

# 2019

DÉCLARATION DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE

---

2019 Groupe Cegedim



# Sommaire

## Déclaration de performance extra-financière 2019 Groupe Cegedim

<b>1</b> Panorama et valeurs du Groupe Cegedim.....	2
<b>2</b> Modèles d'affaires, activités, chaîne de valeur.....	3
<b>3</b> Risques, enjeux et objectifs RSE du Groupe.....	6
<b>4</b> Attirer, former, conserver un personnel compétent et qualifié.....	7
<b>5</b> Sécuriser les données de nos parties prenantes.....	16
<b>6</b> Maîtriser notre empreinte environnementale.....	21
<b>7</b> Conforter notre réputation.....	27
<b>8</b> Agir de manière éthique.....	31
<b>9</b> Note méthodologique.....	35
<b>10</b> Rapport de l'organisme tiers indépendant.....	37

## 1 Panorama et valeurs du Groupe Cegedim

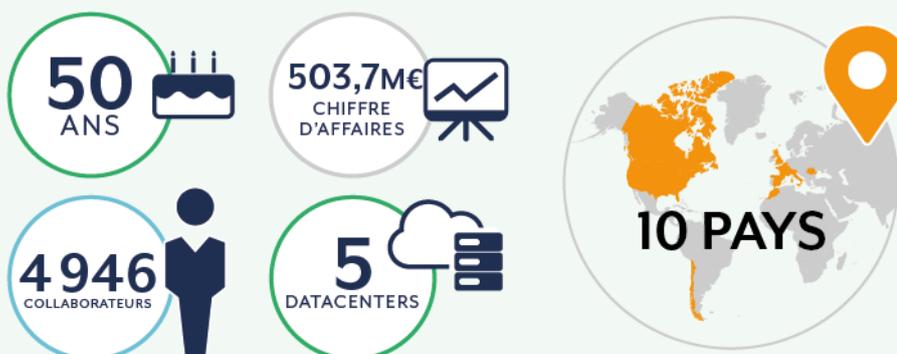
### Qui sommes-nous ?

Fondée en 1969, Cegedim est une entreprise innovante de technologies et de services spécialisée dans la gestion des flux numériques de l'écosystème santé et BtoB, ainsi que dans la conception de logiciels métiers destinés aux professionnels de santé et de l'assurance.

Le Groupe est également présent dans les métiers de la gestion des ressources humaines et de la dématérialisation pour tous les types d'industries.

En 2019, nous avons célébré les 50 ans de Cegedim par une série d'évènements internes rassemblant les collaborateurs du Groupe, ainsi qu'une soirée destinée aux clients autour d'une conférence en présence du prix Nobel d'économie 2014, sur le thème "Économie de la santé et recherche du bien commun". Cinquante ans marqués par la richesse des relations humaines avec nos différents partenaires, clients ou collaborateurs, par de nombreuses aventures technologiques liées à la transformation de notre société vers le digital, et motivés par le plaisir de concevoir et de créer de nouveaux services et de nouveaux produits.

### Nos chiffres-clefs



### Nos valeurs

L'exigence d'innovation, de qualité, et d'investissement est au cœur de la stratégie de croissance du Groupe Cegedim et s'appuie sur des valeurs fortes. Les valeurs fondamentales de Cegedim reposent sur les hommes et les femmes qui contribuent à l'écosystème d'entreprises formé par le Groupe. Elles sont basées sur l'équité, le respect d'autrui, la préservation de l'environnement et l'efficacité économique. Elles 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.



## 2 Modèles d'affaire, activités, chaîne de valeur

### Une organisation agile conçue pour favoriser l'innovation et l'esprit d'entreprise

#### Modèle économique

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.

La volonté est de proposer des services très complets aux clients, ce qui implique un niveau élevé de connaissances et de spécialisation métier. Les équipes techniques accompagnent le produit depuis l'innovation jusqu'à la mise en production. Les équipes de développement produit entretiennent une connaissance approfondie du besoin des clients et des caractéristiques des offres.

#### Création de valeur : l'écosystème Cegedim

L'écosystème Cegedim repose sur 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 autour des problématiques de 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.

Deux autres typologies d'offres complètent le modèle d'affaires : les solutions de gestion des ressources humaines SRH et de dématérialisation SY by Cegedim, qui s'adressent à l'ensemble des acteurs économiques, dans et en dehors du secteur de la santé.

#### La stratégie : nous transformer pour renforcer nos avantages concurrentiels.

Le marché de Cegedim offre de solides perspectives de croissance malgré les incertitudes à court terme. Les principaux facteurs de croissance sont :

- Réformes gouvernementales avec des évolutions réglementaires fortes favorables aux activités de Cegedim (santé, paie, digitalisation des flux...) ;
- Complexité croissante des systèmes de soins et besoin d'en améliorer l'efficacité ;
- Démographique avec le vieillissement de la population et de la prévalence croissante des maladies chroniques ;
- Désertifications médicales des zones rurales
- Volonté d'accroître l'engagement du patient.

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 accru de données de santé. Cegedim investit significativement en innovation. Par exemple, en 2019, Cegedim a consacré environ 12,3% de son chiffre d'affaires aux salaires des personnels de R&D.

Le besoin de digitalisation de l'économie, des services et de la santé (avec le dossier patients, l'aide à la prescription et aux diagnostics, la téléconsultation et le tiers-payants pour ne citer que les sujets plus 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 externalisée de la paie et des ressources humaines que de la gestion déléguée en assurance santé.

Ainsi 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. Ceci devrait permettre au Groupe de maintenir une dynamique de croissance durable et rentable dans la continuité de celle de 2019 (Cf. Chapitre 3 « Commentaires sur l'exercice » point 3.6 « Perspectives » et Chapitre 7 « Gestion des risques » avec notamment le risque « Covid-19 épidémie liée au coronavirus »).

## Stratégie et transformation

Cette année 2019 s'inscrit dans la continuité de la transformation du business model du Groupe Cegedim depuis la cession de ses activités de CRM en 2015. Nous avons réussi notre recentrage géographique européen, nous avons renoué avec une croissance pérenne. Nous avons retrouvé les ressources pour réaliser des investissements technologiques d'avenir, comme en témoignent les acquisitions de plusieurs pépites technologiques, successivement Ximantix en Allemagne, BSV et Cosytec en France, NetEDI en Angleterre.

