	Salariés en CDI en 2021 en France dont la période d'essai a été validée au 31 décembre, hors période d'essai en cours. L'entretien de fin de période d'essai est formalisé et les résultats analysés par la DRH pour mise en œuvre d'actions correctives le cas échéant. [1] *Anciennement "% de CDI confirmés"*	2021 | 2020 77% | 80%	Maintenir un niveau ≥ 75%

Embauches cooptées confirmées en France	Promouvoir la cooptation	Réalisé	Objectif
	Les critères de cooptation en France en 2021 sont identiques à 2020, avec la non-éligibilité de certains cas de figure détaillés dans ce chapitre.	2021 | 2020 105 | 107	Maintenir un niveau ≥ 100 cooptations / an

Évènements de recrutement	Maintenir notre présence	Réalisé	Objectif
	Ces évènements prennent la forme de jobdating, salons pour l'emploi, forums écoles. S'y ajoutent les soirées de cooptation, non incluses ici. L'indicateur présente les données France. Du fait du contexte sanitaire et de l'efficacité des processus de recrutement classiques, le Groupe s'est moins tourné vers les événements de recrutement en 2021; tous se sont déroulés dans le respect des consignes sanitaires.	2021 | 2020 13 | 23	Maintenir un niveau ≥ 1,5 évènement / mois

Index d'égalité professionnelle H/F	Lutter contre les inégalités H/F	Réalisé	Objectif
	La note obtenue en 2021 démontre la politique d'amélioration continue du Groupe pour promouvoir une meilleure égalité professionnelle. Des écarts subsistent notamment parmi les cadres les plus expérimentés, s'expliquant par la sous-représentation des femmes dans le secteur informatique et les fonctions commerciales.	2021 | 2020 92 | 95	Maintenir un niveau > 75

Part des postes télétravaillables	Favoriser la qualité de vie au travail	Réalisé
	Hormis certains métiers, comme les postes de production ou d'exploitation IT et les activités commerciales ou terrain, le Groupe Cegedim a une grande partie de ses postes télétravaillables du fait de ses métiers de prestations de services et de son infrastructure permettant une organisation flexible. Tout en ne constituant pas un objectif, la proportion est vouée à rester stable à périmètre constant.	2021 | 2020 70%

Politique de l'emploi

Le Groupe conduit une politique RH active en tant que marque employeur, détaillée au travers des divers éléments de ce chapitre, avec une démarche renforcée ces dernières années pour répondre aux enjeux de fidélisation des collaborateurs. Il est assez caractéristique de l'activité que les plateaux de gestionnaires spécifiques à certaines de ses entités fassent généralement l'objet d'un turnover plus prononcé et typique de ces métiers.

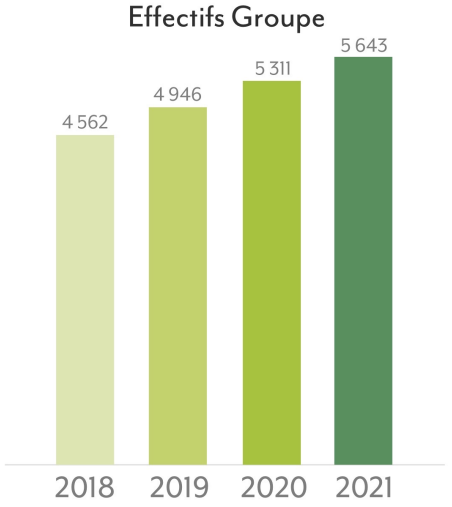
En 2021, la politique de l'emploi de Cegedim continue d'accompagner l'activité du Groupe. Celui-ci met en place un environnement dans lequel ses collaborateurs peuvent pleinement développer leurs compétences tout en contribuant activement à la performance de l'entreprise. Cegedim adapte sa politique 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.

Au cœur des préoccupations du Groupe Cegedim, l'équité sociale est mise en œuvre dans la politique de ressources humaines. Les équipes RH à taille humaine sont axées sur la communication, la transmission des compétences et le partage d'expérience, éléments indispensables à la poursuite du développement individuel. Un management de proximité favorise une prise de décision efficace avec réactivité et souplesse. L'évaluation régulière des collaborateurs, les formations et les opportunités d'évolution, permettent un enrichissement des compétences et des expériences individuelles, et la perspective d'accéder à de nouvelles responsabilités. Une expérience au sein du Groupe Cegedim, employeur de référence, est gage d'une employabilité accrue des collaborateurs.

Recruter

Effectifs

L'engagement du Groupe vise à renforcer ce capital humain, ressource primordiale. Le recrutement d'effectifs qualifiés et adaptés aux besoins est donc une préoccupation majeure et constante. Il s'agit d'un enjeu fort pour le Groupe Cegedim, acteur BtoB dont la communication institutionnelle et les produits ne sont pas nécessairement accessibles aux candidats ou connus des futurs collaborateurs. Sa présence accentuée sur les réseaux sociaux professionnels y permet une forte visibilité en France, et constitue un canal de recrutement actif. Malgré la crise Covid-19, Cegedim a continué de recruter tout en adaptant l'intégration de nouveaux collaborateurs.



Recrutement

Afin d'accompagner les projets du Groupe, Cegedim recrute chaque année :

- Plusieurs centaines de collaborateurs avec la volonté continue d'agir en faveur de la diversité des salariés dans l'entreprise et de permettre notamment l'accès à l'emploi de personnes handicapées,
- Un nombre croissant de stagiaires et de jeunes recrues en contrat d'alternance,
- À l'international à travers sa présence dans plus de 10 pays.

Les RecrutLab des sites de Boulogne-Billancourt, à Rabat et à Bucarest, sont des zones dédiées au recrutement comportant des box plus spécifiquement adaptés au passage d'entretiens d'embauche. Les deux dernières années, les entretiens de recrutement à distance ont été privilégiés afin de s'adapter aux contraintes sanitaires.

Des partenariats ont été mis en place ou renforcés en 2021, afin d'accompagner la politique de recrutement :

- Concrétisation du partenariat avec Laura Flessel, championne d'escrime et ex-Ministre des Sports, visant à favoriser l'embauche de sportifs de haut niveau, par une intégration en avril 2021 au sein de la Sales Excellence Cegedim Santé pour coacher les équipes commerciales,
- Renforcement du partenariat avec Altedia, société d'outplacement, pour le recrutement de collaborateurs dont l'entreprise est en Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE), et réalisation entre autres d'un jobdating en novembre 2021,

- Création du partenariat avec l'école de commerce Rocket School qui a permis l'embauche d'une vingtaine d'assistants commerciaux en alternance au sein de Cegedim Santé principalement au titre d'une reconversion professionnelle,
- Constitution d'un partenariat avec le cabinet de conseil BPI Groupe.

Certaines filiales déploient un programme de fidélisation des jeunes recrues à des postes ayant une courbe d'apprentissage longue, afin de capitaliser sur la formation interne initiale, où les collaborateurs sont accompagnés dans un plan de progression semestriel, comportant indicateurs qualitatifs et objectifs quantitatifs.

Une cellule RH dédiée a été mise en place pour définir et piloter la politique de recrutement au niveau du Groupe. Composée du Directeur des Ressources Humaines Groupe, d'un expert outils et d'un expert métier, cette cellule vise notamment à optimiser les outils et partager les meilleures pratiques. Elle a vocation à tester de nouvelles solutions et de nouveaux partenariats :

- Déploiement d'un partenariat avec Talent IO pour la recherche de profil R&D ;
- Démultiplication des bourses à l'emploi avec des sites spécialisés tels qu'Indeed, Monster, etc. pour l'accès aux CVthèques ;
- Réflexion à de nouveaux dispositifs notamment la recherche booléenne ou des partenariats dédiés au commerce pour répondre aux importants volumes de recrutements ;
- Développement continu du partenariat avec LinkedIn ;
- Veille et recherche de solutions innovantes, par exemple pour l'animation de la cooptation d'entreprise.

Par ailleurs, depuis fin 2020, une cellule sourcing offshore au Maroc complète les équipes RH en France, notamment pour la chasse et la préqualification des candidats français, les outils et formations étant mutualisés avec ceux des équipes de recrutement en France.

Jeunes diplômés

Les collaborateurs sont issus majoritairement de formations à dominante scientifique ou commerciale. Le Groupe veille au recrutement de futurs jeunes diplômés dans le cadre de contrats d'apprentissage et de professionnalisation, grâce à des partenariats avec des écoles et établissements universitaires. La communauté alternants est animée toute l'année par des temps d'échange, jeux concours, pique-nique, etc. Depuis 2020, Cegedim a mis en place un accompagnement complémentaire dédié de ses alternants, animé par l'équipe RH afin de favoriser les échanges. Trois communautés ont été créées pour compléter leur intégration : commerce, support et IT/ développement. Au mois de juin, chaque alternant fait le bilan de son année et exprime ses souhaits pour l'année à venir auprès de son manager et de l'équipe RH. En 2021, l'équipe RH a largement encouragé le recrutement d'alternants, en hausse de 59%.

Cegedim participe aux salons pour l'emploi et aux forums étudiants, comme le Sanofi Careers Days en juillet 2021 (forum virtuel des métiers de la santé dédié aux alternants et stagiaires).

Certaines filiales comme Cegedim Insurance Solutions proposent un parcours de formation BU dédié à leurs alternants et ouvrent des postes à des profils jeunes diplômés sur des fonctions historiquement occupées par des profils expérimentés.

Le Groupe propose en France et à l'international des stages aux étudiants ou jeunes diplômés, véritables tremplins vers l'embauche destinés à être transformés en postes pérennes dans les entreprises du Groupe. Certaines filiales effectuent des campagnes annuelles de stages visant à accompagner les étudiants dans la préparation de leur projet de fin d'étude, ainsi qu'à encourager leur insertion professionnelle.

Chaque année, Cegedim propose des stages d'été aux étudiants leur donnant l'opportunité de découvrir le monde de l'entreprise. En Roumanie, une filiale a participé à un événement en ligne avec les organisations étudiantes de l'École Polytechnique de Bucarest et les Facultés de Lettres, ayant abouti au recrutement de stagiaires pour la "Summer School".

En complément de sa participation à des événements de recrutement dédiés, la filiale de Cegedim en Egypte est partenaire d'un organisme gouvernemental qui dispense des formations aux jeunes diplômés afin de leur proposer des emplois. Elle a également organisé la Cegedim Academy durant l'été 2021 proposant des formations à des stagiaires. Cegedim Service Center SRH, filiale basée en Roumanie, a quant à elle participé à deux salons de l'emploi : Angajatori de Top 2021 - Spring Edition ainsi que la session de Chisinau du Targul de Cariere.

Partenariat écoles

Des partenariats sont mis en œuvre avec l'École de Numérique Simplon à Paris et la Rocket School. Des collaborateurs du Groupe interviennent à l'Université de Poitiers, à l'Université Lyon 2 et à la Sorbonne. Le Groupe Cegedim est fier de parrainer la création du premier Master SIRH (Système d'Information en Ressources Humaines) en France, ouvert en septembre 2018 à l'université de Paris I Sorbonne, où ses collaborateurs enseignent. Certains étudiants sont accueillis en apprentissage au sein des équipes. Cegedim a initié un partenariat avec HEC visant à créer des liens étroits avec la communauté des étudiants de l'école et du programme MBA, vivier d'embauches. En 2021, Cegedim Insurance Solutions a créé un partenariat avec l'école ISIS formant des ingénieurs spécialisés en e-santé. Cegedim SRH a également réactivé son partenariat avec l'IGS, l'ECE et l'IAE Montpellier afin de recruter des consultants et ingénieurs développement.

Jobdating

Des sessions de jobdating sont régulièrement proposées par les sites français. S'adressant à des candidats postulant aux annonces du Groupe ou ciblés par les recruteurs, elles consistent en des sessions d'entretiens rapides d'une dizaine de candidats, avec les équipes RH et les managers des postes concernés, à l'issue desquelles des propositions d'embauches peuvent être faites. En complément des canaux d'annonce traditionnels, ces évènements sont promus auprès des écoles dans les régions concernées. En raison du contexte sanitaire, l'équipe RH a développé en 2021 des jobdatings virtuels.

Intégration

Le nouveau programme d'intégration inauguré en octobre 2020 s'est poursuivi en 2021 pour tous les collaborateurs France. Il a notamment pour objet l'intégration, par les équipes RH de chaque filiale, de ses nouveaux collaborateurs avec une présentation axée sur la BU, les outils RH, etc. Une fois par mois, le Directeur des Ressources Humaines Groupe présente aux nouveaux arrivants les différentes activités du Groupe et sa vision métier, sous format visioconférence afin de réunir les collaborateurs des différents sites en France.

La Direction des Ressources Humaines a développé, soit au sein des locaux Groupe, soit au sein des BU, des modules de formation spécifiques et aux durées adaptées selon les différents métiers concernés : C-Media Academy créée en 2021, School SRH, onboarding Cegedim Santé notamment via sa Sales Excellence, parcours métier Assurances, tuteur C-Media ou e-Business. Certaines BU ont mis en place des parcours de type "vis ma vie" afin de pousser l'expérience d'intégration, un dispositif de parrainage ou de binôme à l'arrivée de nouvelles recrues. Certains métiers peuvent également nécessiter des formations plus spécifiques à l'entrée du fait de leur activité, par exemple : pharmacovigilance, dépositaire pharmaceutique, cariste, cadre légal de la facture électronique. Enfin, livrets d'accueil, matériels et accessoires aux logos du Groupe sont transmis aux nouveaux arrivants.

