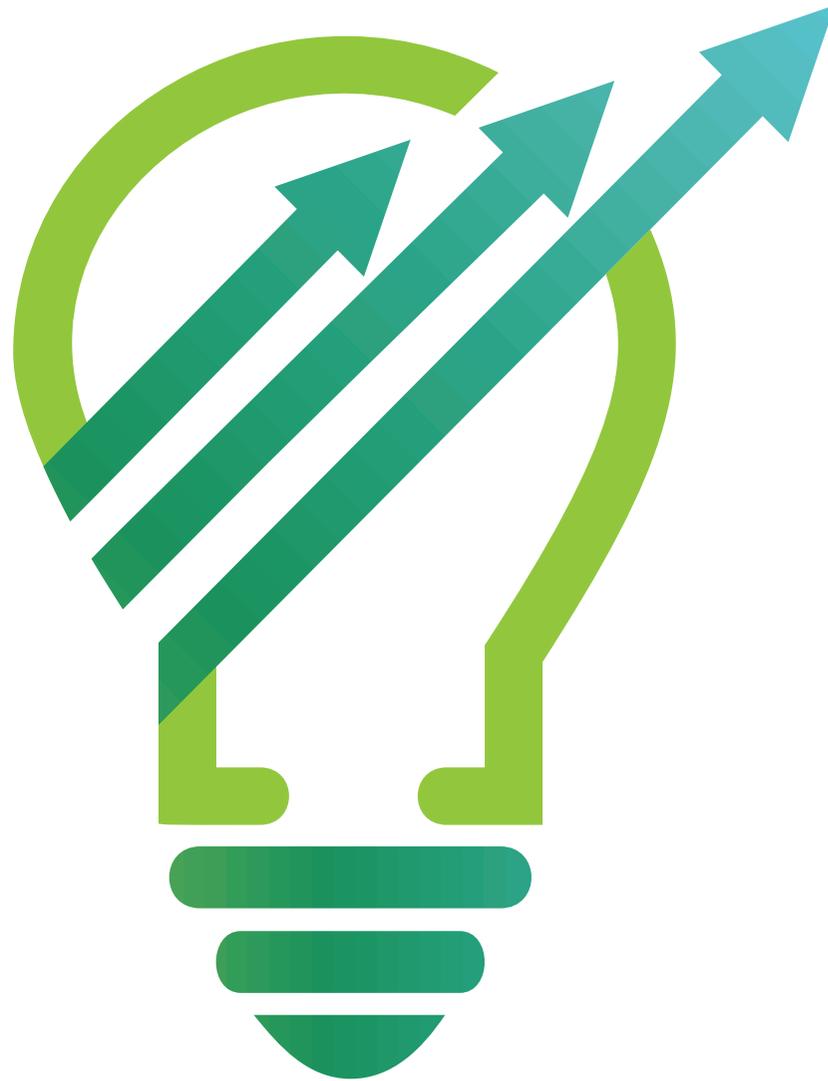


2020

DÉCLARATION # DE PERFORMANCE # EXTRA-FINANCIÈRE

GROUPE CEGEDIM





SOMMAIRE

DPEF - EXTRAIT DU DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2020

6.1 Panorama et valeurs du Groupe Cegedim	1
6.2 Modèles d'affaires, activités, chaîne de valeur.....	4
6.3 Risques, enjeux et objectifs RSE du Groupe.....	7
6.4 Mobiliser les ressources humaines	12
6.5 Maîtriser notre empreinte environnementale.....	23
6.6 Conforter notre réputation de qualité et de sécurité	30
6.7 Contribuer éthiquement au développement des territoires.....	37
6.8 Note méthodologique	42
6.9 Rapport de l'organisme tiers indépendant	44

6.1 | Panorama et valeurs du Groupe Cegedim

Qui sommes-nous ?

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

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

Dans un environnement difficile en 2020, le Groupe démontre sa résilience avec un chiffre d'affaires quasiment stable. Ceci résulte de notre position unique au cœur de l'écosystème de la santé basée sur la forte récurrence de nos activités et nos investissements soutenus en innovation. Le choix de l'État français, dans le cadre de la mise en place de la politique de vaccination Covid-19, de mettre à la disposition des centres de vaccination notre solution de prise de rendez-vous Maiia est un accélérateur de notoriété. L'année 2021 s'annonce compliquée; toutefois, nous sommes confiants en notre capacité à réaliser des performances supérieures à celles de 2020.