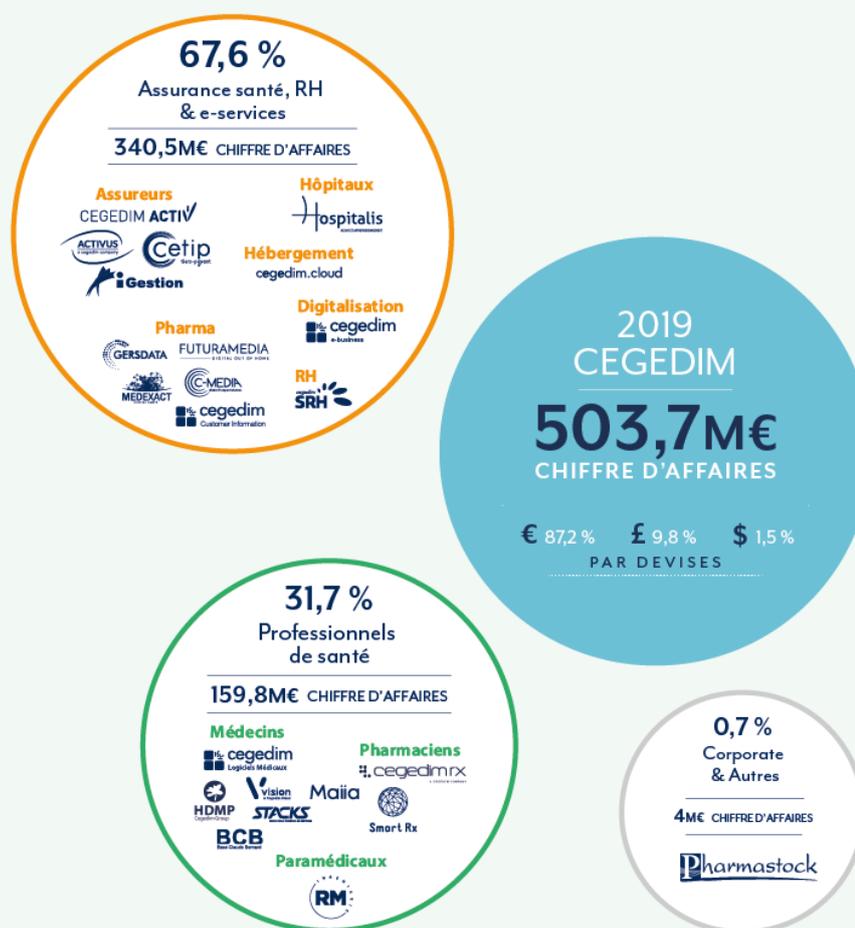
Les piliers de la transformation du Groupe que sont le Cloud, le SaaS, le Digital, ont également contribué à orienter les investissements du Groupe dans la Data et le Service de Business Process Outsourcing (BPO). Les évolutions réglementaires constantes et complexes nourrissent continuellement la nécessité d'innover et de créer des outils délivrant les solutions indispensables à nos clients, qui permettent de répondre à ces contraintes. Ces vecteurs de croissance sont la base de la stratégie de développement du Groupe Cegedim en France et à l'International pour les années à venir.

Les éléments essentiels de notre stratégie sont donc les synergies générées par nos offres globales, ainsi que nos outils innovants accompagnant la transformation digitale de nos clients. Celle-ci est une opportunité majeure dans le secteur de la santé, puisqu'elle permet 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.

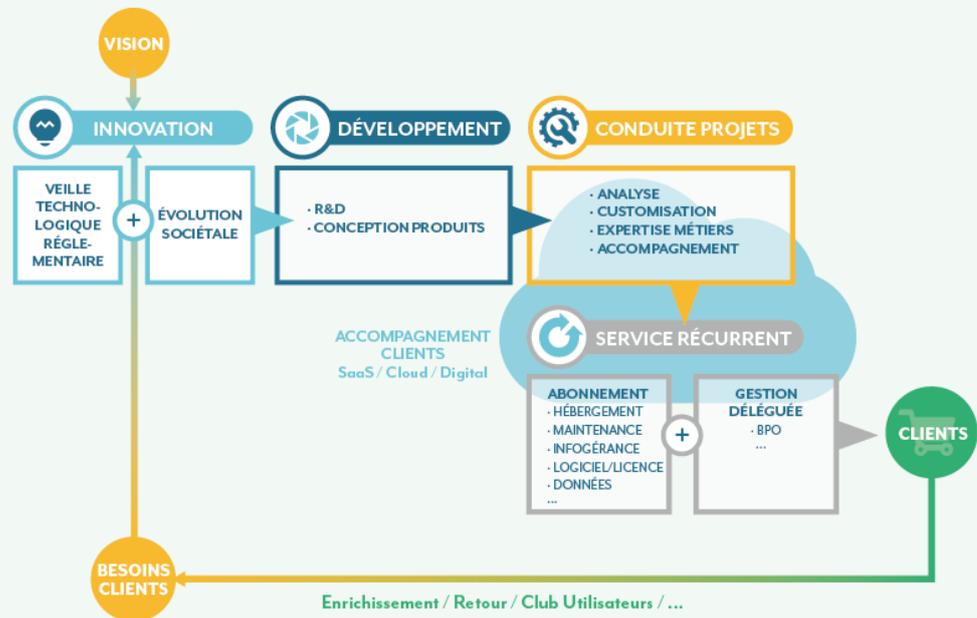
## Nos activités

Nos deux divisions opérationnelles principales ont pour caractéristiques communes :

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



## Chaîne de valeur



La création de valeur se fait de manière différenciée dans chacune des divisions opérationnelles.

## Création de valeur : Division Assurance santé, RH et e- services

Les caractéristiques du modèle d'affaires consistent en :

- 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.

Produit	Solutions	Chiffres clés
 Assurance Santé	+ Logiciels + Solutions Digitales + BPO + Tiers-payant	• <b>43 millions</b> d'assurés • <b>3 milliards</b> de factures santé traitées par an
 Digital & Données	+ E-promotion + Communication digitale + Données et statistiques de vente des produits de santé et de parapharmacie	• Réseau de <b>7 000</b> écrans en pharmacies en France
 RH	+ Plateforme SaaS de gestion des RH + BPO	• Pour toutes industries • <b>8 millions</b> de bulletins de paie par an
 e-business	+ Plateforme SaaS de gestion des documents digitalisés incluant les plateformes de paiement et de digitalisation	• Pour toutes industries • <b>900 millions</b> de flux
 Autres services	+ Services d'externalisation	-

## Création de valeur : Division Professionnels de santé

Les caractéristiques du modèle d'affaires consistent en :

- 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 fort maillage des territoires, téléassistance et maintenance,

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

Produit	Solutions	Chiffres clés
 Logiciels pharmaciens	+ Solutions logicielles intégrées + Solutions web pour le suivi patient et le tiers payant	· <b>36%</b> de part de marché au UK · <b>720 millions</b> de prescriptions gérées par an aux UK
 Logiciels médecins	+ Logiciels de gestion du cabinet médical + Dossier patient électronique, facturation, gestion des remboursements, offres mobile, Saas et téléconsultation	· <b>N°1</b> France, Italie, Espagne · <b>N°3</b> Royaume-Uni
 Logiciels paramédicaux	+ Gestion de cabinets médicaux + Solutions mobile intégrées	· <b>49 000</b> professionnels de santé utilisant les offres RMI en France en 2019
 Base de données médicaments	+ Base de données médicamenteuse + Apps et portails web donnant accès à la base de données	· Utilisée par les professionnels de santé dans <b>5 pays</b> · Approuvée par la Haute Autorité de Santé depuis 2008

## 3 Risques, enjeux et objectifs RSE du Groupe

### Responsabilité Sociale, Sociétale, Environnementale, Éthique

#### Identification et évaluation de nos risques RSE

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, au nombre de 43,
- Les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies, au nombre de 17,
- Le programme Global Compact des Nations Unies et ses 10 principes,
- Les nouveaux 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 et la Charte Éthique du Groupe Cegedim,
- Les risques identifiés et détaillés dans les Documents de Référence / Document d'Enregistrement Universel annuels du Groupe.

## Risques et enjeux RSE

Le Groupe Cegedim, acteur engagé sur ses territoires d'implantation, entretient des relations avec l'ensemble de ses parties prenantes, tant internes qu'externes : salariés, instances de gouvernance, partenaires sociaux, clients, actionnaires et investisseurs, fournisseurs, institutions et associations sectorielles, etc.

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, enjeux majeurs et risques sont identifiés et analysés.

En considérant l'ensemble du Groupe, ainsi que ses deux modèles d'affaires principaux, les risques extra-financiers significatifs relatifs à la RSE ont été recensés et évalués, en prenant en compte leur dimension sociale, environnementale, sociétale et éthique. Cet exercice, conduit par le Chief Compliance & Risk Officer, a été réalisé de manière collégiale dont l'approche et les résultats ont été validés par les instances de direction.