En amont de l'intégration d'un nouveau collaborateur, une checklist est adressée par les équipes des Ressources Humaines au manager afin qu'il puisse préparer au mieux son arrivée. Le parcours d'intégration est ponctué d'un point RH à mi-parcours, ainsi qu'un entretien de validation de fin de période d'essai formalisé avec le manager.

Cooptation

La politique de cooptation est en place depuis 2011 au sein du Groupe Cegedim en France, et renforcée depuis 2018. Son objectif est de gratifier les collaborateurs ayant transmis des candidatures dont les profils répondent aux besoins opérationnels et se reconnaissant dans les valeurs du Groupe.

Plusieurs campagnes de cooptation exceptionnelles ont eu lieu en 2021 pour le recrutement de certains profils plus recherchés : commerciaux, IT, chefs de projet, consultants, service delivery management (SDM), R&D.

Politique de rémunération

Afin de partager la valeur ajoutée, Cegedim a déployé un accord de participation Groupe ainsi que des accords d'intéressement spécifiques aux BU pour une dynamique locale. En 2021, les critères de répartition de la réserve spéciale de participation Groupe ont été revus pour les versements dès 2022 dans une approche plus égalitaire. La politique du Groupe en matière de rémunération vise à reconnaître les talents en récompensant à la fois la performance collective et la performance individuelle, celle-ci étant encouragée de manière privilégiée au travers de la part variable sur objectifs des rémunérations. Chaque année, les managers mènent un entretien individuel avec les membres de leurs équipes, afin de les évaluer et faire le point sur les objectifs fixés. Le Groupe acquiert tous les ans des études de rémunération afin de s'assurer que sa politique de rémunération est en phase avec le marché.

En 2021 Cegedim a fait le choix de déployer la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat pour l'ensemble des collaborateurs de France dont la rémunération était inférieure à 3 600 € brut mensuels. Cette prime a été versée à plus de la moitié des collaborateurs sur le territoire français.

Le Groupe est doté d'un Comité des Rémunérations - Nominations, composé de trois administrateurs. Les attributions de ce comité sont notamment les politiques d'attribution d'actions, de rémunération variable, et le plan de succession des dirigeants en cas de vacance.

Organiser le travail et la qualité de vie

1. Santé et qualité de vie au travail
2. Organisation du travail et lutte contre les discriminations

1 Santé et qualité de vie au travail

Information interne

Un nouvel intranet Groupe MyCegedim a été déployé en janvier 2021. La vocation de ce portail interne est de proposer un nouvel espace d'informations avec les dernières actualités, permettre un accès à l'ensemble des informations RH et d'être un point d'entrée unique et centralisé vers les différents sites et outils internes. Il permet également d'accéder aux intranets des BU et de retrouver les différentes informations et bases documentaires du Groupe.

Un réseau d'une vingtaine d'écrans, appelé CG Live, diffuse les actualités du Groupe ainsi que les messages d'information à vocation sociale, légale, métier, de formation, etc. Ces écrans, présentant également des informations personnalisées par BU et entité, sont déployés sur tous les sites du Groupe de plus de cinquante salariés en France. Ces communications sont également disponibles sous forme de vidéos via le portail intranet, accessibles par les collaborateurs en télétravail. Des initiatives variées sont aussi instaurées localement dans diverses entités du Groupe.

En France, des réunions régulières appelées Feel RH sont organisées au sein des BU afin de rassembler les équipes et diffuser les actualités de l'entreprise. Des newsletters RH et communication interne sont transmises aux collaborateurs à fréquence régulière. Par ailleurs, plusieurs BU ont développé des revues à distance pour diffuser des informations sur l'activité et favoriser la communication ascendante et descendante. Le Directeur des Relations Investisseurs saisit l'occasion de ses déplacements 'internationaux lors de roadshows pour de se rendre en filiales et présenter les résultats du Groupe aux collaborateurs. Cette année ces événements ont eu lieu principalement en format virtuel disponible en vidéo avec des sessions de questions / réponses interactives.

Création de lien

Des sessions d'afterworks inter-BU favorisent les échanges et l'établissement de passerelles entre collaborateurs d'entités différentes sur les mêmes sites de travail. Lorsque la situation sanitaire l'a permis en 2021, des évènements internes aux dates marquantes ou autres occasions, tels que soirée annuelle ou repas d'équipe ont été organisés au sein de chaque entité : barbecue SRH, soirée e-business ou encore le foodtruck Cegedim Outsourcing. Des séminaires et team buildings sont également préparés pour des équipes ou entités spécifiques, selon les besoins. Des évènements ponctuels comme des cours de cuisine et de sport en direct, des blind tests, des ateliers DIY ou des concours photos (plus beau masque, octobre rose, paysages de vacances…) ont été proposés aux collaborateurs. De nouveaux canaux de communication ont été développés pour faciliter les échanges réguliers entre les managers.

Cegedim est conscient que l'environnement de ses collaborateurs joue un rôle clef dans leur bien-être et procède régulièrement à des réaménagements de bureaux. Cafétérias, salles de détente ou de repos peuvent également être présentes sur certains sites, afin que les collaborateurs se retrouvent pour des échanges professionnels informels autour des différents aménagements ou paniers de fruits hebdomadaires.

Prévention

Chaque année, Cegedim met à jour l'intégralité des Documents Uniques d'Evaluation des Risques professionnels (DUER), pour tous ses sites. Un groupe de travail RH pilote la mise en œuvre des mesures et des plans d'action. Une note de bonnes pratiques à adopter en openspace a été établie et diffusée ainsi que des fiches pratiques relatives aux gestes et postures, au télétravail, et au risque routier. Tous les sites de plus de cent personnes sont équipés de défibrillateurs à l'exception du site de Boulogne Billancourt qui dispose d'un Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes (SSIAP).

Initialement mise en place lors de la crise covid, une ligne d'écoute et de soutien psychologique anonyme, gratuite, fonctionnant en 24/7 a été pérennisée avec les partenaires sociaux afin accompagner les collaborateurs.

Qualité de vie au travail

Une démarche Qualité de Vie au Travail (QVT) est déployée dans certains sites avec des groupes de travail dédiés ou des enquêtes internes afin que les collaborateurs puissent contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie au travail. Des restitutions de ces travaux ont eu lieu en Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT). Des ambassadeurs Qualité de Vie au Travail sont nommés pour accompagner les collaborateurs et créer un nouvel axe de communication en complément des échanges avec le management et les équipes RH.

Pour encourager le retour sur site et à l'occasion de la semaine de la qualité de vie au travail, un partenariat avec un prestataire de repas intinérant a été mis en place. Cette cantine à triporteur, spécialisée dans la conception de salades sur-mesure, soupes et tartes salées, était proposée un jour par semaine aux collaborateurs situés à Boulogne-Billancourt.

Le CSE a souscrit à une plateforme de cours et loisirs en ligne accessible de manière gratuite et illimitée par les salariés et leur famille contenant 120 000 heures de contenus numériques couvrant divers sujets comme le bien-être, le sport et les outils bureautiques.

Des places en crèche d'entreprise sont proposées depuis 2018 aux collaborateurs en France, en partenariat avec un des acteurs reconnus du marché. En 2021, 25 berceaux étaient attribués par Cegedim pour ses collaborateurs. Le vif succès de la campagne 2021 et la conservation de berceaux de l'année précédente ont permis de satisfaire douze familles soit la majorité des nouvelles demandes, tout en prenant en compte les situations individuelles particulières.

Baromètre social

Un baromètre social est en place dans certaines filiales depuis 2019. Celui-ci a pour vocation d'évaluer l'état d'esprit des équipes à un instant donné, permet de mesurer et d'étudier les variations d'une période à une autre, qu'elles soient négatives (stress, absence de vision, désengagement) ou positives (motivation, plaisir, bonne humeur dans le service…). Le baromètre prend la forme d'une enquête anonyme dont les résultats sont présentés en CSE mensuellement et accessibles aux collaborateurs via les procès-verbaux.

Couverture santé

Il existe a minima une prévoyance Frais de santé qui peut être complétée par des dispositifs de prévoyance. En France, des dispositifs de prévoyance Décès, Incapacité et Invalidité sont étendus à la totalité des collaborateurs, ainsi qu'un dispositif spécifique de maintien de garantie Frais de santé optionnel pour les anciens salariés. Le Groupe s'attache à étendre progressivement ce type de dispositifs de prévoyance et de couverture retraite 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, ainsi qu'un plan de couverture retraite. Le Groupe a modifié ses accords relatifs aux frais de santé pour se mettre en conformité avec la réforme du 100% santé de 2020 en France.

Depuis le 1er février 2021, Cegedim a fait évoluer les garanties Santé en proposant une nouvelle garantie TP Santé prenant en charge 50% du prix public moyen de certains produits, dans la limite d'un forfait annuel de 50 euros par an et par famille. Cette garantie est entièrement prise en charge par Cegedim.

Préparation retraite

En septembre 2021, un Plan d'Epargne Retraite entreprise Collectif (PERCOL) a été mis en place, permettant aux collaborateurs de se constituer une épargne retraite personnelle. Des sessions d'informations avec le gestionnaire ont été proposées aux collaborateurs pour prendre connaissance de ce nouveau dispositif.

Par ailleurs, en 2021, de nouvelles sessions d'informations destinées aux collaborateurs de plus de 55 ans ont été organisées avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), sur le thème de la préparation au départ à la retraite. Certaines filiales comme Cegedim Insurance Solutions mettent à disposition un guide pour la préparation à la retraite.

Sport et santé

Des challenges sportifs collectifs sont régulièrement organisés, comme la participation au semi-marathon de Boulogne, ou le challenge de pas de Noël connecté inter-entreprises.

Des cours de sport en ligne ont été proposés aux collaborateurs dans certaines filiales durant les périodes de confinement. Certains CSE proposent également des cours de sport en ligne et versent une contribution pour les inscriptions des collaborateurs à des clubs sportifs.

Don de jours

Afin de pouvoir soutenir les salariés confrontés à des situations personnelles difficiles, Cegedim a mis en place une procédure de dons de jours applicable à tous les salariés en France. Un accord collectif a ouvert cette possibilité au plus grand nombre et permet l'abondement de l'employeur.

Accords collectifs

Au sein des filiales françaises, et dans l'ensemble du Groupe, les accords collectifs sont très nombreux et il n'est pas possible d'en fournir ici 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, illustrant la pertinence du dialogue social.

En 2021 en France, les accords collectifs ont notamment porté sur :

- Avenants Intéressement,
- Accord de Participation pour certaines filiales qui n'en avaient pas,
- Plan Epargne Retraite Collectif (PERCOL),
- Extension des garanties santé,
- Télétravail.

2 Organisation du travail et lutte contre les discriminations

Droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion, prévu en France dans la Loi Travail, n'a pas donné lieu à des mesures de blocage des outils de communication informatiques. En effet, l'activité de service du Groupe Cegedim ne permet pas les coupures de serveurs ou d'éléments d'infrastructure informatique en horaire non ouvrable, du fait de la nécessaire continuité de service et astreinte des collaborateurs permettant de l'assurer. Le respect de la mise en œuvre de ce droit est assuré par des outils déclaratifs de temps de repos, et la mise en place d'une ligne d'alerte permettant aux salariés de solliciter un entretien RH afin d'échanger sur leur charge de travail, qui donnera lieu à une analyse de la situation et un plan d'action de remédiation avec le manager concerné. Ce droit est rappelé la fiche pratique sur le télétravail.

Comités Sociaux Économiques

Le dialogue social de proximité s'est poursuivi en 2021. Les protocoles sanitaires ont fait l'objet d'un dialogue social continu tout au long de l'année 2021. Il n'est pas possible de rendre compte en détail ici de l'activité de l'ensemble des Comités Sociaux Économiques dans le Groupe. Cependant, nombre d'actions sociales sont en place et notamment d'une manière plus spécifique selon les usages locaux : aide au logement, subventions attribuées dans le cadre d'activités extra-professionnelles (sport, loisir, culture, voyages, chèque emploi service), accompagnement des fêtes de fin d'année (chèque cadeaux, spectacle de Noël, etc.), des vacances scolaires (chèques vacances) et autres événements marquants. Le CSE de l'UES Boulogne a mis en place un site internet sur lequel il est possible d'acheter à distance les prestations proposées. En 2021, il a été procédé au renouvellement de sept CSE dans le Groupe.

Organisation du temps de travail

Dans tous les pays où il est implanté, le Groupe respecte les conventions de l'Organisation Internationale du Travail. Pour les collaborateurs en France, qui représentent plus de soixante pour cent des effectifs totaux du Groupe Cegedim, l'organisation du temps de travail s'effectue sur la base d'un forfait annuel de 216 jours ou 1 607 heures travaillés avec une référence horaire hebdomadaire conventionnelle de 37,10 heures, en contrepartie de l'attribution de jours de Réduction du Temps de Travail (RTT). À l'international, la réglementation de la durée du temps de travail est respectée dans chaque pays.

A la suite de l'évolution des modes d'organisation du travail, de nouveaux accords télétravail ont été mis en place en France et à l'international pour augmenter le nombre de jours de télétravail régulier. Par exemple, en France, le nouvel accord conclu en septembre 2021 permet jusqu'à deux jours de télétravail régulier par semaine (précédemment un jour par semaine ou tous les quinze jours). Cet accord offre aux collaborateurs une réelle souplesse dans la gestion de leur temps et trajets. L'accord relatif à l'itinérance déployé en 2018 et 2019 prend lui aussi en compte la réalité terrain des populations amenées à de fréquents déplacements, visant à adapter les modalités de prise en compte de temps de trajet / temps de travail pour les plus de cinq cents salariés non sédentaires.