*% du chiffre d'affaires réalisé dans la Santé

Nos valeurs

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

Ces valeurs fédèrent les différentes parties prenantes du Groupe.

Innovation

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

Éthique

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

Satisfaction clients

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

Synergie

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

Respect

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

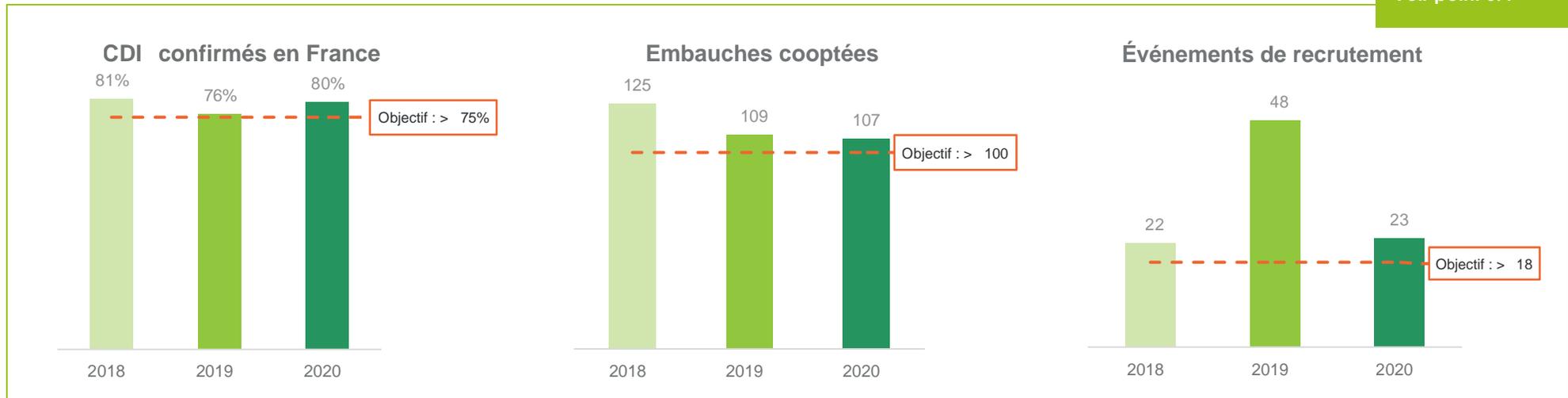
Développement personnel et professionnel.

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

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

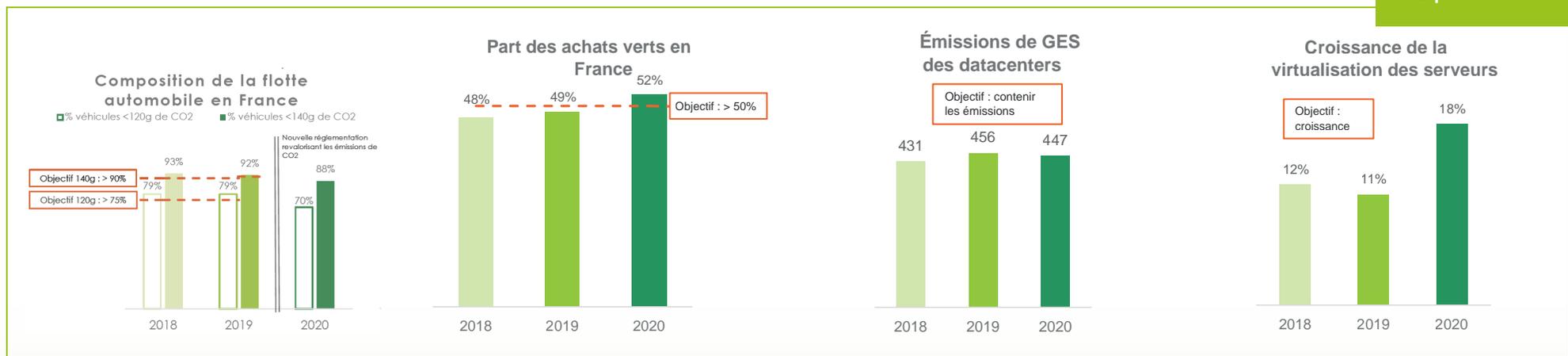
6.1.1.1 | Mobiliser les Ressources Humaines