Les cinq risques prioritaires identifiés sont :

- Risque de fuite des talents et non-rétention 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.

Ces cinq risques sont repris comme autant de piliers de cette déclaration, qui détaille les politiques mises en place pour les maîtriser ainsi que les résultats obtenus selon cinq enjeux majeurs :

- Mobiliser les ressources humaines dont nous avons besoin
- Sécuriser les données de nos parties prenantes
- Maîtriser notre empreinte environnementale et contribuer au développement des territoires
- Conforter notre réputation
- Agir de manière éthique

## Nos objectifs

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 dans ce domaine. Ces objectifs sont déclinés dans ce document selon les cinq enjeux identifiés. Leur performance est pilotée et mesurée par les résultats et indicateurs clefs pertinents présentés dans ce rapport.

## 4 Attirer, former, conserver un personnel compétent et qualifié

### Politique de l'emploi

En 2019, la politique de l'emploi de Cegedim a permis 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.

### Équité sociale

Au cœur des préoccupations du Groupe Cegedim, l'équité sociale est mise en œuvre dans sa 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. Une évaluation régulière des collaborateurs, les formations et des 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 de ses 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.

### Recrutement

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

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

À cet effet, les locaux des sites de Boulogne-Billancourt, ainsi qu'au Maroc et en Roumanie, ont été aménagés sur le format RecrutLab : zones dédiées au recrutement comportant des box plus spécifiquement adaptés au passage d'entretiens d'embauche.

### 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.

Cegedim 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 que l'encouragement à l'insertion professionnelle des jeunes diplômés. Une possibilité de VIE dans la filiale de R&D espagnole basée à Barcelone est également proposée.

En France, Cegedim participe aux salons pour l'emploi et à divers forums étudiants.

### Partenariat écoles

Des actions de partenariat avec les écoles sont mises en œuvre, des collaborateurs du Groupe intervenant à l'université de Poitiers, de la Sorbonne et de l'école de numérique Simplon à Paris. 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. Les étudiants sont accueillis en apprentissage au sein des équipes, Cegedim s'engageant ainsi en faveur de l'alternance.

### Jobdating

Des sessions de jobdating sont régulièrement mises en place dans 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 événements sont promus auprès des écoles dans les régions concernées. En moyenne, ces événements débouchent sur un tiers d'embauches, ciblant majoritairement des postes de consultants SIRH, commerciaux ou R&D.

## Intégration

L'intégration des nouvelles recrues dans les sites français est effectuée par groupes d'une dizaine de collaborateurs, accueillis lors de leur premier jour par l'équipe RH qui présente l'entreprise ainsi que divers éléments administratifs. Ce parcours dédié a été développé par les équipes des Ressources Humaines, soit au sein des locaux Groupe, soit au sein des BU avec des modules de formation spécifiques et aux durées adaptées selon les différents métiers concernés : School SRH, parcours métier assurances, media ou e-business, sales academy. Certaines BU ont mis en place des parcours de type "vis ma vie" afin de pousser l'expérience d'intégration, ou bien encore 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 (ex. pharmacovigilance).

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 se terminera par 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. Des critères d'éligibilité ont été rappelés en 2019, avec notamment des restrictions concernant tout manager impliqué dans le processus de recrutement, le top management, ainsi que la Direction des Ressources Humaines.

Des événements internes cooptants / cooptés sont mis en œuvre, permettant la rencontre avec des managers du Groupe et des échanges informels dans le cadre de soirées thématiques.

## Politique de rémunération

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.

Le Groupe est doté d'un Comité des Rémunérations, composé de trois administrateurs, ainsi que d'un Comité des Nominations, composé de trois administrateurs. Les attributions de ces comités 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

### Marque employeur

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 depuis 2018 pour notamment 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.

### Information interne

Un intranet Groupe est en place depuis 2013, qui met à disposition : livret d'accueil et informations d'entreprise spécifiques à chaque pays, lettres d'information internes, éléments de charte graphique et de communication, éléments spécifiques aux localisations physiques des bureaux. Des initiatives variées ont été instaurées localement dans diverses entités du Groupe. Par exemple, un réseau d'une vingtaine d'écrans a été déployé dans l'ensemble des sites de Boulogne-Billancourt, qui 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 50 salariés en France.

En France, des réunions régulières appelés Feel RH sont organisées au sein des BU afin de rassembler les équipes et diffuser les actualités de l'entreprise. Une présentation annuelle de l'activité du Groupe et des faits marquants est effectuée par le Directeur Général Délégué pour les salariés situés en région parisienne, présentation relayée au reste du Groupe par les outils internes. Le Directeur des Investissements et Responsable des Relations Investisseurs saisit l'occasion de ses déplacements à l'international lors de roadshows pour de se rendre en filiales et présenter les résultats du Groupe aux collaborateurs.

### 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 (par exemple Lyon ou Nantes). Des événements internes aux dates marquantes ou autres occasions, telles soirée annuelle ou repas d'équipe, sont organisés au sein de chaque entité. Des séminaires sont également organisés pour des équipes ou entités spécifiques, selon les besoins.

Cafétérias et salles 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.

L'anniversaire des 50 ans du Groupe Cegedim a été l'occasion de rassembler les équipes franciliennes autour d'un cocktail dînatoire et musical dans un stade parisien emblématique. Des événements similaires ont été organisés dans les autres sites en région et à l'international, afin de célébrer cette date marquante et fédératrice au sein du Groupe.

### 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 RH 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.

### Comités Sociaux Économiques

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, arbre de Noël, etc.), des vacances scolaires (chèques vacances) et autres événements marquants.

### 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.

L'installation de défibrillateurs sur les sites de plus de 100 personnes, débutée en 2019, est en cours de déploiement au sein du Groupe.

### Sport et santé

Cegedim a mis en place début 2019 Cegedim Heroes, un programme de sport et bien être via une application mobile dédiée. Il est proposé à tous les collaborateurs du Groupe, qui rejoignent leur équipe dédiée en fonction de leur site géographique, et sont invités à transformer leur quotidien par l'activité physique. Par des challenges réguliers et l'attribution de points santé pour chaque activité physique enregistrée, ce programme vise à l'amélioration du bien-être personnel au travail. Tous les sports sont pris en compte : marche, course, vélo, natation, sports collectifs, ski, fitness, etc. Des challenges par équipe sont proposés régulièrement, ainsi que des challenges hebdomadaires individuels.

En 2019, les challenges collectifs solidaires ont été proposés en mars, juillet et novembre :

- eco-challenge pour planter 160 arbres et sauver 160 arbres avec Eco-tree,
- challenge vitaminé pour la fourniture hebdomadaire de plateaux de fruits sur le lieu de travail,
- challenge "Ensemble pour la recherche contre le cancer des enfants" au profit de l'Institut Gustave Roussy.

Un challenge type calendrier de l'avent a également été proposé en décembre avec des surprises quotidiennes.

Le succès du programme auprès des collaborateurs permet sa reconduction en 2020.

### Lutte contre les discriminations

Le Groupe ne fait pas de discrimination au niveau des embauches et de l'attribution des postes. Les offres d'emploi prévoient une rémunération sans discrimination dont l'évolution future dépend de critères liés à la performance et à l'expérience de chacun. Toute personne victime ou témoin d'une discrimination dispose de plusieurs moyens d'alerte. Elle peut notamment saisir le Comité Éthique du Groupe ou toute instance du personnel qui agira en totale indépendance.

### Handicap

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

La cellule handicap a été étoffée en 2018 afin d'accompagner au mieux les collaborateurs reconnus travailleurs handicapés, d'effectuer un suivi régulier de leur dossier administratif, ainsi qu'un aménagement du poste et des horaires de travail si besoin. En 2019, ses missions 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. Dans ce cadre, un partenariat a été conclu avec l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph), conduisant à la mise en place d'un plan d'actions marquant la volonté du Groupe de s'engager sur des obligations de moyen et de résultat.