Évolution équitable des carrières

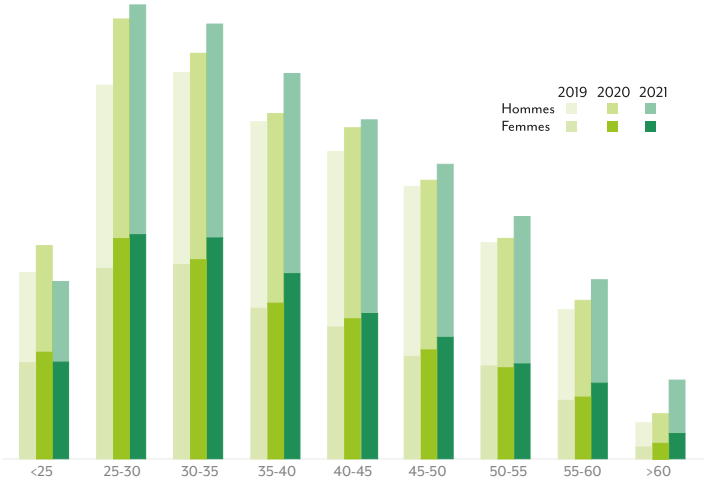
Le Groupe ne fait pas de discrimination dans ses embauches ou les attributions de postes. Les offres d'emploi prévoient une rémunération sans discrimination dont l'évolution future dépend de critères liés à la performance et à l'expérience de chacun. Toute personne victime ou témoin d'une discrimination dispose de plusieurs moyens d'alerte. Elle peut notamment saisir la ligne d'alerte, le Comité Éthique du Groupe ou toute instance du personnel qui agira en totale indépendance. Un accord conclu sur l'accompagnement des représentants du personnel, vise à mettre en place des garanties d'évolution de rémunération.

Cegedim s'assure que les femmes de retour de congé maternité bénéficient d'une augmentation.

L'index d'égalité professionnelle dit "Pénicaud", créé par la loi sur l'avenir professionnel, est obligatoire pour les entreprises de plus de 50 salariés. Calculée sur 100, cette note comprend cinq critères et sa publication est obligatoire sur le site internet de l'entreprise au plus tard au 1er mars, tout comme sa déclaration à l'Inspection du Travail. Il constitue en 2021 un indicateur clef de performance du Groupe, au-delà du seuil de 75 défini par les textes et fixé par Cegedim comme objectif pour ces premières années de mise en œuvre.

La répartition des effectifs du Groupe par âge montre une tendance au rajeunissement. Elle illustre les résultats d'une politique RH active de recrutement et de gestion de carrières au sein du Groupe, en matière de diversité des sexes et des âges, aux deux extrémités de la pyramide.

Répartition H/F par âge des collaborateurs Groupe



Handicap

Le Groupe Cegedim combat toute forme de discrimination, a la volonté de faciliter l'intégration des travailleurs handicapés, et s'emploie à leur améliorer l'accès à ses bâtiments. Dans tous les pays où le Groupe opère, Cegedim veille à respecter la réglementation en vigueur.

En 2019, les missions de la Cellule Handicap ont été élargies et renforcées avec la réalisation d'un diagnostic externe de six mois comportant plus de trente entretiens avec un panel représentatif de collaborateurs. Sa composition a été modifiée en 2020, et elle compte désormais un membre de l'équipe RH par BU, ce qui permet de traiter les questions liées au handicap au plus proche du collaborateur. La Cellule Handicap accompagne les collaborateurs reconnus travailleurs handicapés, effectue un suivi régulier de leur dossier administratif, ainsi qu'un aménagement du poste et des horaires de travail si besoin. Dans ce cadre, Cegedim travaille étroitement avec l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph) et Cap emploi. En France, Cegedim accorde cinq jours de congés payés spéciaux aux travailleurs handicapés afin de leur permettre d'accomplir leurs formalités médicales et administratives, ainsi qu'un accès prioritaire aux places de parking et aux places en crèche.

En 2021 et comme les années précédentes, Cegedim s'est mobilisé lors de la semaine du handicap avec une campagne de communication sur les thèmes suivants : les différents types de handicap, les préjugés à faire tomber, les bonnes pratiques à adopter avec un collègue handicapé et les mesures applicables chez Cegedim.

Gérer les qualifications et les compétences

Compétences

La diversité des métiers au sein du Groupe Cegedim permet d'enrichir les compétences et les expériences individuelles avec la perspective d'accéder à de nouvelles responsabilités. Le Groupe conduit sa politique RH 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. Rejoindre Cegedim, c'est saisir l'opportunité de travailler dans un environnement technologique de haut niveau, dans le cadre de projets riches et variés, tout en progressant de façon continue. Un accompagnement spécifique est mis en place dans certaines filiales pour les collaborateurs promus à des fonctions d'encadrement d'équipe, permettant l'acquisition de compétences managériales.

Formation

La formation est un pilier essentiel de la stratégie RH de Cegedim qui y consacre un effort supérieur à ses obligations légales, permettant aux salariés d'optimiser leur potentiel. La politique de formation du Groupe combine évolution individuelle, développement des compétences des collaborateurs et performance de l'entreprise, afin d'accompagner les projets stratégiques et les mutations des métiers, notamment de la santé. Les nouvelles recrues bénéficient d'une formation initiale dans le cadre de leur intégration. Au cours de leur carrière, outre les sessions de formation classiques internes ou externes, inter ou intra-entreprises, des sessions de formation continue spécifiques aux différents métiers du Groupe peuvent être en place dans les entités. Les entretiens professionnels, majoritairement réalisés avec le Référent RH, se concentrent sur les besoins de formation, l'employabilité des collaborateurs et la construction commune de l'évolution professionnelle. Cegedim SRH a mis en place des campus pour sensibiliser les collaborateurs sur des thèmes spécifiques comme le paramétrage paie. En 2021, une attention particulière a été apportée à la formation des managers et sera poursuivre en 2022.

Des formations aux premiers secours sont également dispensées, en complément des formations professionnelles.

Transmission des compétences

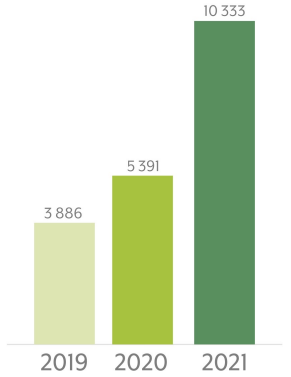
Enjeu fort pour le Groupe Cegedim, la transmission des compétences permet de garantir les connaissances et l'expertise au sein des équipes. Les Business Units peuvent ainsi mettre en place des formations sur mesure en mobilisant leurs propres ressources au sein des équipes. Ces initiatives permettent de répondre aux besoins spécifiques liés aux métiers, de faire partager la culture du Groupe et transférer ses savoir-faire. Des dispositifs de tutorat, obligatoires dans le cadre de contrats de professionnalisation, sont également mis en œuvre dans certaines filiales afin d'accompagner la mobilité interne de salariés ou l'intégration de nouveaux collaborateurs, de transmettre les connaissances propres au poste (processus, procédures, outils, organisation, etc.), ou bien les expertises métiers au sein du Groupe. Certaines filiales proposent également un suivi managérial rapproché pour les collaborateurs juniors, des possibilités de tutorat ou de compagnonnage dispensé par les collaborateurs plus seniors, ou encore la mise en place de référents pour accompagner les collaborateurs en ayant le besoin. Les dispositifs de tutorat ont été renforcés dans l'ensemble des filiales. A titre d'exemple, Cegedim SRH a mis en place un tutorat de deux mois rémunérés pour chaque nouvel entrant, qui s'accompagne d'un parcours d'intégration d'une durée d'un mois alternant période de formation et mise en pratique.

E-learning

Cegedim a créé une plateforme interne de e-learning qui permet aux collaborateurs de suivre de nombreux modules pendant leur temps de travail, couvrant une large gamme de formations spécifiques au Groupe ou à ses activités. Cette plateforme a été largement utilisée en 2021 pour des formations Groupe aussi bien que des formations plus spécifiques aux activités des entités ou des thématiques visant certaines catégories de métiers. Le nombre d'heures de formation par inscrit a augmenté de 66% en 2021. Le nombre de parcours a considérablement augmenté du fait de la mise en place de Cegedim Santé qui a conçu et déployé de nombreux modules sur la plateforme pour former ses collaborateurs. En 2021, un nouveau module de sensibilisation à l'usage des réseaux sociaux a été créé.

Une plateforme digitale externe est également mise à disposition des équipes Recherche & Développement afin de leur permettre de mettre à jour leurs connaissances des évolutions et des nouvelles technologies liées à leur métier.

Heures de e-learning Groupe



Evolutions professionnelles et mobilités internes

Cegedim considère l'évolution professionnelle comme l'un des vecteurs de motivation et de réussite de ses collaborateurs. Lors de vacances de poste, la priorité est donnée à la recherche de ressources en interne. Les possibilités de mobilité interne, horizontales comme verticales, dans les différentes zones géographiques permettent aux salariés d'élargir leur expérience de l'activité et leurs compétences, et aident le Groupe à garantir le transfert des connaissances entre ses entités. À cet effet, un service en charge de la mobilité internationale est à l'écoute des profils commerciaux, techniques ou dirigeants, pour gérer les souhaits d'expatriation. Il s'agit généralement de missions de trois ans, de transferts, ou de missions courtes, dans le sens France/International, International/France ou International/International. Dans certaines entités, une commission mobilité est mise en place entre RH Groupe et management local, afin de promouvoir l'évolution professionnelle et d'étudier les demandes de mobilité au sein du Groupe ou de l'entité. En complément, des échanges sont planifiés entre BU pour permettre de concrétiser les mobilités professionnelles et géographiques transverses au Groupe. Afin de valoriser les parcours des ressources internes et les accompagner tout au long de leur carrière au sein du Groupe Cegedim, les politiques de mobilité professionnelle ont été renforcées. Dans le cadre de la création de Cegedim Santé, près de deux-cents mobilités internes et promotions ont eu lieu en 2021. Une bourse à l'emploi interne est en cours de déploiement et d'intégration dans l'Intranet afin de permettre une meilleure connaissance des opportunités pour les collaborateurs ainsi que la mise en place d'un processus d'accompagnement dédié pour les candidatures internes.

6.6 | Maîtriser notre empreinte environnementale

Résultats

Émissions de gaz à effet de serre

2021 | 2020

651 | 1 369 CO2 lié à la consommation d'électricité en teqCO2	2,71 | 2,40 Age moyen du parc auto France
346 | 161 CO2 lié à la consommation de gaz en teqCO2	2,69 | 2,36 Age moyen du parc auto Groupe
304 | 328 (410[1]) CO2 aérien en France en teqCO2	116 | 112 Taux moyen de CO2 de la flotte tourisme Groupe
3 | 5 CO2 ferroviaire en France en teqCO2	0€ | 0€ Provisions environnement

Utilisation des ressources

2021 | 2020

13 112 | 13 030
Consommation électricité en milliers de kWh

1 630 | 662
Consommation gaz en milliers de kWh

Approvisionnement durable

2021 | 2020

98% | 95%
des enveloppes et références de papier du catalogue Groupe France du Service Reprographie et des impressions règlementaires obligatoires utilisent du papier certifié

Dématérialisation

2021 | 2020

86% | 83%
Taux de digitalisation des bulletins de paie pour les collaborateurs France

[1] Donnée 2020 retraitée avec le barème 2021, modifiant le nombre de kilomètres par segment pour le "court courrier" qui présente un facteur d'émission supérieur

Indicateurs clefs de performance et objectifs

Émissions de gaz à effet de serre des datacenters	Efficacité énergétique Green IT	Réalisé	Objectif
	La diminution des émissions de GES en 2021 s'explique essentiellement par le recours aux énergies renouvelables ayant un facteur d'émissions moindre. La consommation énergétique IT ne prend en compte que l'alimentation des serveurs, hors climatisation et éclairage. Le périmètre des années antérieures incluait les bâtiments des datacenters, leurs données ont donc été retraitées.	2021 | 2020 25 | 204 [1]	Réduire les émissions de GES liées à la consommation électrique des datacenters, en teqCO2 *[1] La comparabilité est assurée par le retraitement du périmètre appliqué aux années antérieures.*

Croissance de la virtualisation des serveurs	Virtualisation des serveurs	Réalisé	Objectif
	La réduction continue du nombre de serveurs physiques s'effectue au bénéfice de machines virtuelles, en croissance continue en 2021, résultant en un ratio de 1 serveur physique pour 14,8 virtuels.	2021 | 2020 +15% | +18%	Maintenir une croissance continue

Taux moyen de CO2 de la flotte tourisme	Parc automobile France	Réalisé	Objectif
	La politique Groupe favorise les véhicules hybrides et essence vs diesel, ce qui provoque une dégradation de l'indicateur, les véhicules à essence ayant un taux d'émission de CO2 supérieur aux véhicules diesel.	2021 | 2020 116 | 114 [2]	Maintenir un niveau < 120g *[2] La norme WLTP entrée en vigueur en 2020 a conduit à modifier nos indicateurs devenus peu pertinents : les données 2020 ont été retraitées en conséquence.*

Taux moyen de CO2 de la flotte utilitaire	Parc automobile France	Réalisé	Objectif
	Le Groupe ayant anticipé la disparition des véhicules diesel, il s'est davantage tourné vers des véhicules à essence notamment du fait du manque d'options électriques pour les gros véhicules utilitaires. Ceux-ci sont donc peu performants en termes d'émission de CO2.	2021 | 2020 122 | 115	Maintenir un niveau <140g

% d'achats éco-responsables [3]	Achats de fournitures de bureau	Réalisé	Objectif
	Les achats de fournitures de bureau en France sont centralisés dans un catalogue Groupe mettant en avant les produits éco-labellisés et éco-conçus du prestataire dont la démarche RSE est intégrée. *[3] Anciennement nommé "% d'achats verts". Il a été renommé afin d'éviter toute confusion avec la taxinomie verte.*	2021 | 2020 55% | 52%	Tendre vers plus de 50% d'achats éco-responsables

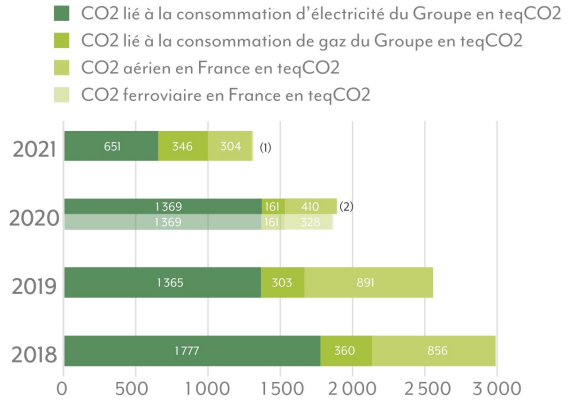
Limiter notre empreinte écologique

Cegedim a constamment mis au cœur de ses préoccupations l'innovation au service de ses parties prenantes et voit à ce titre la matérialisation de ses efforts en tant qu'entreprise citoyenne.