Voir point 6.4



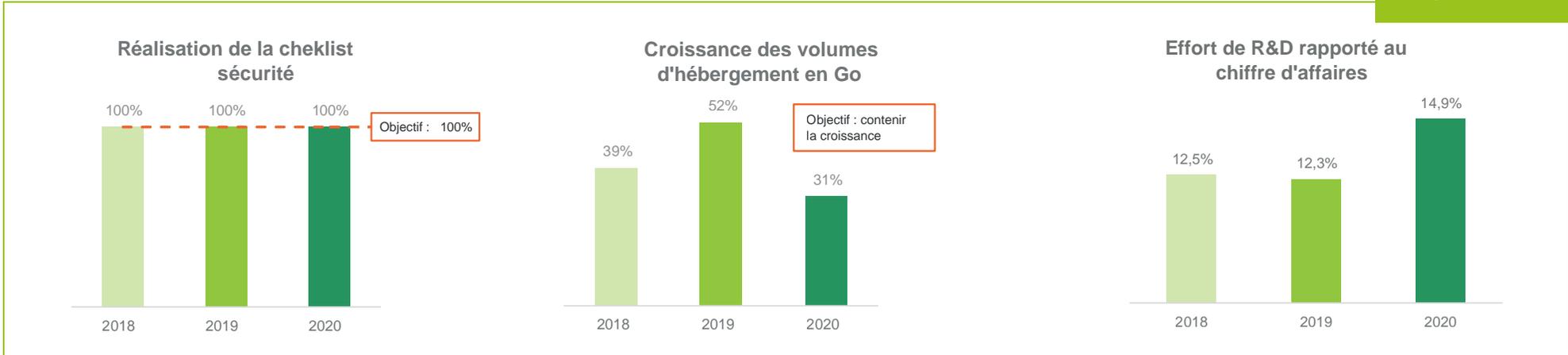
6.1.1.2 | Maîtriser notre empreinte environnementale

Voir point 6.5



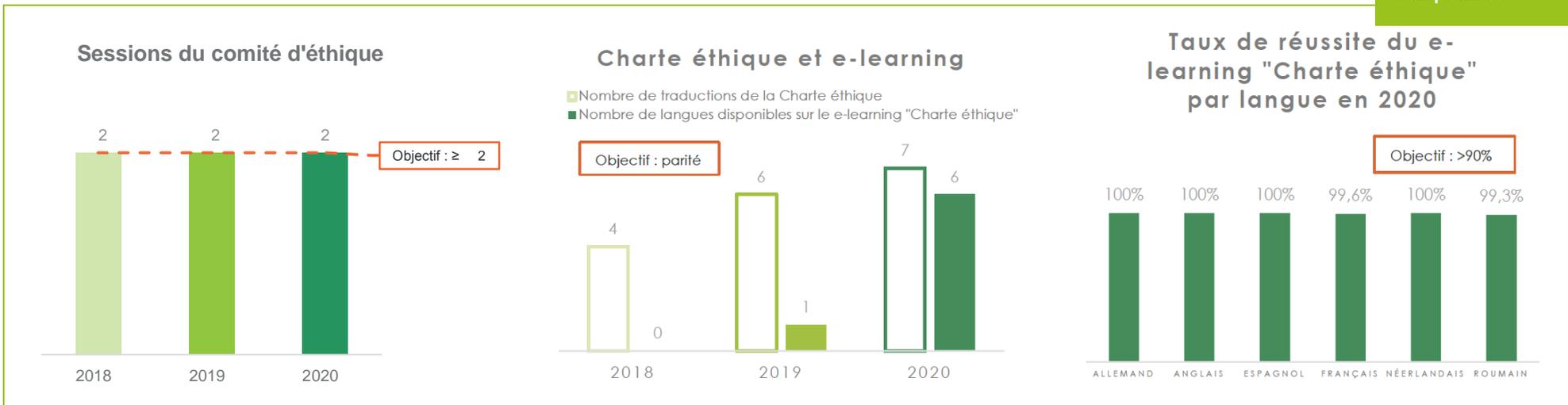
6.1.1.3 | Conforter notre réputation de qualité et de sécurité

Voir point 6.6



6.1.1.4 | Contribuer éthiquement au développement des territoires

Voir point 6.7



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

Modèle économique de l'écosystème Cegedim

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

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

D'une part pour ses clients de l'environnement de la santé : médecins, professions paramédicales, pharmaciens, assureurs, autorités de santé, et leurs interactions avec les patients. Il constitue une plateforme unique fournissant à ses clients des outils permettant de délivrer des prestations d'excellence. D'autre part avec des solutions complémentaires de logiciels et services en gestion des ressources humaines ou flux dématérialisés, Data & marketing ou BPO, qui s'adressent à l'ensemble des acteurs économiques, dans et en dehors du secteur de la santé.