En France, Cegedim accorde cinq jours de congés payés spéciaux aux travailleurs handicapés afin de leur permettre d'accomplir leurs formalités médicales et administrative, ainsi qu'un accès prioritaire aux places de parking tout comme aux places en crèche.

## Organisation du temps de travail

Pour les collaborateurs en France, qui représentent deux tiers 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. Dans tous les pays où il est implanté, le Groupe respecte les conventions de l'Organisation Internationale du Travail. Le télétravail, régulier ou occasionnel, a été mis en place au sein du Groupe en 2018. Cet accord offre aux collaborateurs une réelle souplesse dans la gestion de leur temps et trajets. Un accord relatif à l'itinérance a également été déployé en 2018 et 2019 afin de prendre en compte la réalité des populations amenés à de fréquents déplacements, visant à adapter les modalités de prise en compte de temps de trajet / temps de travail pour les presque cinq cents salariés non sédentaires.

Des places en crèche d'entreprise sont également proposées depuis 2018 aux collaborateurs en France, en partenariat avec un des acteurs reconnus du marché. En 2019, le nombre de berceaux proposés a augmenté de 24%, pour une hausse des demandes de 70%. Le vif succès de la campagne 2019 et la conservation des berceaux de l'année précédente ont cependant permis de satisfaire une majorité des nouvelles demandes.

## Don de jours

Afin de répondre aux attentes des salariés confrontés à des situations personnelles difficiles, Cegedim a mis en place une procédure de dons de jours applicable pour tous les salariés en France. Afin d'ouvrir cette possibilité au plus grand nombre, un accord collectif a été conclu qui a ouvert également la possibilité d'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 2019 en France, les négociations d'accords collectifs ont notamment porté sur :

- L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
- Don de jour
- Télétravail
- Itinérance

ainsi que les garanties de prévoyance Frais de Santé, l'intéressement, l'épargne salariale et la rémunération.

Des échanges récurrents se poursuivent sur la Qualité de Vie au Travail (QVT). Avec ces avancées majeures, le Groupe poursuit son action en faveur de la conciliation des temps, afin de permettre aux collaborateurs de mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle.

## Gérer les qualifications et les compétences

### Compétences

La diversité des métiers au sein du Groupe Cegedim permet d'envisager un enrichissement des compétences et des 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.

### Formation

La formation est un pilier essentiel de la stratégie 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 projets stratégiques et mutations des métiers de la santé. Outre les sessions de formation de type classique internes ou externes, inter et intra-entreprises, des sessions de formation continue spécifiques aux différents métiers du Groupe peuvent être en place dans les entités. Des formations aux premiers secours sont également dispensées, en complément des formations professionnelles.

### e-learning

Cegedim a créé une plateforme de e-learning qui permet aux collaborateurs de suivre de nombreux modules pendant leur temps de travail sur une large gamme de formations. Cette plateforme a été largement utilisée en 2019, pour des formations Groupe aussi bien que des formations plus spécifiques aux activités des entités ou à des thématiques visant certaines catégories de métiers.

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

### 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 à nos métiers, de faire partager notre culture et transférer nos savoirs-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 dispensé par les collaborateurs plus seniors, ou encore la mise en place de référents pour accompagner les collaborateurs en ayant le besoin. Un dispositif pilote de tutorat a été lancé dans la filiale SRH, destiné à être généralisé plus largement dans les entités du Groupe.

### Mobilité interne

Cegedim considère l'évolution professionnelle comme l'un des vecteurs de motivation et de réussite de ses collaborateurs. Lors de vacances de poste, priorité est donnée à la recherche de ressources en interne. Les possibilités de mobilité interne dans les différentes zones géographiques permettent aux salariés d'élargir leurs connaissances de l'activité et leurs compétences, et aident le Groupe à garantir le transfert des connaissances entre ses entités. À cet effet, un service en charge de la mobilité à l'international est à l'écoute des profils dirigeants, commerciaux ou techniques, pour gérer les souhaits d'expatriation. Il s'agit généralement de missions de trois ans, de transferts, ou de missions courtes, que ce soit dans le sens France/International, International/France ou International/International. Dans certaines entités, une commission mobilité est mise en place entre RH Groupe, RH et management locaux, afin d'étudier deux fois par an les demandes de mobilité au sein du Groupe vers la France.

## RESULTATS

Effectif Groupe	Marque employeur et relations écoles France	Formation et mobilité
<b>2019</b>   2018	<b>2019</b>   2018	<b>2019</b>   2018
<b>4 946</b>   4 562 Effectif total	<b>24</b>   17 Job dating	<b>17 067</b>   24 245 Nombre d'heure de formation en France
<b>3 364</b>   3 051 Effectif France	<b>16</b>   2 Salons pour l'emploi	<b>870</b>   1 024 Nombre de salariés formés en France
<b>1 582</b>   1 511 Effectif International	<b>8</b>   3 Forums écoles	<b>103</b>   - Nombre de parcours elearning Groupe
<b>1 465</b>   1 508 Embauches	<b>23</b>   56 Recrutements associés*	<b>4 482</b>   - Collaborateurs inscrits aux elearnings Groupe
<b>1 067</b>   1 152 Embauches en CDI	<b>47</b>   41 Nombre de contrats de professionnalisation	<b>3 886</b>   - Nombre d'heures de elearning Groupe
<b>398</b>   356 Embauches en CDD	<b>28</b>   16 Nombre de contrats d'apprentissage	<b>372</b>   - Nombre de mobilités internes France*
<b>1 182</b>   1 268 Départs	<b>15%</b>   16% Conversion étudiants en alternance en CDI	<i>* Changements de postes ou mobilités entre entités différentes.</i>
<b>4 682</b>   4 382 Nombre de salariés en CDI	<b>49</b>   49 Nombres de stagiaires	
<b>264</b>   180 Nombre de salariés en CDD	<i>* Le mode de calcul a été modifié en 2019, seuls les contrats de travail signés étant dorénavant comptabilisés. Auparavant, étaient prises en compte les offres d'embauche fermes et signées à l'issue de l'évènement.</i>	
<b>39,7</b>   39,7 Age moyen global		

Parité Groupe 2019   2018	Santé et sécurité en France 2019   2018	Qualité de vie au travail 2019   2018
45%   45% % salariés Femmes	61   54 Accidents de travail	417   271 Nombre de salariés en télétravail régulier en France
55%   55% % salariés Hommes	38 548   34 351 Absentéisme en jours	12,4%   8,9% En % de l'effectif France
40%   - % administrateurs Femmes	11,5   11,3 Nombre moyen de jours d'absence hors CP et RTT par salarié	230   188 Nombre de salariés en travail à temps partiel Groupe
60%   - % administrateurs Hommes		4,6%   4,1% En % de l'effectif Groupe
		1 770   - Nombre de collaborateurs Groupe participants à Cegedim Heroes

## INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE ET OBJECTIFS

	% de CDI confirmés	<b>Réalisé</b> 2019   2018 76%   81%	<b>Attirer les collaborateurs</b> Salariés en CDI en 2019 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 oeuvre d'actions correctives le cas échéant.	<b>Objectif</b> Maintenir un niveau ≥ 75%
	Embauches cooptées confirmées en France	<b>Réalisé</b> 2019   2018 109   125	<b>Promouvoir la cooptation</b> Les critères de cooptations en France sont plus stricts en 2019, avec la non éligibilité de certains cas de figure détaillés dans ce chapitre.	<b>Objectif</b> Maintenir un niveau ≥ 100 cooptations / an
	Évènements de recrutement	<b>Réalisé</b> 2019   2018 48   22	<b>Maintenir notre présence</b> Ces évènements prennent la forme de Jobdating, salons pour l'emploi, forums écoles. S'y ajoutent les soirées de cooptation, non comptabilisées ici. L'indicateur présente les données France.	<b>Objectif</b> Maintenir un niveau ≥ 1,5 évènement / mois

## 5 Sécuriser les données de nos parties prenantes

### La sécurité au cœur de nos priorités

Agissant dans le secteur des technologies et services liés à l'information et aux bases de données, le Groupe Cegedim a pour priorité d'apporter à ses clients et partenaires une entière satisfaction concernant la sécurité des systèmes et des données. Les activités de Cegedim mettent en œuvre le traitement de données sensibles, notamment dans le domaine de la santé. 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. La croissance et la pérennité du Groupe dépendent également de sa capacité à anticiper les besoins en termes de service au public ainsi que d'innovation technologique.