Empreinte carbone

L'empreinte carbone de Cegedim en matière de gaz à effet de serre se mesure par la consommation d'électricité nécessaire au bon fonctionnement des activités. Le Groupe, en tant que prestataire de services, déploie une activité de bureau. Les émissions de CO2 de scope 1 de Cegedim sont principalement liées à la flotte de véhicules de la société. Les émissions de scope 2 sont essentiellement liées à la consommation d'énergie du Groupe, et celles de scope 3 aux déplacements professionnels. Cegedim dispose de centres d'hébergement informatique (datacenters) en France qui contribuent très largement à sa consommation électrique. Depuis 2018, le Groupe s'est mis en capacité de mesurer l'empreinte carbone de ses datacenters, suivie et pilotée dans le cadre son programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique.

Émissions de CO2 par catégorie du Groupe



(1) Les émissions de CO2 ferroviaire 2021 en France représentant 3 teqCO2 (5 teqCO2 en 2020), l'échelle du graphique ne permet pas de les rendre visibles.
(2) Les données d'émission de CO2 aérien ont été retraitées avec le barème 2021 afin de faciliter la comparaison.

Politique de gestion des véhicules

Le Groupe a établi une politique de gestion de sa flotte automobile qui définit les typologies de véhicules et les règles d'éligibilité, ainsi qu'une charte de bonne conduite pour les conducteurs, en France. La gestion du parc prend en compte le vieillissement des véhicules, l'évolution des normes anti-pollution ainsi que le respect des recommandations officielles et professionnelles. Le Groupe ayant anticipé la disparition des véhicules diesel, le parc tourisme évolue vers des véhicules récents à essence, hybrides et électriques, avec une incitation forte en faveur des catégories moins émettrices en CO2 lors du renouvellement. La norme WLTP de calcul des émissions de CO2, entrée en vigueur en mars 2020, impacte les critères de gestion du parc automobile, les véhicules récents et acquis antérieurement à 2020 n'ayant pas été remplacés au seul motif du changement de cette norme. En modifiant les taux d'émission de CO2 des véhicules, elle a rendu les précédents indicateurs et objectifs obsolètes et non représentatifs de la performance environnementale et de la gestion de flotte automobile. Par souci de cohérence et de comparabilité, les indicateurs ont donc été remplacés par le taux moyen d'émission de CO2 de la flotte tourisme et utilitaire, devenu plus pertinent compte tenu du changement de norme. Le Groupe ayant anticipé la disparition des véhicules diesel, il s'est davantage tourné vers des véhicules à essence notamment du fait du peu d'options électriques pour les véhicules utilitaires. La crise sanitaire prolongée ayant drastiquement réduit les déplacements, l'arbitrage budgétaire n'a pas été en faveur d'un investissement prioritaire dans des véhicules électriques et hybrides en 2021. Les politiques de certains des sites du Groupe encouragent cependant les énergies et modes de déplacements alternatifs aux véhicules à énergie fossile : places de parking dédiées aux véhicules électriques avec prises de recharge, local ou parking à vélo et à trottinettes permettant la recharge électrique, panneaux solaires pour l'éclairage des parkings.

Limiter les déplacements

La gestion des déplacements professionnels fait l'objet d'une attention particulière, s'agissant d'un poste significatif d'émissions de CO2. Par sa politique Voyages, le Groupe définit les règles et bonnes pratiques encadrant les réunions et déplacements associés, incitant les collaborateurs à diminuer leurs déplacements et à recourir à des solutions alternatives moins polluantes, sans sacrifier la qualité des services proposés aux clients. Les déplacements pour des réunions internes de travail y sont notamment restreints et toute exception nécessite au préalable une dérogation hiérarchique. Les moyens de travail à distance ont été déployés au sein du Groupe dès 2007 : visioconférence, conférence téléphonique, messagerie instantanée et plateformes d'échanges de document sont privilégiées afin de limiter les déplacements de courte durée.

Au-delà de son impact sur la qualité de vie, le télétravail contribue lui-aussi à limiter les déplacements réguliers des collaborateurs.

Les déplacements ont chuté d'un tiers en 2021, en lien direct avec les restrictions de voyages dues aux consignes sanitaires.

Gestion des déchets

Le Groupe Cegedim n'a pas d'activité industrielle et ne produit pas de déchets toxiques. Les principaux déchets sont de type papiers / cartons et équipements informatiques. Cegedim utilise très peu de substances dangereuses et toxiques sauf :

- Équipements informatiques (écrans, batteries, imprimantes, cartouches d'encre) ;
- Équipements de voitures (batteries, huile-moteur) ;
- Produits d'entretien de ménage.

De nombreuses filiales ont déjà mis en œuvre des programmes de recyclage pour imprimantes, cartouches de photocopieurs et équipements informatiques. Lorsqu'ils arrivent en fin de vie, les matériels équipant les datacenters du Groupe font l'objet d'un traitement spécifique visant à éliminer les déchets dans le respect de l'environnement, après effacement des données et traitement des supports de sauvegarde. Ces matériels 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. En France, Cegedim sous-traite intégralement la gestion de la fin de vie des déchets électroniques et électriques (DEEE) en vue de la valorisation des matières et de l'élimination des matières toxiques.

Le Groupe Cegedim ne rejette pas d'eaux usées autres que domestiques.

Réduire l'usage des ressources

1. Le papier
2. Les énergies

1 Le papier

Réduire l'impact environnemental des impressions

La réduction des impressions est un enjeu 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 : projeter un support de réunion plutôt que de l'imprimer, n'imprimer les e-mails que si nécessaire, imprimer en recto-verso, en noir et blanc, etc. Les collaborateurs sont de moins en moins équipés d'imprimantes individuelles, et utilisent des stations d'impression mutualisées afin d'être plus économes en consommables. Les cartes de vœux électroniques envoyées aux clients et prestataires ont été généralisées depuis 2018 au sein du Groupe et ont remplacé les versions papier.

Une équipe de reprographie interne est en charge des impressions en masse pour les sites de Boulogne-Billancourt, utilisant des matériels modernes et performants.

C-Media, leader de la communication en pharmacie et parapharmacie d'enseigne, est spécialisé dans la création et la réalisation de campagnes de merchandising, d'affichage print et digital. Son site de production de Stains de plus de 4.500 m² est dédié à la fabrication et la logistique des éléments print (prépresse, impression, façonnage, stockage et routage de PLV). Ce dernier n'utilise plus d'eau dans sa production et a investi dans des machines d'impression moins énergivores, utilisant une encre écosolvant et la technologie ultradrop pour encrage de nano gouttes, ainsi que le séchage grâce à des lampes Led. Afin de réduire le recours au plastique, C-Media utilise un mix de matières inorganiques et recyclées au détriment du PVC et a expédié 4 000 palettes non filmées. Avec près de 1 500 000 PLV traitées et 13 000 palettes de marchandises réceptionnées et expédiées par an, l'enjeu est d'importance dans la politique RSE de C-Media qui se veut exemplaire et s'engage dans une initiative d'économie circulaire au sein du Groupe Cegedim.

Diffusion papier des informations réglementaires obligatoires

En ce qui concerne l'impression des informations réglementaires obligatoires, le Groupe privilégie une diffusion électronique depuis 2007. Le nombre d'exemplaires du Document d'Enregistrement Universel en version papier a été réduit entre 2010 et 2021 de plus de dix fois pour la version française (50 exemplaires imprimés en 2021), et de cinq fois pour la version anglaise (40 exemplaires imprimés en 2021). Depuis plus de dix ans, l'impression de ce document se fait sur du papier 100 % recyclé.

Digitalisation des formalités administratives

Dans le cadre de son processus de recrutement en France, le Groupe Cegedim a très tôt opté pour la digitalisation des formalités administratives liées à la gestion des nouveaux arrivants, et n'effectue plus d'envoi en masse de documents papier. Lettre d'engagement, contrat de travail, règlement intérieur, chartes internes, mutuelle et prévoyance : tous ces documents contractuels font l'objet d'un envoi et d'une signature électroniques de part et d'autre. L'accord Groupe portant sur la signature électronique des accords collectifs a également eu pour effet une réduction significative des impressions. La gestion des tickets restaurant se fait dorénavant par carte à puce, évitant l'impression et la manipulation de titres papier. Des contraintes règlementaires ne permettent pas de déployer ces dispositifs à l'international.

Coffre-fort électronique et drive

Cegedim met à disposition de ses collaborateurs des armoires sécurisées pour le stockage d'actifs sensibles, et leur propose en France un service de coffre-fort électronique sécurisé permettant d'y conserver des documents personnels en format électronique, visant ainsi à limiter les impressions papier. À titre d'illustration, en France, nos collaborateurs peuvent choisir que leur bulletin de paie mensuel y soit automatiquement envoyé pour stockage, et cette solution est plébiscitée. En 2021, Cegedim a aussi mis à la disposition de ses collaborateurs un nouvel outil, le drive Cegedim, qui permet de partager des fichiers volumineux avec des interlocuteurs internes aussi bien qu'externes (clients, fournisseurs, prospects, etc.). L'objectif premier est de limiter les risques de fuite de données par une alternative sécurisée aux plateformes d'hébergements de fichiers du marché, et des fonctions d'édition collaborative de documents y sont également intégrées.

Dépenses et efficacité énergétiques des espaces de travail

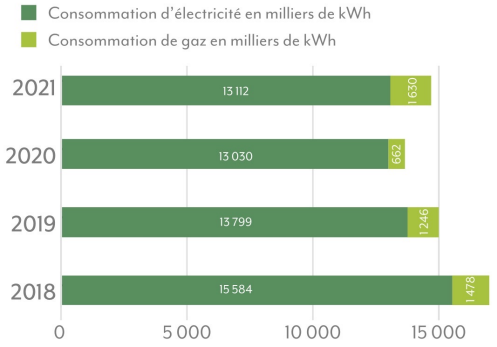
Le Groupe tend à réduire sa consommation d'énergie notamment aux travers de rénovations des bâtiments et bureaux. Ces dernières années, elles ont notamment porté sur l'isolation thermique et les pompes à chaleur de certains sites. Cegedim se fait accompagner par un spécialiste dans la définition de plans d'actions d'efficacité énergétique, notamment dans le cadre du Décret Tertiaire.

Des moyens pratiques de réduction des dépenses énergétiques des espaces de travail au quotidien 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 mise en place de minuteur ou de détecteurs de présence, le déploiement d'éclairages à LED, le recours aux sèche-mains automatiques, la généralisation de fontaines à eau et machines à café raccordées à l'eau courante filtrée, la promotion du covoiturage, navettes, etc.

Des contrats de maintenance permettent d'assurer un fonctionnement optimal des systèmes de climatisation des locaux. Ceux-ci sont en général capables de se couper de manière automatique lors de l'ouverture des fenêtres ou des quais de chargement des camions en entrepôt.

Depuis 2021, le Groupe Cegedim dispose d'un contrat de fourniture d'électricité issue à 100% de la filière renouvelable.