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

Transformation stratégique pour renforcer nos avantages concurrentiels

Cegedim a réussi son recentrage géographique européen, renouant avec une croissance pérenne. Nous avons retrouvé les ressources pour réaliser des investissements technologiques d'avenir, comme en témoignent les prises de participation significatives en France dans la fintech SSP ou l'expert Audiprint. Au-delà des incertitudes à court terme, les marchés de Cegedim offrent de solides perspectives de croissance dont les principaux facteurs sont :

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

L'ensemble de ces facteurs contribue à un besoin accru d'innovation et à un usage de plus en plus important de la technologie, avec entre autre le Saas, le Cloud et l'intelligence artificielle combinés à un besoin croissant de données de santé. Cegedim investit significativement en innovation, et a consacré en 2020 environ 14,9% de son chiffre d'affaires à ses effectifs de R&D.

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

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

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

Nos activités

Nos divisions opérationnelles ont pour caractéristiques communes :

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

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

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

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

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

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

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

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

277,2M€ | 56 %
du CA 2020

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

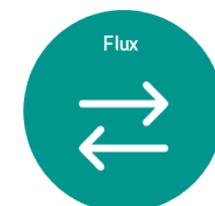


48,9M€ | 10 %
du CA 2020

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

79,4M€ | 16 %
du CA 2020

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



87,8M€ | 18 %
du CA 2020

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

Notre modèle d'affaires

Nos ressources



Ressources Humaines

+ 5 300 collaborateurs
1338 collaborateurs dédiés à la R&D

Capital financier

208 M€ de capitaux propres
Actionnaires de référence
Contrats clients récurrents

Ressources techniques

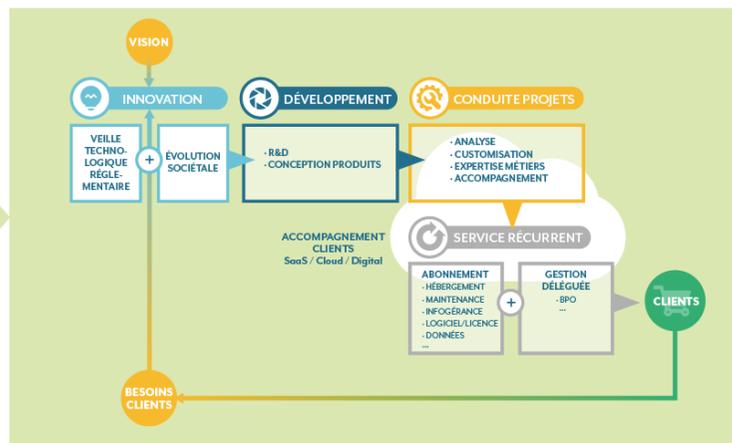
5 Datacenters en propre
66 sites
76 M€ d'investissement⁽¹⁾ en 2020
dont 15 % d'effort R&D

Ressources naturelles

100 % d'énergie renouvelable⁽²⁾
269 tonnes de papier
dont 94 % écocertifié

⁽¹⁾ Voir point 3.3.2
⁽²⁾ à partir du 1^{er} janvier 2021

Nos divisions



Notre création de valeur



Collaborateurs

872 entrées en CDI
256,2 M€ reversé aux collaborateurs : Salaires, pensions, etc.

Société et communauté

84 % du CA dans la Santé
6,3 M€ reversé à la société civile et communauté : Impôt sur les sociétés, taxes et droits

Présence sur les territoires

12 pays
+ 500 collaborateurs itinérants

Actionnaires et financement

469,9 M€ de CA du Groupe Cegedim
9,0 M€ reversé aux prêteurs de fonds : coûts financiers

Fournisseurs

125,0 M€ reversé aux fournisseurs : achat de biens et services
+ 150 fournisseurs critiques évalués

Réinvestissement pour création de valeur future

75,5 M€ réinvestie dans Cegedim : création de valeur future

6.3 | Risques, enjeux, objectifs RSE du Groupe

Stratégie RSE

Les ressources fondamentales de Cegedim sont humaines, techniques et technologiques, lui permettant de contribuer à l'écosystème de la santé. Ces deux dimensions sont au cœur de la stratégie RSE du Groupe. Nous créons et vendons les meilleurs produits et services à nos clients - professionnels de santé ou autres professionnels - grâce auxquels ils délivrent à leur tour le meilleur à leurs patients ou clients. Cegedim est "RSE by design" : les dimensions sociale, sociétale, environnementale et éthique sont intrinsèques à nos activités, ainsi qu'aux processus de décisions. Qu'ils soient de santé, de gestion des flux dématérialisés, de process ou liés à la data : nos produits et services contribuent de manière durable au bien général, et cherchent à minimiser les impacts environnementaux tout en maximisant les impacts sociaux positifs.