## Assurer la sécurité des systèmes d'information

### Une infrastructure sûre, résiliente et durable

Cegedim s'applique à mettre en œuvre une sécurité robuste pour ses sites et datacenters. 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, et aux attaques cyber (malware, intrusion etc.).

### 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. Des clauses additionnelles 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.

### 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.

### 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 informatiques et l'état de l'art des technologies informatiques. Certains risques industriels sont également couverts par des polices d'assurance adéquates.

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.

### Sensibilisation interne

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. Les sensibilisations à la sécurité mises en œuvre par le Groupe peuvent être réalisées en présentiel ou à distance via e-learning ou webinar par exemple. Les filiales peuvent définir un plan de sensibilisation spécifique applicable à leur périmètre, complémentaire aux actions dispensées au niveau du Groupe Cegedim.

## Collecter les données en toute sécurité

### Données personnelles

Des données personnelles peuvent être collectées auprès des individus dans le cadre des activités du Groupe Cegedim. Cegedim met en œuvre des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art pour assurer 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 y soit conforme dès son entrée en vigueur.

### 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.

### 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).

### Fiabilité et qualité des données

La fiabilité et la qualité des données est indispensable 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.

### 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.

## Protéger les données

### 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 en e-learning, à distance, ou présentiel en fonction des sujets et des besoins,
- 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 assurer que les actifs et informations sont 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.

### Agrément et certification HDS (Hébergement de données de santé)

Le Groupe Cegedim dispose de l'agrément HDS (Hébergement de Données de Santé) délivré par l'ASIP Santé, et de la certification HDS.

- La société Cegedim SA est agréée pour une prestation d'hébergement de données de santé à caractère personnel collectées au moyen d'applications fournies par les clients et gérant des données de santé à caractère personnel. Cette prestation comporte une fonctionnalité d'accès direct du patient aux applications hébergées. Cet agrément a pour site de production et site de secours les zone HDS des datacenters concernés.
- La société Cegedim.cloud dispose de la certification HDS pour les activités "Hébergeur d'Infrastructure Physique" et "Hébergeur Infogéreur", soit l'ensemble des activités 1 à 6 du référentiel HDS

### Fin de vie des matériels

Lors de la mise au rebut des matériels, des dispositions spécifiques complémentaires 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.

### Droit d'auteur et propriété intellectuelle

Les procédures internes visent à s'assurer que Cegedim et ses collaborateurs n'enfreignent pas les législations sur le droit d'auteur d'autres sociétés, organisation 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 sécurité. Les utilisateurs du système d'information 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 de 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 amenées 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, à savoir : 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, ainsi qu'être le point de contact et coopérer avec la CNIL.

### Le RGPD en douze points



## RESULTATS

Données

2019 | 2018

36 011 | 35 257

Volume de données de santé traitées<sup>(1)</sup> en gigabits<sup>(2)</sup>

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

*(2) Un important changement de technologie sur une des plateformes a permis une économie en termes de besoin de stockage de l'ordre de 1 700 gb.*

## INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE ET OBJECTIFS



Réalisation de la checklist sécurité

Réalisé

2019 | 2018

100% | 100%

Sécuriser notre système d'information

L'ensemble des éléments du dispositif de sécurité ci-dessous a été réalisé.

Objectif

maintenir un niveau = 100%

Checklist sécurité des systèmes d'information Cegedim.cloud	Réalisé 2019
Sensibilisation à la sécurité (ex : formations, e-learning, campagnes de phishing...)	☑
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	☑



Croissance du volume de données hébergées <sup>(3)</sup>

*(3) 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.*

Réalisé

2019 | 2018  
+52% | +39%

Datacenters France et US

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.

Objectif

Contenir la croissance des volumes vs croissance du nombre de données

## 6 Maîtriser notre empreinte environnementale

### Entreprise citoyenne

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.

## limiter notre empreinte écologique

### 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 notamment pour l'industrie pharmaceutique et les professionnels de santé, déploie une activité de bureau. Ses émissions de CO2 sont caractéristiques de ces activités.

Les émissions primaires de CO2 de Cegedim sont principalement liées à la flotte de véhicules de la société et aux systèmes de climatisation. Les émissions secondaires de CO2 de Cegedim sont principalement liées à la consommation d'énergie ainsi qu'aux déplacements professionnels.

Le Groupe dispose de centres d'hébergement informatique en France qui contribuent très largement à la consommation électrique du Groupe. Depuis 2018, le Groupe s'est mis en capacité de mesurer l'empreinte carbone de ses centres d'hébergement, suivie et pilotée dans le cadre son programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique.

### Politique de gestion des véhicules

Le Groupe s'est doté d'une politique de gestion des véhicules de société qui définit les typologies de véhicules et les règles d'éligibilité. 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. En France, Cegedim a également mis en place une charte de bonne conduite pour les conducteurs. Le parc est notamment équipé de véhicules à moteur hybride, avec une incitation forte en faveur des catégories moins émettrices en CO2 lors du renouvellement des véhicules. La norme WLTP de calcul des taux d'émission de CO2, dont l'entrée en vigueur a été reportée à mars 2020, impacte les critères de gestion du parc automobile et montrera ses effets dans les indicateurs 2020.

Des politiques en place sur certains sites encouragent les énergies et modes de déplacements alternatifs aux véhicules à énergie fossile : places de parking dédiées aux véhicules électriques avec prises de recharge, parking à vélo permettant également la recharge des vélos électriques, panneaux solaires pour l'éclairage de parking.

### 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 mise en place dès 2008, le Groupe définit 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.

Lors d'évènements rassemblant plusieurs collaborateurs de différents sites à des distances relativement proches ou d'une même région, les déplacements par autocar ou co-voiturage sont privilégiés.

## 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. 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'utilisation des ressources

### Réduction des impressions

La réduction des impressions est également un objectif pour le Groupe. Dans tous les pays, au quotidien, les équipes sont encouragées à s'interroger sur la nécessité d'imprimer leurs travaux ou sur l'utilisation d'alternatives simples : projeter un support de réunion plutôt que de l'imprimer, n'imprimer les e-mails que si nécessaire, impression en recto-verso, etc. Les collaborateurs sont de moins en moins équipés d'imprimantes individuelles, et doivent envoyer leurs travaux sur une station d'impression mutualisée afin de limiter les impressions dites de confort et d'être plus économes en consommables. Les impressions par défaut en noir et blanc sont privilégiées sur celles en couleur. Une équipe de reprographie interne est en charge des impressions en masse pour les sites de Boulogne-Billancourt, utilisant des matériels modernes et performants.

D'autre part, 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.