Consommation d'électricité et de gaz du Groupe



Programme Green IT et Datacenters

Dans la gestion quotidienne de ses équipements informatiques et depuis plus de trente ans, Cegedim conçoit, construit, et opère ses datacenters et les plateformes technologiques en optimisant leur efficacité énergétique et leurs émissions de CO2, répondant ainsi aux exigences économiques d'un marché fortement concurrentiel, ainsi qu'aux objectifs de développement durable et de contribution à la lutte contre le changement climatique. Le déploiement des datacenters est réalisé en tenant compte à chacune des phases de conception, de déploiement et d'exploitation, des contraintes environnementales, énergétiques et économiques. Ces contraintes sont intégrées dans toutes les dimensions du métier de l'hébergement de systèmes d'information. L'implémentation et l'urbanisation des datacenters font appel aux concepts et techniques connus permettant l'amélioration de leur performance énergétique :

- Amélioration des flux d'air avec confinement en allée froide/chaude
- Free cooling / climatisation adiabatique
- Récupération de chaleur pour chauffer les bureaux en saison froide

cegedim.cloud, opérateur de services critiques numérique en charge de l'infrastructure du groupe Cegedim et de son exploitation, œuvre depuis des années à bâtir une offre numérique responsable, durable et innovante, qui est le pilier de sa stratégie RSE. A ce titre, il a réalisé en 2021 une étude approfondie des normes ISO 14001 (Système de Management Environnemental) et ISO 50001 (Système de Management de l'Énergie) sur son périmètre, afin de déterminer la faisabilité d'éventuelles certifications. Priorité a été donnée à la certification ISO 50001 attendue d'ici fin 2022. Des audits énergétiques ont été commandés pour l'ensemble des datacenters détenus en propre et programmés au premier trimestre 2022. Ce sera également l'occasion d'obtenir le label "Code of Conduct Datacenter", qui vise à améliorer l'efficacité des datacenters et de certifier le calcul de leur Power Usage Effectiveness (PUE), indicateur d'efficacité énergétique d'ores et déjà mesuré. L'ensemble de la chaine énergétique est instrumenté pour disposer des données de comptage macro permettant de suivre l'amélioration continue en termes de performance énergétique et de calculer le PUE des datacenters principaux. En 2022, le comptage micro sera finalisé, en collectant les informations de consommation des équipements informatiques qui sont ensuite corrélées avec leur usage. Ceci permet de confirmer le choix de configuration des équipements, et de structurer les classes de services pour une consommation énergétique juste.

Ceci permettra également de communiquer aux clients l'empreinte carbone de leur service hébergé par cegedim.cloud.
La virtualisation est un axe complémentaire du programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique des services d'hébergement informatique du Groupe : afin d'optimiser l'utilisation des ressources informatiques, ce processus continue d'apporter des résultats significatifs. En 2021, le nombre de serveurs physiques reste stabilisé alors que le nombre de machines virtuelles, dont les performances unitaires sont nettement plus intéressantes, est en augmentation. 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.

3 Acheter et consommer responsable

Charte Achats Responsables

Afin de refléter au mieux sa vigilance environnementale, sociale, sociétale et éthique, le Groupe s'est doté en 2021 d'une Charte Achats Responsables qui reprend et décrit les normes minimales auxquelles Cegedim adhère, et qu'il attend en retour de la part de ses partenaires commerciaux, quel que soit leur rang. Celles-ci sont basées sur les traités et des accords reconnus au niveau international : principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, conventions de l'Organisation Internationale du Travail, des Droits de l'Enfant et élimination de toute forme de discrimination. La Charte formalise la volonté de Cegedim de s'inscrire dans une relation de collaboration équilibrée avec ses fournisseurs. En complément de clauses contractuelles, elle est annexée aux contrats, communiquée aux fournisseurs et prestataires, et disponible sur le site internet du Groupe.

Approvisionnement et fournitures de bureau

Le Groupe a souhaité la rationalisation de ses achats auprès de fournisseurs référencés, présentant un catalogue de fournitures sélectionnées à utiliser prioritairement, et respectant eux-mêmes des standards de certification ISO et d'engagements en termes d'éthique, de traçabilité, et de respect de l'environnement. L'achat de fournitures de bureau responsables est privilégié, en prenant toutefois en compte un rapport qualité prix acceptable. Les travaux nécessitant des impressions en masse n'utilisent que du papier eco-labellisé ou provenant de plantations gérées de façon durable. Les cartes de visite sont fournies par un prestataire certifié ISO 14001 et Imprim'vert utilisant du papier labellisé. Dans le cadre de ses achats d'objets publicitaires, le Groupe Cegedim veille à travailler avec des fournisseurs s'engageant dans une démarche d'approvisionnement responsable avec des entreprises et usines labellisées, notamment en ce qui concerne le textile. Pour les impressions exceptionnelles ou les objets publicitaires, le Groupe privilégie des entreprises solidaires employant des travailleurs handicapés. Les achats alimentaires ne concernent que la convivialité des salles de réunion, dans des quantités très limitées et non systématiques. Tant pour l'eau que pour les collations, des commandes régulières et restreintes de portions individuelles ainsi qu'une stricte gestion des stocks permettent d'éviter tout gaspillage alimentaire.

Politique de téléphonie

La politique de téléphonie prend en considération le développement durable : achat de mobiles dual-sim afin que les collaborateurs puissent mutualiser leur appareil pour usage professionnel et personnel, faible DAS, projet de remplacement des postes de téléphonie fixe par des solutions sur IP. Tous ces appareils sont recyclés lorsqu'ils arrivent en fin de vie.

Tri et recyclage

En termes de prévention et de gestion des déchets, des dispositifs sont en place sur la plupart des sites, notamment pour les papiers / cartons, bouteilles plastiques, dosettes de café. Le Groupe Cegedim est en phase d'uniformisation de ces bonnes pratiques notamment en ce qui concerne le tri sélectif et la collecte dans les bureaux, qui ont été généralisés en 2020 à tous les sites de Boulogne-Billancourt avec une entreprise adaptée créatrice d'emplois solidaires. D'autres actions reposent sur des comportements plus responsables avec des initiatives locales des équipes en charge des services généraux. Le recyclage des cartouches d'encre, des piles, et des ampoules est organisé de façon répandue au sein du Groupe. Gobelets recyclables sont déployés dans les distributeurs de boissons, et des tasses réutilisables sont distribuées aux nouveaux arrivants à l'occasion de leur intégration. Les fontaines à eau courante filtrée se généralisent sur les sites, qui limitent les contenants jetables.

6.7 | Conforter notre réputation de qualité et de sécurité

6.7.1 | Qualité

Résultats

Certifications et agréments
2021 | 2020

Amélioration continue
2021 | 2020

91 | 87 Certifications et agréments des différents produits du Groupe	473 | 518 Nombre de licences e-learning R&D	9 013 | 6 748 Nombre d'heures de e-learning R&D

Indicateurs clefs de performance et objectifs

Effort de R&D rapporté au chiffre d'affaires	Recherche et Développement Groupe	Réalisé
R&D	L'effort de R&D est constitué des frais liés au personnel de Recherche et Développement, rapporté au chiffre d'affaires des douze derniers mois. Ce pourcentage, tout en ne constituant pas un objectif, est stable par rapport aux années précédentes.	2021 | 2020 14.0% | 14,9%

Faire certifier notre savoir-faire

Management de la sécurité

La maîtrise et les évolutions de la gestion de la sécurité au sein du Groupe Cegedim sont reconnues par des certifications garantissant son niveau de qualité. cegedim.cloud, société du Groupe concentrant l'ensemble de ses moyens informatiques - ressources humaines et matérielles - a mis en place et opère un Système de Management Intégré, incluant la sécurité de l'information, certifié ISO 27001, couvrant les datacenters en France, les activités d'hébergement de données et d'application, ainsi que l'infogérance. En 2021, cegedim.cloud a procédé à une évaluation de la qualification ANSSI SecNumCloud, pour laquelle un plan de remédiation est défini avec un objectif de qualification fin 2022.

Analyses de risques

Les stratégies d'analyses de risques se basent sur des référentiels et méthodologies de sécurité : les Business Impact Analysis (BIA) pour la continuité et les Privacy Impact Assessment (PIA) pour le RGPD. Les analyses de risques réalisées par cegedim.cloud et Cegedim Activ' dans le cadre de la certification ISO/IEC 27001: 2013 le sont selon la méthode EBIOS 2010 de l'ANSSI (Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information), et sont étendues aux autres entités du Groupe. Elles visent à identifier et évaluer les risques de sécurité en termes de disponibilité, intégrité, confidentialité et auditabilité sur les informations de la filiale et à permettre d'identifier, le cas échéant, un plan de traitement des risques. Des analyses de risques de sécurité sont aussi menées dans le cadre des projets au sein des différentes filiales. Leur granularité ainsi que les méthodes utilisées sont fonction de la sensibilité et des besoins de sécurité exprimés à l'initialisation du projet.

Système de management Intégré

Cegedim considère comme élément clef de sa stratégie la qualité optimale des produits fournis et services rendus à ses clients et partenaires. Afin de maintenir ce niveau d'excellence, Cegedim est engagé dans une démarche d'amélioration continue. Dans le cadre de ces exigences de qualité, cegedim.cloud s'appuie sur une approche par processus, opérée au travers d'un Système de Management Intégré. Cette approche a été construite selon la norme ISO 20000 qui est corrélée au référentiel de bonnes pratiques ITIL. Le domaine d'application de ce système couvre les services d'hébergement de données et d'applications, et la gestion des infrastructures. Le pilotage de celui-ci se fait au travers du principe d'amélioration continue. En termes de gestion de projet, le Groupe Cegedim s'attache à prendre en compte la sécurité dès le début de tout type de projet (informatique, métier ou développement logiciel). Les exigences de sécurité sont identifiées à l'initialisation des projets. À défaut d'exigences formalisées par le projet ou le client, les exigences de sécurité standards de la filiale ou de l'organisation concernée s'appliquent.

Référentiels, certifications et agréments

Les sociétés et activités suivantes sont couvertes par ces certifications :

- ISO 27001, ISO 20000, ISO 27017, ISO 27018 pour les services d'hébergement et infogérance de cegedim.cloud sur les datacenters en France ;
- ISO 27001 et ISO 20000 sur le périmètre de la réalisation de prestations de services en mode SaaS, en infogérance ou en hébergement technique pour Cegedim Activ (France) ;
- ISO 27001 sur le périmètre de la fourniture, du support, de la maintenance des systèmes d'information pour les pharmacies ainsi que Cyber Essentials+ pour Cegedim Rx (UK) ;
- ISO 27001 sur le périmètre de la fourniture, du support, de la maintenance des systèmes d'information pour les industries de la santé ainsi que Cyber Essentials+ pour INPS (UK).

Cegedim dispose d'agréments lui permettant d'héberger des données de santé à caractère personnel :

- Agrément HDS d'Hébergeur de Données de Santé à caractère personnel (France) pour Cegedim SA ;
- Certification HDS d'Hébergeur de Données de Santé à caractère personnel (France) pour cegedim. cloud : Hébergeur d'Infrastructure physique et Hébergeur Infogéreur, couvrant les activités 1 à 6 du référentiel HDS.

Viser l'excellence opérationnelle par l'amélioration continue

Qualité et contrôle interne – ISAE 3402

Le Groupe Cegedim s'est engagé depuis 2012 dans une démarche de qualité et de contrôle interne via la norme ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) de type 2, revue annuellement. Cette norme, issue de la règlementation américaine Sarbanes Oxley (SOX), implique que les fournisseurs des entreprises qui y sont soumises doivent eux-aussi être audités relativement aux 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.

Les sociétés et activités suivantes sont couvertes par ce référentiel :

- ISAE 3402 type II sur le périmètre d'activité de cegedim.cloud ;
- ISAE 3402 type II sur le périmètre de la réalisation de prestations de services en mode SaaS, en infogérance ou en hébergement technique assuré par Cegedim Activ' ;
- ISAE 3402 type II sur le périmètre d'activité de Cegedim SRH ;
- ISAE 3402 type II sur le périmètre d'activité du CETIP ;
- ISAE 3402 type II sur le périmètre d'activité d'IGestion;
- ISAE 3402 type II sur le périmètre d'ebusiness.

Certification produits

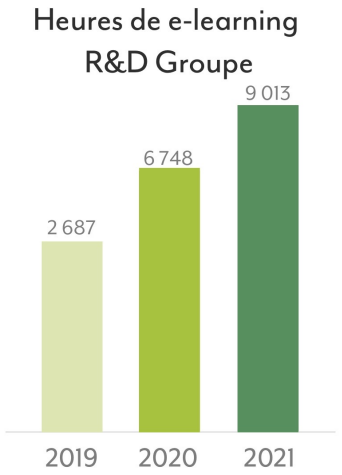
Les produits du Groupe Cegedim disposent de certifications et d'agréments à divers titres, selon les pays, les territoires et les domaines concernés. En France avec SesamVitale, HAS, DMP, ADRi, LAP, TLSi, e-santé (CDS/MSP), e-Prescription, e-Carte Vitale, ANSM, Addendum, marquage CE, EIDAS CGP; en Belgique avec EHealth / CIN, MyCareNet, Hub et coffre-fort, Recip-e, VIDIS, SAM, BelRAI; au Royaume Uni avec NHS, EMIS, TPP System One, MHRA, Research Ethics Approval : nos produits et solutions suivent des standards stricts et leur qualité se voit reconnue par ces certifications et agréments régulièrement renouvelés.

Recherche et développement

Cegedim consacre une grande partie de ses ressources à l'innovation et la Recherche & Développement, effort qui représente une part significative du chiffre d'affaires et des effectifs. Cette politique active permet au Groupe Cegedim de proposer produits et infrastructures répondant aux standards et exigences actualisés de qualité, de sécurité, et de respect de l'environnement.

Le Groupe Cegedim encadre ses développements techniques d'une politique de sécurité des processus, de procédures de contrôle des changements, de revue technique des applications après ces changements, de tests et de recette. Les environnements sont soumis à des pratiques de sécurisation et d'ingénierie conformes aux meilleurs standards.

Visant l'excellence opérationnelle, notamment en termes d'expérience utilisateur, un programme dédié est mis en œuvre pour les solutions du Groupe. Porté par cegedim.cloud et la R&D du Groupe, il s'appuie sur les synergies internes, l'expertise métier des filiales, et de forts investissements auprès de partenaires technologiques. Avec une définition de responsabilités claires de toutes les parties prenantes internes, et des prérequis affirmés en termes de connaissance des usages métiers, de cohérence des expertises technologiques, et d'alignement avec la stratégie et les capacités du groupe, ce programme cible la résilience et la sécurité comme axes majeurs du design, permettant d'optimiser l'expérience des utilisateurs des solutions du Groupe et de garantir les meilleures pratiques.



Programme d'audit sécurité des systèmes d'information

Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information définit annuellement les objectifs de sécurité généraux pour le Groupe et ses filiales, pilotés en accord avec la Direction Générale. La mise en œuvre des actions nécessaires à l'accomplissement des objectifs de sécurité est suivie lors de Comités Sécurité Groupe mensuels. Le Groupe Cegedim est engagé dans un programme d'audits réguliers de la sécurité de son système d'information. Des revues indépendantes sont régulièrement mises en œuvre au sein du Groupe : audits internes, externes, de certification, clients, contrôles de vulnérabilité. Ces audits sont organisés de façon à ce qu'ils soient réalisés de manière à garantir l'indépendance des auditeurs et de leurs conclusions.

Gestion des fournisseurs

La gestion des fournisseurs informatiques est un processus du Système de Management Intégré mis en place par cegedim.cloud. Il a pour objectif le pilotage de la relation et des performances des fournisseurs tout au long du cycle de vie de la relation entre les parties. Les fournisseurs sont évalués sur la qualité du service délivré, l'innovation, la sécurité et le coût. L'évaluation des fournisseurs autres qu'informatiques est mise en place également au sein du Groupe conformément à la règlementation en vigueur. Une revue annuelle des fournisseurs critiques est notamment pilotée par la Direction des Achats Groupe et concerne aussi bien les fournisseurs centraux que les fournisseurs spécifiques aux entités du Groupe.

Amélioration continue

Du fait de la croissance des activités du Groupe, le nombre de données hébergées et traitées évolue assez significativement, et en conséquence leur volume ainsi que les besoins en capacité de stockage. Au-delà des considérations économiques, les efforts de recherche et développement du Groupe portent également sur l'accompagnement de cette croissance de manière vertueuse en termes d'utilisation des ressources et d'impact environnemental. Il est donc à attendre que, bien que le nombre de données hébergées et traitées augmente, la croissance du volume de celles-ci s'atténue, les possibilités d'optimisation de compression et de gestion de ces volumes s'améliorant.

Synergies et organisations internes

Cegedim utilise et met en œuvre ses propres outils et services dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines et des compétences. Sa filiale SRH, intervenant sur le marché de l'externalisation RH, propose des solutions et services depuis la gestion de la paie jusqu'à la gestion des ressources humaines, s'appuyant sur son offre Smart RH. L'outil Teams RH, complet et personnalisable, est constitué de modules permettant d'apporter une réponse à chaque organisation : Paie et Gestion administrative, Portail RH, Pilotage et décisionnels RH, Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), Formation, Gestion des Temps et des Activités (GTA). Les filiales SRH et e-business proposent également des solutions de dématérialisation et de signature électronique largement utilisées au sein du Groupe.

Réputation et communication externe

Le Groupe Cegedim est très attaché à la préservation de son image et de sa réputation. Seuls les collaborateurs ayant une délégation sont autorisés à communiquer, au nom du Groupe, sur ses activités, ses produits, ses partenaires ou ses fournisseurs que ce soit à destination des médias traditionnels (presse, sites web, radios…) ou des médias sociaux. Ce sujet est détaillé dans la Charte Éthique et les collaborateurs sont sensibilisés à une utilisation des médias sociaux responsable et respectueuse notamment à travers un module e-learning dédié.

6.7.2 | Sécuriser les données de nos parties prenantes

Résultats

Données traitées [1]

2021 | 2020

24 490 | 18 446

Volume de données de santé traitées en gigaoctets

[1] Les données traitées le sont au sens des diverses règlementations en la matière, notamment sur les données personnelles et données de santé, et font l'objet de traitements tels que définis au RGPD

Checklist sécurité des systèmes d'information cegedim.cloud

Checklist sécurité des systèmes d'information cegedim.cloud	Réalisé 2021
Sensibilisation à la sécurité (ex : formations, e-learning, campagnes de phishing, etc)	☑
Comités sécurité réguliers	☑
Audits internes	☑
Audits externes	☑
Analyses de risques	☑
Audits de vulnérabilité	☑
Tests d'intrusion	☑
Tests de PRA	☑
Revue de la Politique de Sécurité du Système d'Information	☑
Signature de la Charte SSI par les nouveaux collaborateurs	☑
Maintien des certifications	☑

Indicateurs clefs de performance et objectifs

Réalisation de la checklist sécurité	Sécuriser notre système d'information	Réalisé	Objectif
	L'ensemble des éléments du dispositif de sécurité de la checklist a été réalisé.	2021 | 2020 100% | 100%	Maintenir un niveau = 100%

Croissance des volumes d'hébergement [1] en gigaoctet	Datacenters France	Réalisé	Objectif
	La croissance du volume de données s'explique par la croissance organique des clients en portefeuille, ainsi que le développement et l'acquisition de nouveaux clients. *[1] Les données hébergées sont celles stockées dans nos centres de données, et peuvent comporter des données faisant l'objet de traitements, ainsi que des données brutes ne faisant pas l'objet de traitements.*	2021 | 2020 +21% | +31%	Contenir la croissance des volumes vs croissance du nombre de données

1 Sécuriser les systèmes d'information

Une infrastructure sûre, résiliente et durable

Cegedim s'applique à mettre en œuvre une sécurité robuste pour ses sites et datacenters. Agissant dans le secteur des technologies et services liés à l'information, le Groupe Cegedim a pour priorité d'apporter à ses clients et partenaires une entière satisfaction concernant la sécurité des systèmes et des données. La sécurité est une préoccupation constante et primordiale du Groupe afin de limiter les effets d'évènements pouvant affecter les actifs, produits et infrastructures. Ceci se traduit par une politique de maîtrise des risques sur sites relatifs aux incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles, aux pannes d'électricité, aux attaques cyber (malware, intrusion etc.).

Architectures à très haute disponibilité

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 à des exigences de sécurité élevées et notamment aux normes d'hébergement des données de santé à caractère personnel. Cegedim propose ainsi à ses clients une prestation complète en cloud privatif, que ce soit en mode PaaS (Platform as a Service) ou en mode SaaS (Software as a Service), en s'appuyant sur ses capacités d'hébergement et la mise en œuvre de Plans de Continuité ou de Reprise d'Activité (PCA/PRA).

Continuité d'activité et de service

Le Groupe met en œuvre des stratégies de continuité d'activité et de service, exploitant la répartition géographique de ses centres et l'état de l'art des technologies informatiques. Certains risques industriels sont également couverts par des polices d'assurance adéquates. Malgré la pandémie de Covid-19 et les menaces accrues de cybercriminalité, le Groupe a su maintenir son niveau de qualité de service auprès de ses clients. Une équipe sécurité dédiée, expérimentée dans l'hébergement de données critiques, est en charge de la sécurité opérationnelle, en conjonction avec un SOC (Security Operation Center) en 24/7. Les filiales du Groupe Cegedim disposent d'une organisation sécurité interne propre à chacune et coordonnée au niveau central. Dans une démarche d'amélioration continue de la sécurité des systèmes d'information, Cegedim s'engage à investiguer toute vulnérabilité remontée par les collaborateurs, les clients ou les tiers via l'adresse security@cegedim.com.

Sécurité informatique et de l'information

Encadrée par une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) élaborée au sein du Groupe, la sécurité informatique et de l'information est complétée par une Charte de Sécurité des Systèmes d'Information annexée au contrat de travail des collaborateurs, ainsi qu'un guide de sécurité de l'information diffusé et accessible sur l'intranet du Groupe. L'ensemble des utilisateurs du système d'information du Groupe Cegedim est régulièrement sensibilisé aux bonnes pratiques de sécurité et aux réglementations applicables à leur périmètre d'activité. Ces sensibilisations à la sécurité peuvent être réalisées en présentiel ou à distance via e-learning ou webinaire par exemple. Les filiales peuvent définir un plan de sensibilisation spécifique applicable à leur périmètre, complémentaire aux actions dispensées au niveau du Groupe Cegedim.

Protection de l'information

Les règles et recommandations qui sont définies dans la politique de sécurité visent à protéger l'information sous toutes ses formes - orale, papier, électronique - et notamment à en préserver la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, la non-répudiation. Elles concernent le système d'information (réseaux, ordinateurs, logiciels, données, moyens de communication et de reproduction), mais également les informations échangées par oral, par écrit et leur protection physique dans les locaux de l'entreprise ainsi qu'à l'extérieur. Les filiales du Groupe Cegedim déclinent et précisent les règles de cette politique en un corpus documentaire encadrant la sécurité sur le périmètre de leurs activités métiers, la PSSI du Groupe représentant le minimum obligatoire de règles à appliquer. Des clauses spécifiques sont ajoutées au contrat de travail des collaborateurs opérant dans des périmètres sensibles relatifs aux données, à la confidentialité et à la propriété intellectuelle.

Fin de vie des matériels

Lors de la mise au rebut des matériels, des dispositions spécifiques permettent d'assurer que les données ne puissent pas être récupérées et sont appliquées aux médias susceptibles de contenir des informations confidentielles. L'échange standard de médias non soumis à destruction physique est conditionné à l'exécution d'un formatage haute sécurité à réutilisation ou restitution, selon le cas. Les documents papier classifiés usage interne ou confidentiels sont passés au broyeur pour destruction.

2 Collecter les données en toute sécurité et les protéger

Secteur sensible des industries des sciences de la vie

Le Groupe a pleinement conscience d'agir dans le secteur sensible des industries des sciences de la vie. Il s'assure de mettre en œuvre les mesures nécessaires de minimisation et/ou d'anonymisation des données, particulièrement des données de santé, de leur hébergement sécurisé, et de la réalisation d'études selon des normes éthiques fréquemment auditées par les clients.

Bases de données

Les bases de données patients et prescriptions en vie réelle, choisies par les autorités de Santé en France et au Royaume-Uni, comportent les données anonymisées issues d'un observatoire permanent de près de trois mille médecins libéraux, généralistes et spécialistes. Européenne dans sa structure, plus d'un milliard d'actes y sont enregistrés : profils patients et prescripteurs, diagnostics et pathologies, prescriptions et modalités de traitement, remboursements dans le cadre du parcours patients, résultats de certains examens.

La Base Claude Bernard, base de données médicaments et produits de santé, aide à sécuriser le circuit du médicament jusqu'à sa dispensation et offre une haute qualité d'accompagnement du patient. Elle est consultée chaque jour par les professionnels de santé en France et à travers le monde.

Données personnelles

Des données personnelles peuvent être collectées dans le cadre des activités du Groupe Cegedim, qui met en œuvre des mesures de sécurité nécessaires à un niveau de protection adéquat. La collecte des données est effectuée conformément aux exigences légales et réglementaires applicables dans chaque pays où le Groupe opère ainsi qu'aux spécificités contractuelles visées avec les partenaires ou clients concernés. Le Groupe Cegedim a toujours veillé à être en conformité avec les lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles. Dès la publication du Règlement Général sur la Protection des Données EU 2016/679, Cegedim a lancé les chantiers nécessaires afin de s'assurer que le Groupe soit conforme dès son entrée en vigueur.

Fiabilité et qualité des données

La fiabilité et la qualité des données sont indispensables afin que le Groupe Cegedim puisse continuer à délivrer des outils et services pertinents, contribuant aux systèmes de santé des pays où il opère. À travers sa filiale GERS Data, données et analyses pour le marché sont fournies grâce à un système unique de collecte de données en masse, sur près de sept années d'historique et après anonymisation, dont la représentativité est permise par la contribution des différents acteurs du secteur. Les équipes de R&D qui y sont dédiées permettent la collecte, la structuration et la production de bases de données immédiatement utilisables, alimentées par des données de qualité et conformes aux exigences réglementaires relatives à leur protection. Au-delà de la qualité de la donnée en elle-même, son utilité sociétale est au cœur des activités du Groupe Cegedim, ces bases de données étant utilisées par les professionnels de santé en aide à la dispensation et au diagnostic.

Protection des données

La protection des données personnelles a toujours été une préoccupation du Groupe Cegedim. La politique de protection de ces données traduit l'attachement du Groupe à respecter ces principes, qui sont rappelés régulièrement aux collaborateurs Cegedim grâce :

- aux formations à la protection des données et à la sécurité,
- à la Charte de la Sécurité des Systèmes d'Information,
- à la Charte Éthique du Groupe.

Des règles sont définies et des moyens proportionnés mis en œuvre pour que les actifs et informations soient manipulés en accord avec leur niveau de sensibilité. Ainsi, les actifs hébergeant des données confidentielles font l'objet de mesures de sécurité renforcées (accès restreint, chiffrement des données, etc.). Tout utilisateur applique les règles de sécurité appropriées à la classification des informations, publiées ou non, qu'il manipule dans le cadre de ses fonctions.