### 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 de Référence en version papier a été réduit entre 2009 et 2017 de plus de dix fois pour la version française, et de moitié pour la version anglaise, toutes deux passées à 100 exemplaires. Depuis plus de dix ans, l'impression du Document de Référence du Groupe / Document d'Enregistrement Universel se fait sur du papier 100 % recyclé et certifié Ecolabel européen.

### Digitalisation des formalités administratives

Dans le cadre de son processus de recrutement, le Groupe Cegedim a très tôt opté pour la digitalisation des formalités administratives liées à la gestion des nouveaux entrants en France, et n'y effectue plus d'envoi en masse de documents papier. Lettre d'engagement, contrat de travail, règlement intérieur et 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. La gestion des tickets restaurant se fait dorénavant par carte à puce, évitant l'impression et la manipulation de titres papier.

### Coffre-fort électronique

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, les collaborateurs peuvent choisir que leur bulletin de paie mensuel y soit automatiquement envoyé pour stockage.

## Dépenses énergétiques des espaces de travail

Des moyens simples de réduction des dépenses énergétiques des espaces de travail 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 minuteurs, 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.

## Gestion des équipements informatiques

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

## Programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique

Cegedim est engagé depuis plusieurs années dans un programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique des services d'hébergement informatique du Groupe, permettant la maîtrise des consommations d'énergie et qui s'articule autour de trois axes principaux :

**La virtualisation :** afin d'optimiser l'utilisation des ressources informatiques, ce processus continue d'apporter des résultats significatifs. En 2019, le nombre de serveurs physiques s'est 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.

**La réduction des consommations énergétiques des serveurs et équipements informatiques :** après avoir renouvelé ses principaux équipements informatiques et simplifié sa topologie réseau, Cegedim a maintenu en 2019 ses performances et son efficacité énergétiques sans altérer le niveau global des services délivrés par le Groupe et avec un souci permanent pour la sécurité des données et des accès.

**L'optimisation de l'efficacité des systèmes de climatisation des centres d'hébergement :** la mise en place de systèmes de climatisation plus respectueux de l'environnement a été menée avec succès ces dernières années dans tous les centres d'hébergement. La généralisation des cloisonnements des allées froides des salles d'hébergement en France continue de délivrer en 2019 les performances attendues. La mise en place du freecooling, méthode économique qui utilise la différence de température entre l'air en sortie des équipements informatiques et la température de l'air extérieur, a permis de diminuer la consommation énergétique liée à la climatisation d'un des datacenter en France depuis 2017. Les eaux de pluies sont récupérées sur un des sites d'hébergement.

## Green IT et Datacenters

Le roadmap 2019 du programme Green IT et Datacenter du Groupe Cegedim, visant à l'efficacité énergétique et un faible impact pour l'environnement, intégrait notamment le renouvellement partiel de la production de froid d'un des datacenters en France qui a largement contribué à la diminution de sa consommation électrique cette année, de l'ordre de 12%. Le programme 2020 intègre notamment le déploiement d'une ferme photovoltaïque, la mise en œuvre de pompes à chaleur et réutilisation des calories, la gestion des échangeurs thermiques, des ventilo-convecteurs, de la distribution d'eau glacée, le tout visant à s'intégrer dans les possibilités offertes par les CEE et l'Ademe.

## Contribuer au développement des territoires

### Engagement sociétal

L'activité de Cegedim possède une dimension RSE intrinsèque, en tant que prestataire de services auprès de professionnels dans le domaine de la santé et de l'assurance, qui eux-mêmes œuvrent pour des patients et assurés. Les services fournis aux entreprises (RH et e-services) visent eux-aussi à une utilité sociétale, notamment par la dématérialisation, l'hébergement et la mise à disposition de données. Ceci dans un contexte d'augmentation des dépenses de santé et des demandes des patients, ainsi que de forts enjeux de transformation technologique et d'évolution réglementaire.

### 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 plus de dix pays. Les recrutements sont essentiellement effectués localement, ce qui contribue à la dynamisation du tissu économique.

### 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 Mondiale du Travail. Les équipes de la Direction des Ressources Humaines veillent au respect de ce principe, 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.

### Digitalisation et développement des territoires

Une partie des services proposés 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 assuré par Docavenue/Maïlla et permis par l'évolution réglementaire en 2018, la digitalisation du dossier de prévention 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 est estimée à près de 5 millions de personnes. La réduction de la couverture médicale, de l'ordre de 10% sur les dix dernières années, y atteint plus de 20% dans une douzaine de départements. L'enjeu sociétal est de taille, et Cegedim se veut un acteur majeur apportant des solutions adéquates et de qualité répondant aux enjeux de santé nationaux.

## Actions citoyennes et locales

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. Par exemple :

- La galerie d'art d'Aguesseau, qui se trouve dans les locaux du siège du Groupe, propose d'exposer les œuvres d'une dizaine d'artistes chaque année et de promouvoir régulièrement des artistes locaux;
- Cegedim Insurance Solutions apporte depuis 2016 son soutien à l'organisation des courses Les Foulées de l'Assurance (courses de 5 et 10 km, marche de 8 km) au profit de la prévention des maladies cardiovasculaires;
- Plusieurs filiales ont apporté leur aide à des opérations de collecte alimentaire visant à venir en aide aux victimes de catastrophes naturelles (crues, inondations, etc.), de soutien à des associations locales sportives ou culturelles;
- Futuramedia et C-Media se sont associées à l'Établissement Français du Sang et aux Restos du Cœur pour relayer les campagnes digitales 2019, en mettant à disposition les écrans digitaux pour la diffusion gratuite de spots promotionnels, soit un total de plus de 7 000 écrans, dans plus de 800 vitrines et au sein de plus de 1 800 pharmacies et parapharmacies partout en France;
- Cegedim s'engage contre le cancer depuis 2017 auprès de l'Institut Gustave Roussy, et en 2019 avec son soutien à la campagne "Guérir le cancer de l'enfant au 21<sup>e</sup> siècle" de la Fondation Gustave Roussy, ainsi que la campagne "Tout le monde contre le cancer" portée par C-Media au sein des officines;
- Cegedim Outsourcing est partenaire avec la ville de Meudon de la First Lego League, challenge robotique annuel qui réunit depuis 2014 des enfants âgés de 9 à 16 ans. L'ensemble de la manifestation vise à promouvoir les sciences et les technologies auprès des jeunes générations : programmation informatique autour du développement durable, de la protection des animaux ou des énergies renouvelables, avec une vingtaine d'équipes en lice en 2019;
- Cegedim Insurance Solutions est partenaire de l'association Nos Quartiers ont des Talents, qui accompagne individuellement de jeunes diplômés vers l'emploi et l'alternance, via un réseau d'entreprises engagées pour l'égalité des chances. Ces actions visent à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes diplômés, Bac+3 et plus, âgés de moins de 30 ans, issus de milieux sociaux modestes ou de zones prioritaires, grâce à un système de parrainage par des cadres ou des dirigeants d'entreprises expérimentés en activité.