Droit d'auteur et propriété intellectuelle

Des procédures internes visent à ce que Cegedim et ses collaborateurs n'enfreignent pas les législations sur le droit d'auteur d'autres sociétés, organisations ou individus (brevets, licences, copyright, marques, etc.). Ces mesures permettent également de respecter la confidentialité et l'intégrité des données. La gestion des droits de propriété intellectuelle est encadrée dans la PSSI, les contrats, ainsi que la Charte de la Sécurité des Systèmes d'Information. Les utilisateurs du système d'information du Groupe Cegedim sont régulièrement sensibilisés aux règles applicables aux droits de propriété intellectuelle, notamment par des formations en présentiel ou en e-learning. Le suivi des licences est effectué dans le cadre du processus de gestion des configurations.

Politique de protection des données personnelles

La politique de protection des données personnelles a été mise à jour en 2018, à l'occasion de la mise en application du Règlement Général de Protection des Données (RGPD). Elle décrit les mesures générales mises en œuvre par le Groupe Cegedim en vue d'une protection adéquate des données personnelle qu'il peut être amené à traiter, que ce soit en tant que sous-traitant ou en tant que responsable du traitement.

Elle a vocation à s'appliquer à toutes les filiales du Groupe, en France et à l'international, ainsi qu'à toutes les activités de traitement qu'il réalise. Cette politique rappelle les grands principes directeurs en matière de traitement des données : respect des finalités, proportionnalité et loyauté, pertinence et minimisation, conservation, sécurité, accountability, droit d'accès et de rectification, respect des bases légales des traitements. Avant l'entrée en vigueur en mai 2018 du RGPD, le Groupe a fait suivre à l'ensemble des collaborateurs une formation en e-learning complétée d'un test d'évaluation des connaissances. Un programme de e-learning abordant des thématiques spécifiques liées à la protection des données est destiné à prolonger cette formation initiale.

Eu égard à la diversité des métiers du Groupe, Cegedim a choisi de nommer des Délégués à la Protection des Données ou Data Protection Officers (DPO) par entité ou BU concernée. Ils sont chargés d'informer et conseiller le responsable de traitement ou le sous-traitant ainsi que les collaborateurs qui procèdent à un traitement de données, contrôler le respect du RGPD et des règles internes ainsi que piloter les orientations prises par le responsable de traitement, conseiller sur demande en ce qui concerne les analyses d'impact et vérifier l'exécution de celles-ci, être le point de contact, ainsi que coopérer avec la CNIL.

6.8 | Contribuer éthiquement au développement des territoires

6.8.1 | Éthique

Résultats

Comité Éthique
2021 | 2020

100% | 100%
Participation au Comité Éthique

Indicateurs clefs de performance et objectifs

Nombre de sessions du Comité Éthique	Comité Éthique	Réalisé	Objectif
	Le Comité Éthique s'est réuni en 2021 au mois de juillet et d'octobre. Un signalement via la ligne d'alerte a été qualifié en alerte.	2021 | 2020 2 | 2	Bien que la fréquence en soit dictée par l'actualité des sujets à traiter, la volonté est de tenir au moins une session par semestre

Nombre de traductions de la Charte éthique disponibles	Charte Éthique	Réalisé	Objectif
	La Charte Éthique doit être disponible dans toutes les langues officielles des entités du Groupe. Disponible en mars 2022, la version en Arabe a été diffusée en 2021 en français ou en anglais selon les préférences.	2021 | 2020 7 | 7	L'objectif est d'avoir autant de traductions disponibles que de langues de nos pays d'implantation, soit 100%

Nombre de langues disponibles pour le e-learning Charte Éthique	E-learning Charte Éthique	Réalisé	Objectif
	Le e-learning Charte Éthique doit être disponible dans toutes les langues de la Charte. En 2021, les deux salariés d'Italie ont accepté de suivre le e-learning en anglais, la Charte étant quant à elle disponible en italien.	2021 | 2020 6 | 6	L'objectif est une parité entre le nombre de traductions du e-learning et le nombre de langues dans lesquelles la Charte Éthique est disponible

Taux de réussite au e-learning Charte éthique	E-learning Charte Éthique	Réalisé			Objectif
			2021	2020	
	Le parcours comporte une section théorique et un quizz d'évaluation en 5 scénarios. Le e-learning est réussi à partir de quatre réponses correctes sur cinq. Le taux de réussite correspond au taux de succès des participants présents au 31/12/2021, depuis le déploiement du e-learning.	Allemand	100%	100%	L'objectif est de maintenir un taux de réussite supérieur à 90%
		Anglais	99,5%	100%	
		Espagnol	100%	100%	
		Français	99,5%	99,6%	
		Néerlandais	100%	100%	
		Roumain	99,5%	99,3%	

Notre engagement

Le Groupe Cegedim s'est engagé à suivre les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 et les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail. Cegedim respecte les lois et les réglementations relatives à la vie économique et conduit l'ensemble de ses activités avec honnêteté et intégrité, en conformité avec les normes éthiques les plus rigoureuses.

Jean-Claude Labrune, le Président Directeur Général de Cegedim est convaincu que l'engagement éthique de chacun est nécessaire pour assurer une croissance durable et un développement harmonieux.

1 Incarner la Charte Éthique

Nos principes

Au-delà des contraintes réglementaires et des sanctions juridiques, le respect des lois relève d'une démarche éthique. L'éthique concerne le comportement de tous les salariés du Groupe Cegedim, partout dans le monde, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception. Elle s'applique également à tous les mandataires sociaux et les membres des comités exécutifs et de direction du Groupe Cegedim et de ses filiales dans le monde.

Comité Éthique

Le Comité Éthique est composé de cinq membres permanents : Directrice de la Communication Groupe et Présidente du Comité, Directeur des Ressources Humaines Groupe, Directrice Financière du Groupe, Directrice Juridique Groupe, Directeur des Investissements et de la Communication Financière, et se réunit aussi souvent que nécessaire. En 2021, le Comité Éthique s'est réuni deux fois, en date du 7 juillet et du 22 octobre 2021. Il a notamment procédé au suivi de la traduction de la Charte Éthique, du déploiement du e-learning Sapin II à l'international, de l'information sur le nombre de signalements et alertes, des actualités réglementaires et de la revue des problématiques éthiques éventuelles dans la gestion de crise Covid 19. Les collaborateurs du Groupe peuvent saisir la ligne d'alerte ou le Comité Éthique en cas de préoccupations concernant certaines pratiques. En 2021, un signalement interne a été qualifié en alerte et traité selon la procédure en vigueur.

Charte Éthique

La Charte Éthique du Groupe, remise à jour fin 2017, est disponible dans sept langues qui y sont parlées : Français, Anglais, Espagnol, Roumain, Néerlandais, Allemand et Italien. La version en Arabe est en cours de traduction au 31 décembre 2021 pour publication au premier trimestre 2022. Elle se veut pratique d'utilisation et didactique, avec des exemples concrets. Cette Charte vise à informer et à protéger les collaborateurs de Cegedim en leur présentant les standards du Groupe dans ces domaines et les règles de bonne conduite associées. Réaffirmant l'engagement éthique du Groupe, elle tient compte des lois et règlementations en matière de conduite des affaires. Elle est également portée à la connaissance du public par sa mise en ligne sur le site internet du Groupe. La Charte Éthique est remise à tout nouveau collaborateur de Cegedim, et signée par celui-ci. Lorsqu'elle est mise à jour, elle est envoyée par voie électronique à chaque collaborateur, et adressée sous format papier à chaque Directeur d'activité, aux membres du Conseil d'Administration de Cegedim et aux cadres dirigeants du Groupe. Ces derniers promeuvent les valeurs et engagements issus de cette Charte auprès de leurs collaborateurs et sont attentifs à leur mise en œuvre. Un e-learning a été déployé afin de former les collaborateurs à la Charte Éthique, sous forme de modules spécifiques. Le premier module, déployé en 2019 pour les collaborateurs France et début 2020 à l'international, couvre les thématiques Sapin II, confidentialité des informations et traitement équitable des fournisseurs. Tous les nouveaux entrants doivent suivre ce e-learning dans le cadre de leur parcours d'intégration. Le second module est en cours au 31 décembre 2021 et sera déployé courant 2022 en France et à l'international, proposant un recyclage des thématiques du premier module pour renouveler les connaissances.

Droits de l'Homme

Par sa présence sur des territoires variés, le Groupe Cegedim est attentif à la situation des pays dans lesquels il est implanté, notamment en ce qui concerne le respect des droits de l'homme et la corruption. Une attention particulière est portée aux rapports d'organismes tels que Transparency International et Human Rights Watch afin d'identifier les risques externes et situations potentiellement sensibles. Cegedim s'attache à défendre et assurer, au sein de ses locaux et dans le respect des législations des pays d'implantation, les droits humains fondamentaux, les chartes et politiques en place répondant à ces sujets. Tous les salariés du Groupe, y compris ceux des pays les plus exposés, peuvent s'exprimer en toute confidentialité via la ligne d'alerte éthique en cas de difficulté rencontrée, que ce soit dans ou hors de l'entreprise.

Lutte contre la corruption

Le Groupe s'engage dans la lutte contre la corruption sous toutes ses formes, et Cegedim a poursuivi activement dans ce cadre la mise en œuvre des dispositions de la loi Sapin II. La corruption est interdite dans l'ensemble des pays où le Groupe est présent, particulièrement lorsque des représentants des autorités publiques sont impliqués. Sa politique est celle de tolérance-zéro en matière de corruption y compris concernant les paiements de facilitation, c'est-à-dire les paiements effectués afin d'exécuter ou d'accélérer certaines formalités administratives. Des actions de sensibilisation sont menées régulièrement auprès du top management et des équipes terrain en la matière. En 2021 chaque direction d'entité a nommé un ou plusieurs référents conformité en relais des actions menées par le Groupe au plus proche des équipes terrain au quotidien, afin de continuer le déploiement du dispositif.

Pratiques commerciales équitables

Cegedim attache une grande importance au choix équitable de ses fournisseurs. Ils doivent contractuellement se conformer aux principes figurant dans la Charte Éthique et la Charte Achats Responsables, et s'assurer du respect de ces principes auprès de leurs propres fournisseurs ou sous-traitants. Dans le cas contraire, Cegedim se réserve le droit de réexaminer et éventuellement mettre un terme à la relation commerciale dans les conditions prévues par la loi. Dans le cadre de la formation et la sensibilisation de ses collaborateurs à l'éthique, Cegedim a également mis en œuvre un e-learning sur le droit de la concurrence et le traitement équitable des tiers dans le cadre de ses relations commerciales. Ces sujets s'inscrivent dans le programme de e-learning développé par la Direction Juridique.

2 Mettre en œuvre notre responsabilité sociétale

Responsabilité sociétale

Le Groupe Cegedim applique les lois locales dans tous les pays où il est présent et a mis en œuvre des dispositions afin de s'assurer du respect de ces exigences, particulièrement en termes de responsabilité sociétale. Dans tous les pays où le Groupe opère, Cegedim respecte notamment les principes des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (N° 29, 100, 105, 131, 111 & 138). Le management fait appliquer ces principes et les équipes de la Direction des Ressources Humaines s'assurent de leur respect.

Lutte contre l'évasion fiscale

Cegedim traduit fidèlement ses opérations dans ses comptes et communique en toute indépendance et en toute transparence sur ses performances. Le Groupe s'engage à réaliser la diffusion simultanée, effective et intégrale d'informations financières pertinentes, exactes, précises et sincères, diffusées à temps et de manière cohérente par rapport aux publications antérieures. Cegedim a mis en place des procédures internes visant à s'assurer que ses collaborateurs travaillent avec des clients ayant des activités légitimes et dont l'argent ne provient pas d'activités criminelles. Le Groupe Cegedim a également fait le choix d'être accompagné par un cabinet spécialisé en fiscalité qui vérifie systématiquement ses opérations sensibles, notamment sa politique de prix de transferts et taux de marge conformément aux principes de l'OCDE, afin de s'assurer du respect des bonnes pratiques et de la réglementation fiscale française en vigueur. Le Groupe Cegedim ne dispose pas d'implantation juridique (société, succursale ou bureau de représentation) dans un territoire inscrit dans la liste des états et territoires non coopératifs en matière fiscale publiée par le Ministère de l'Économie, des Finances, de l'Action et des Comptes Publics.

Dématérialisation

Le Groupe Cegedim commercialise d'autres types de produits et de services ayant une dimension sociétale forte : la dématérialisation des documents de gestion et l'automatisation des processus des entreprises, de la commande au règlement en passant par la facture. Spécialiste des échanges dématérialisés depuis 1989, l'entité e-business sous la marque SY by Cegedim conçoit, développe et commercialise ainsi des offres de dématérialisation de factures, d'archivage à valeur probante et d'EDI en Europe et dans le monde. Celles-ci sont complétées par des outils de signature électronique et digitalisation des processus métier, ainsi qu'un coffre-fort numérique permettant l'archivage des documents électroniques avec valeur probante.