## RESULTATS

Émissions de gaz à effet de serre 2019   2018	Utilisation des ressources 2019   2018	Actions en faveur des territoires 2019   2018
1 365   1 777 CO <sub>2</sub> lié à la consommation d'électricité en teqCO <sub>2</sub>	13 799   15 584 Consommation électricité en milliers de kWh	10   11 Nombre de pays
303   360 CO <sub>2</sub> lié à la consommation de gaz en teqCO <sub>2</sub>	1 246   1 478 Consommation gaz en milliers de kWh	69   71 Nombre de sites Groupe
891   856 CO <sub>2</sub> aérien en France		57   53 Nombre de sites en France
2,35   2,40 Age moyen du parc auto France		12   18 Nombre de sites à l'international
0€   0€ Provisions environnement		481   416 Nombre de salariés itinérants en France

## INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE ET OBJECTIFS

	% véhicules <120g CO <sub>2</sub>	<b>Réalisé</b> 2019   2018 79%   79%	<b>Parc automobile France</b> Le parc tourisme évolue vers des véhicules récents et une diminution du poids des véhicules diesel au profit des véhicules essence et hybrides électriques.	<b>Objectif</b> Maintenir un niveau ≥ 75%
	% véhicules <140g CO <sub>2</sub>	<b>Réalisé</b> 2019   2018 92%   93%	<b>Parc automobile France</b> Le renouvellement en 2019 de gros utilitaires impacte la performance globale de cette catégorie.	<b>Objectif</b> Maintenir un niveau ≥ 90%
	Croissance du nombre d'instances *  * par instance, on entend le nombre de machines virtuelles	<b>Réalisé</b> 2019   2018 +11%   +12%	<b>Virtualisation des serveurs</b> La réduction continue du nombre de serveurs physiques s'effectue au bénéfice de machines virtuelles, en croissance continue en 2019, résultant en un ratio de 1 serveur physique pour 15 virtuels.	<b>Objectif</b> Maintenir une croissance continue

## 7 Conforter notre réputation

### Nos objectifs

Cegedim s'efforce d'apporter à ses clients, et au juste prix, la valeur ajoutée dont ils ont besoin. Une forte réactivité et une grande adaptabilité au changement sont possibles grâce à des équipes de taille humaine favorisant la communication, la transmission des compétences et le partage d'expérience. Cegedim s'appuie sur ses équipes performantes, réactives et motivées, bénéficiant de circuits d'information courts et de prises de décision rapides, avec une grande adaptabilité au changement.

## 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 reconnus 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 de 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.

### Qualité et contrôle interne - ISAE 3402

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 réglementation 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.

### Référentiels et certification ISO 27001

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

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 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 pour INPS (UK).

### Agréments et certification HDS

Cegedim dispose enfin d'agrément et de certification lui permettant d'héberger des données de santé à caractère personnel :

- Agrément d'Hébergeur de Données de Santé à caractère personnel (France).

## Viser l'excellence opérationnelle

### Recherche et Développement

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

Une pharmacie virtuelle a été créée sur un des sites de Boulogne-Billancourt afin de présenter et mettre en valeur les produits et innovation du Groupe, accessible aux clients comme aux salariés.

### Pôle OPEX (Operational Excellence)

Le pôle OPEX (Operational Excellence) auquel est attachée la politique de sécurité des systèmes d'information définit annuellement les objectifs de sécurité généraux pour le Groupe et ses filiales, 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.

### Certification produits

Les produits du Groupe Cegedim disposent de certifications et agréments à divers titres, selon les pays, les territoires et les domaines concernés. En France avec SesamVitale, HAS, DMP, LAP, TlSi, e-santé (CDS/MSP), ANSM; en Belgique avec EHealth / CIN, MyCareNet; au Royaume Uni avec NHS, EMIS, TPP, MHRA, NMVS, Research Ethics Approval; nos produits et solutions suivent des standards stricts et leur qualité se voit reconnue par ces certifications et agréments, régulièrement reconduits.

### Gestion de projet

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 standard de la filiale ou de l'organisation concernée s'appliquent.

### Développements techniques

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.

### Programme d'audit sécurité des systèmes d'information

Cegedim est engagé dans un programme d'audits réguliers de la sécurité de son système d'information. Des revues indépendantes de la sécurité de l'information 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.

### Synergies et optimisations internes

Cegedim utilise et met en œuvre ses propres outils et services dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines et compétences. Sa filiale SRH, intervient en effet sur le marché de l'externalisation RH et 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).

## Réputation et communication externe

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 sur une utilisation des médias sociaux responsable et respectueuse.

## Pratiquer l'amélioration continue

### Système de Management des Services

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 ses exigences de qualité, Cegedim.cloud s'appuie sur une approche par processus, opérée au travers d'un Système de Management des Services. Cette approche a été construite selon la norme ISO 20 000 qui est corrélée au référentiel de bonnes pratiques ITIL. Elle y intègre également les principes de Capability Maturity Model Integration (CMMI) pour l'ingénierie ainsi que la gestion de projet. 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.

### Analyses de risques

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). Elles visent à identifier et coter les risques de sécurité en termes de disponibilité, intégrité, confidentialité et auditabilité sur les informations de la filiale et de 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.

### Gestion des fournisseurs

La gestion des fournisseurs informatiques est un processus du Système de Management des Services 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 réglementation 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

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](mailto:security@cegedim.com).

Du fait de la croissance des activités du Groupe, le nombre de données hébergées et traitées évolue assez significativement, et en conséquence leur volume et 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. Ceci sera le cas échéant reflété dans les indicateurs et résultats en lien avec cette thématique.

## RESULTATS

Certifications et agréments

2019 | 2018

77 | 79

Certifications et agréments des différents produits du Groupe

Amélioration continue

2019 | 2018

336 | -

Nombre de licences elearning R&D

2 687 | -

Nombre d'heures de elearning R&D

## INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE ET OBJECTIFS



Effort de R&D rapporté au chiffre d'affaires

**Réalisé**

2019 | 2018

12,3% | 12,5%

**Recherche et Développement Groupe**

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.

## 8 Agir de manière éthique

### Notre engagement

Cegedim s'est engagé à respecter 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 rappelle que l'engagement éthique de chacun est nécessaire pour assurer une croissance durable et un développement harmonieux.

## 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 : Aude Labrune (Directrice de la Communication Groupe et Présidente du comité), Anne-Louise Senne (Directeur des Ressources Humaines Groupe), Sandrine Debroise (Directrice Financière du Groupe), Christelle Vivet (Directrice Juridique Groupe), Jan Eryk Umiastowski (Directeur des Investissements et de la Communication Financière).

Le Comité Éthique se réunit aussi souvent que nécessaire. En 2019 il s'est réuni deux fois, en date du 9 mai et 28 juin 2019. Il a notamment procédé à l'optimisation de la ligne d'alerte et la formalisation de sa procédure, ainsi qu'au programme de e-learning relatif à la Charte Éthique couvrant notamment les thématiques Sapin II.

Les collaborateurs du Groupe peuvent saisir le Comité Éthique en cas de préoccupations concernant certaines pratiques. En 2019, le Comité Éthique a reçu un signalement qui a été investigué et traité, sans toutefois déboucher sur une alerte.

### Charte Éthique

La Charte Éthique du Groupe, remise à jour fin 2017, est disponible dans les sept langues qui y sont parlées : Français, Anglais, Espagnol, Roumain, Néerlandais, Allemand, Italien. Elle réaffirme l'engagement éthique et tient compte des nouvelles lois et réglementations en matière de conduite des affaires. Elle se veut aussi 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. 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. Lors de sa mise à jour, celle-ci 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 couvre les thématiques Sapin II, confidentialité des informations et traitement équitable des fournisseurs. Le déploiement à l'international se fera début 2020. Tous les nouveaux entrants bénéficient de ce e-learning dans le cadre de leur parcours d'intégration.

## 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 dans ces domaines, 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 oeuvre 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.

## 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 français spécialisé en fiscalité qui vérifie systématiquement ses opérations sensibles, notamment sa politique de prix de transferts et taux de marge conforme 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.

## Mettre en oeuvre notre responsabilité sociétale

### Responsabilité sociétale

Cegedim applique les lois locales dans tous les pays où le Groupe opère et a mis en oeuvre 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 Mondiale 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 application.