6.8.2 | Contribuer au développement des territoires

Résultats

Actions en faveur des territoires
2021 | 2020

12 | 12 Nombre de pays	51 | 52 Nombre de sites en France	581 | 519 Nombre de salariés itinérants en France	65 | 66 Nombre de sites Groupe	14 | 14 Nombre de sites à l'international

Indicateurs clefs de performance

Part des sites français hors région parisienne	Dynamiser le territoire français	Réalisé
	La cinquantaine de sites Cegedim se situant dans 12 des 13 régions métropolitaines permet la couverture de 100% du territoire métropolitain par les collaborateurs itinérants, qui contribuent à lutter contre la désertification médicale et à maintenir la vitalisation des territoires.	2021 | 2020 76% | 71%

1 Ancrage de l'emploi

Impact territorial

Cegedim prend en compte l'impact territorial de ses activités en matière d'emploi et de développement régional, le Groupe étant présent dans une douzaine de pays. Les recrutements sont essentiellement effectués localement, contribuant ainsi à la dynamisation du tissu économique. Certaines entités travaillent en partenariat avec les départements ou les antennes Pôle Emploi locales. Les opérations de mécénat et d'engagement social de Cegedim ne sont pas concentrées au siège et se mettent en place dans les sites nationaux et internationaux.

Marché du travail local

Cegedim applique une politique de rémunération juste et équitable afin de proposer des salaires compétitifs conformément au marché du travail des différents pays où le groupe opère. L'emploi local y est favorisé, et le Groupe s'assure qu'il y mène ses activités en apportant une contribution positive dans chaque pays où il opère. Cegedim applique l'ensemble des lois locales, y compris en termes de rémunération, et respecte les conventions 100 et 131 de l'Organisation Internationale du Travail. Les équipes de la Direction des Ressources Humaines veillent au respect de ces principes, dans tous les pays. Dans le cadre de la mobilité internationale, le Groupe s'assure du maintien des garanties du salarié en matière de santé, prévoyance et offre les conditions de retour ou de rapatriement nécessaires.

Sous-traitance

En matière de sous-traitance, en France, les conventions sont centralisées; à l'international, 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 support informatique ou de back office sont ainsi couverts au sein des filiales implantées au Maroc ou en Roumanie.

Engagement pour revitaliser les territoires

Une partie des services proposée par le Groupe Cegedim en France répond aux problématiques de développement des territoires - ou de leur désertification - et la digitalisation permet de limiter l'impact écologique de ses activités. Les outils de télétransmission Sesam-Vitale dont Cegedim est leader en France, le développement des services de téléconsultation médicale assurée par Maïia et permis par l'évolution règlementaire des dernières années, la digitalisation du dossier patient, la stratégie de solutions convergentes et intégrées en Europe : tous permettent de réduire l'empreinte environnementale des activités des clients du Groupe, et visent à améliorer la couverture des territoires en forte tension dans le domaine de la présence médicale. En France, la population des zones n'ayant plus accès aux soins était estimée en 2019 à plus de 7 millions de personnes et tend à s'aggraver. Cette désertification médicale s'accélère, la part des Français concernés passant de 7,6% en 2012 à plus de 11% en 2021.

La préoccupation sociétale est de taille, et Cegedim se veut un acteur majeur apportant des solutions adéquates et de qualité répondant aux enjeux de santé nationaux et s'intégrant à la stratégie Ma santé 2022.

2 Actions locales et citoyennes

Dans tous les pays, le Groupe s'engage à promouvoir des initiatives en faveur d'actions citoyennes et locales, organisées à la discrétion des filiales du Groupe. On citera notamment :

- La galerie d'art d'Aguesseau, qui se trouve dans les locaux du siège du Groupe, expose les œuvres d'une dizaine d'artistes chaque année et promeut des artistes locaux;
- Cegedim s'engage contre le cancer depuis 2017 auprès de l'Institut Gustave Roussy, et soutient en particulier la campagne "Guérir le cancer de l'enfant au 21e siècle" de la Fondation Gustave Roussy;
- Cegedim Insurance Solutions apporte depuis 2016 son soutien à l'organisation des Foulées de l'Assurance, courses de 5 et 10 km et marche de 8 km, au profit de la prévention des maladies cardiovasculaires;
- Futuramedia s'est associé cette année encore aux Restos du Cœur pour la diffusion gratuite de spots promotionnels sur les écrans de plus de quatre cents pharmacies en France. Depuis septembre 2021, Futuramedia met également à disposition de ces pharmacies des spots de sensibilisation à de grandes thématiques santé telles que Octobre Rose, Movember, Sidaction, Mois sans tabac, etc.;

- CSC Roumanie a mené des actions caritatives avec une ONG auprès d'une école pour enfants handicapés ou défavorisés de Bucarest, avec l'organisation de dons de vêtements et d'une distribution de cadeaux à l'occasion des fêtes de Noël;
- Lors de la campagne de sensibilisation Octobre Rose, Cegedim Santé a rejoint les entreprises partenaires de la course solidaire " Plus vite que le cancer ", organisée par La Ligue contre le Cancer, et apporté son soutien à la lutte contre cette maladie. Une cinquantaine de collaborateurs a participé à la course, permettant une collecte au profit de la Ligue;
- Des opérations de collectes solidaires ont été organisées localement en faveur des enfants défavorisés et des personnes les plus démunies. De nombreux jouets, des jeux et autres cadeaux ont été donnés par les collaborateurs au profit d'associations comme La Croix Rouge à Paris et l'ASFAD à Rennes;
- HDMP en Belgique organise deux fois par an des dons pour aider les enfants atteints de maladies chroniques à continuer de suivre leurs cours à l'hôpital ou à domicile. En 2021, les collaborateurs ont également reçu en cadeau de fin d'année à ses collaborateurs des coffrets cadeaux " Plan International " au profit de cette association qui agit dans le monde entier en faveur de l'égalité pour les filles et des droits de l'enfant;
- CSC Roumanie travaille avec une association de réinsertion des personnes en difficulté sociale dans le cadre d'activités éco-responsables telles que le recyclage d'ordinateurs, la production de légumes bio ou encore la production de bannières publicitaires à partir de rejets textiles;
- Le Groupe a proposé à ses collaborateurs au mois de décembre 2021 un challenge inter-entreprises solidaire au profit d'Emmaüs France, sous forme de calendrier de l'avent connecté incluant notamment des épreuves quotidiennes sous forme de quizz, défis, ou comptabilisation de pas. Cegedim a terminé sur le podium des entreprises participantes, en nombre de points, de pas et de distance, grâce à la participation de plus de six-cents collaborateurs en France et à l'international, et ainsi permis par ses dons que 10 à 15 coffrets supplémentaires "Hiver Solidaire" soient distribués aux sans-abris par les équipes d'Emmaüs en janvier 2022;
- Cegedim soutient le club LOU Rugby pour trois saisons;
- C-Media a fourni gratuitement ses services d'impression aux Sapeurs Pompiers de Paris ainsi qu'aux officines pour des affichages de vaccination contre le Covid-19.

Un certain nombre d'initiatives a toutefois dû être annulé en 2021 du fait de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19, notamment la First Lego League, manifestation visant à promouvoir les sciences et les technologies auprès des jeunes générations dont Cegedim Outsourcing est partenaire depuis plusieurs années.

6.9 | Note méthodologique

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 63 % 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 62 sociétés.

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 TeamsRH développée par le Groupe. Cette base permet de suivre les effectifs ainsi que les informations sociales 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 données quantitatives relatives à l'infrastructure IT, serveurs et datacenters, ont été collectées auprès de cegedim.cloud et proviennent de leurs outils de monitoring et de gestions des réseaux.

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 les Directions Ressources Humaines, Informatique, Finance, Communication et Services Généraux.

Un questionnaire qualitatif, fourni à chaque pays où le Groupe est implanté et intégré à la liasse de consolidation annuelle, a été renseigné sous la responsabilité du Directeur Financier local par chacune des filiales consolidées. Il peut être complété, à raison d'un questionnaire par pays, jusqu'à la clôture des comptes annuels. Ce questionnaire vise d'une part à vérifier la connaissance ou l'application des principales mesures contenues dans les chartes du Groupe, et d'autre part, à remonter une information qualitative sur les pratiques ou les actions des filiales internationales en matière sociale, environnementale, sociétale et éthique. Il a été suivi d'entretiens complémentaires le cas échéant.

Période de reporting

Les informations contenues dans le rapport couvrent une période de douze mois, de janvier 2021 à décembre 2021. Par exception, et exclusivement pour l'indicateur de consommation énergétique, il a pu être retenu une période de douze mois glissants, avec un décalage maximum de deux mois sur l'exercice précédent.

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 dans certains pays.

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 liées aux déplacements professionnels ne concernent que les entités France du Groupe, soit 63% des effectifs. Du fait d'un changement dans le barème de calcul utilisé par le prestataire de voyages fournissant le reporting de référence, les émissions dues aux déplacements aériens de 2020 ont été retraitées en appliquant la nouvelle classification des voyages en fonction de leur distance afin de conserver une comparabilité. Avec ce barème, davantage de voyages sont comptabilisés dans le segment court courrier ayant un facteur d'émission supérieur. Les facteurs d'émission utilisés proviennent du Greenhouse gas reporting: conversion factors publié par le gouvernement britannique. Le prestataire de voyages appliquait dans son reporting 2021 les données de barème 2020 : en conséquence, le reporting 2021 a été retraité avec le barème des facteurs d'émissions 2021 de cette même source ;
- Les consommations d'électricité et de gaz en kilowatt-heure concernent les filiales implantées en France, au Maroc, en Roumanie, au Royaume-Uni, ces pays représentant 93% des effectifs du Groupe, et les établissements pour lesquels un détail est disponible (Allemagne). De façon marginale, certains locaux ont été exclus, la facturation des charges étant incluse dans les loyers, sans caractère significatif sur les informations publiées ;
- Les émissions de CO2 liées aux consommations énergétiques ont été converties à partir du facteur d'émissions 202 énergies renouvelables de EDF pour le contrat Groupe, et des barèmes de l'ADEME disponibles à la date de rédaction de la DPEF pour les autres entités ;
- L'absentéisme Groupe a été calculé à partir des données des filiales implantées en France, au Maroc, en Egypte, en Roumanie, en Espagne, au Royaume-Uni, en Allemagne et au Chili, représentant 99.9% des effectifs ;
- Les émissions de gaz à effet de serre des datacenters sont calculées par la conversion de leur consommation énergétique en émissions de CO2, utilisant le facteur d'émission 2020 du fournisseur d'énergie EDF. La consommation énergétique IT ne prend en compte que l'alimentation des serveurs, hors climatisation et éclairage. Les données historiques des années antérieures ont été retraitées afin de ne prendre que ce périmètre de consommation IT et d'assurer la comparabilité de l'indicateur 2021. Le facteur d'émission retenu en 2021 est celui du fournisseur d'énergie renouvelable suite au changement de contrat au 1er janvier 2021; le facteur d'émission du mix énergétique français de l'ADEME avait été utilisé les années précédentes, qui n'ont pas été retraitées ;
- Les indicateurs relatifs à la flotte automobile Groupe comprennent les véhicules des entités en France, Roumanie, Allemagne, Belgique, Royaume-Uni et Maroc. Seuls les véhicules des filiales en Espagne n'ont pu être intégrés, sachant que leur nombre est non significatif. Les deux indicateurs représentant la part de véhicules ayant un taux d'émission de CO2 inférieur à 120g et 140g ont été remplacés par les deux indicateurs du taux moyen d'émission de CO2 de la flotte utilitaire et de la flotte tourisme.
- L'indicateur "Part des achats écoresponsables", anciennement nommé "Part des achats verts", fait référence à des produits éco-labellisés ou éco-conçus. Le mode de calcul et les données sous-jacentes de l'indicateur n'ont pas changé.
- Les indicateurs "Croissance du volume de données hébergées" et "Croissance de la virtualisation des serveurs " sont relatifs au périmètre France.

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.

Indicateurs non applicables

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

- La lutte contre le gaspillage alimentaire;
- La lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Consolidation et contrôles internes	Les données sont consolidées, sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines et de la Direction du Contrôle Interne & des Risques, 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 ces Directions 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.
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 organisme tiers indépendant de rendre un avis motivé sur la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de Commerce et la sincérité des informations fournies à savoir les politiques, les actions, les résultats incluant les indicateurs clés de performance relatifs aux principaux risques. Dans ce cadre, des travaux de vérification spécifique sur certaines informations du rapport telles que les indicateurs clef de la Déclaration de Performance Extra-Financière du Groupe ont été menés. Le rapport d'assurance émanant de l'organisme tiers indépendant et détaillant les travaux effectués ainsi que ses commentaires et conclusions figurent dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière et le Document d'Enregistrement Universel (URD) du Groupe.

6.10 | Rapport de l'organisme tiers indépendant

Exercice clos le 31 décembre 2021

A l'assemblée générale de la société CEGEDIM S.A.,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société CEGEDIM S.A., accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration dans la partie « 6.9. Note méthodologique ».

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- -ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

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

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés en mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené 7 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les Directions Développement Durable, Contrôle Interne, Ressources Humaines et Sécurité - IT.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des risques présentés, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés en central auprès des Directions contributrices et couvrent entre 63% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SAS

Paris La Défense, le 30 mars 2022

Jean-Philippe MATHOREZ
Associé

Edwige REY
Associée RSE & Développement Durable

www.cegedim.fr/finance

Téléchargez notre appli mobile Cegedim IR sur iOS et Android et suivez-nous sur

Société anonyme au capital de 13 336 506,43€ | 137 rue d'Aguesseau 92100 Boulogne-Billancourt
R.C.S Nanterre : 350 422 622 - Code NAF : 6311 Z | Téléphone : +33 (0)1 49 09 22 00 | Email : investor.relations@cegedim.com