### Pratiques commerciales équitables

Cegedim attache une grande importance au choix équitable de ses fournisseurs. Ils doivent se conformer aux principes figurant dans la Charte Éthique 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 aux thématiques éthiques, Cegedim a également mis en oeuvre un e-learning sur des sujets relatifs au droit de la concurrence et au 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 et qui a continué son déploiement en 2019.

## Dématérialisation

Certains des produits et services du Groupe Cegedim présentent une dimension sociétale, notamment en ce qui concerne la dématérialisation des documents de gestion, accompagnant ainsi les entreprises dans l'automatisation de leurs processus, de la commande au règlement en passant par la facture. Spécialiste des échanges dématérialisés depuis 1989, Cegedim e-business (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

## Acheter et consommer responsable

### Fournitures de bureau

L'achat de fournitures de bureau responsables est encouragé lorsque le rapport qualité prix reste acceptable. Le papier eco-labellisé ou provenant de plantations gérées de façon durable est privilégié, notamment pour les travaux nécessitant des impressions en masse. 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.

### Approvisionnement

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 auprès d'entreprises et usines labellisées, notamment en ce qui concerne le textile. L'imprimerie en charge des invitations pour les événements des 50 ans, ainsi que le fournisseur principal d'objets publicitaires du Groupe, sont des entreprises solidaires employant des travailleurs handicapés.

### 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. Les équipements de téléphonie mobile fournis aux clients dans le cadre des offres packagées proposent les mêmes appareils que ceux fournis aux collaborateurs, dans une optique plus large de rationalisation.

### Gaspillage alimentaire

Les achats alimentaires ne concernent que les 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.

### Tri et recyclage

En termes de prévention et de gestion des déchets, des dispositifs sont en place sur certains 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, et se fixe un objectif de généralisation en 2020.

D'autres actions reposent sur des comportements plus responsables et diverses initiatives des équipes locales en charge des services généraux. Le recyclage des cartouches d'encre, des piles et des ampoules est organisé de façon assez répandue au sein du Groupe, et le recyclage du papier progresse dans plusieurs filiales. 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, permettant de limiter les contenants jetables.

## RESULTATS

Approvisionnement durable

**2019** | 2018

**100%** | 100%

des références papiers et enveloppes du catalogue Groupe France, des fournitures de bureau, du Service Reprographie et des impressions réglementaires obligatoires utilisent du papier certifié.

Dématérialisation

**2019** | 2018

**81%** | 78%

Taux de digitalisation des bulletins de paie pour les collaborateurs France

## INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE ET OBJECTIFS



Nombre de sessions du Comité Éthique

**Réalisé**

**2019** | 2018

**2** | 2

**Comité Éthique**

Le Comité Éthique s'est réuni en 2019 au mois de mai et de juin.

Aucun signalement via le dispositif en place n'a donné lieu à une alerte.

**Objectif**

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.



% d'achats verts

**Réalisé**

**2019** | 2018

**49%** | 48%

**Achats de fournitures de bureau**

Les achats de fournitures de bureau en France sont centralisés sur un catalogue Groupe, mettant en avant des produits eco-labellisés auprès d'un prestataire à la démarche RSE intégrée.

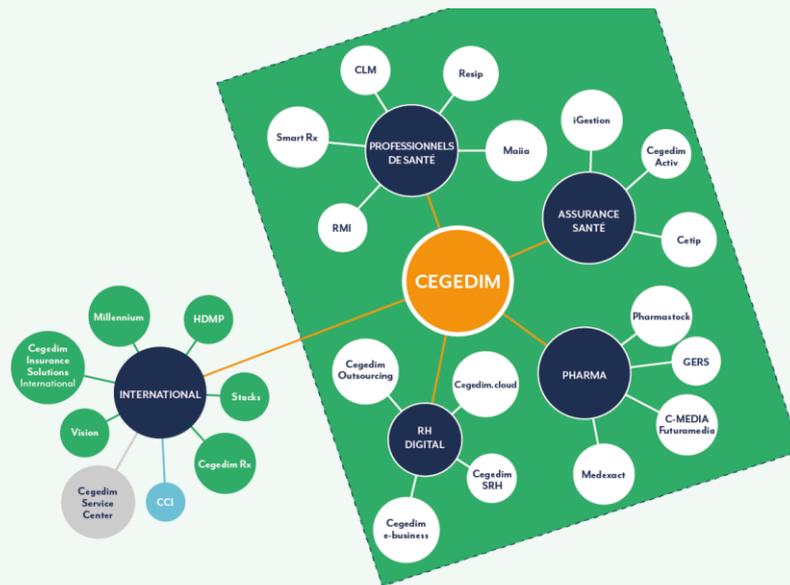
**Objectif**

Tendre vers plus de 50% d'achats verts

## 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 68 % de l'effectif total du Groupe. Les données chiffrées à caractère social sont consolidées, sauf mention contraire, pour la totalité des sociétés dans le monde, intégrées globalement dans le périmètre de consolidation, soit 70 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 à caractère social dans chaque pays. Elle répond aux exigences de sécurité et de confidentialité et plus généralement aux contraintes légales propres à chaque pays, qui sont systématiquement respectées pour le recueil et le traitement des données. Elle est tenue à jour quotidiennement par les équipes en charge des Ressources Humaines dans les différentes filiales.

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

Les données de fournisseurs externes sont également exploitées, notamment les statistiques des agences de voyages pour les émissions de CO<sub>2</sub> 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.

Un questionnaire qualitatif, fourni à chaque pays où le Groupe est implanté, a été renseigné sous la responsabilité du Directeur Financier local. 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 de l'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 2019 à décembre 2019. 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 concernent uniquement les déplacements professionnels en avion, sur l'année civile 2019, des entités France du Groupe;
- 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 94% des effectifs du Groupe, et les établissements pour lesquels un détail est disponible (Chili et 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;
- La mise à jour 2019 du référentiel Ademe n'étant pas disponible au moment de l'élaboration de ce document, le barème CO2 utilisé pour la conversion des consommations en électricité et en gaz est celui de 2018.

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 des Directions Ressources Humaines et du Contrôle Interne, au siège de l'entité consolidante. Une première validation des données est réalisée par les personnes responsables de leur collecte. Des contrôles de cohérence sur les données sont ensuite réalisés par les Directions Ressources Humaines et Contrôle Interne 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 clés 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.

# 10 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

## Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux actionnaires

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du groupe CEGEDIM, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

### Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures du Groupe, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur demande au siège de la société.

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. 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.

### 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 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, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par le Groupe des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Nature et étendue des travaux

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 et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, 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, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices<sup>2</sup> et couvrent entre 68 et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

---

<sup>1</sup> ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

<sup>2</sup> Les entités juridiques françaises du groupe CEGDIM

- 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.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre novembre 2019 et mars 2020 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

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

### **Conclusion**

Sur la base de nos travaux, 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.

Fait à Paris La Défense, le 19 mars 2020

L'organisme tiers indépendant

**MAZARS SAS**

Jean-Philippe Mathorez

Associé

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

## **Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes**

### **Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques**

- Rétention des talents et des collaborateurs ;
- Sécurité des infrastructures et des données ;
- Impact environnemental négatif des activités ;
- Respect des standards de qualité ;
- Pratiques éthiques

### **Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clé de performance**

- % de CDI confirmés ;
- Nombre d'embauches cooptées confirmées ;
- Nombre d'évènements de recrutements ;
- % de réalisation de la checklist sécurité ;
- Croissance du volume de données hébergées ;
- % de véhicules < 120g CO2 et < 140g CO2 ;
- Croissance du nombre d'instances ;
- Effort de R&D rapporté au chiffre d'affaires ;
- Part d'achats verts sur catalogue Groupe France ;
- Nombre de sessions du comité Éthique





[www.cegedim.fr/finance](http://www.cegedim.fr/finance)

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