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

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



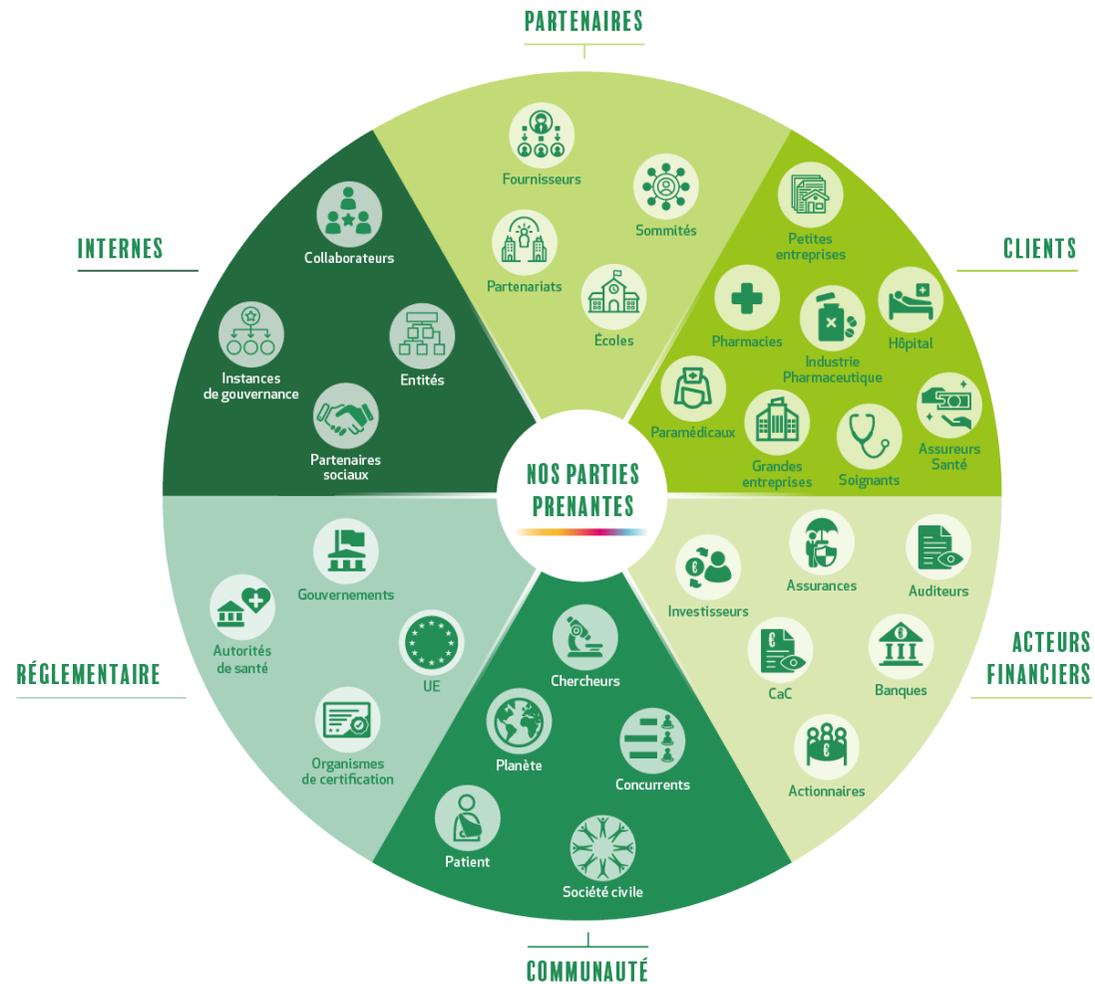
Les parties prenantes et leur consultation

Le Groupe Cegedim, acteur engagé sur ses territoires d'implantation, entretient des relations avec l'ensemble de ses parties prenantes, tant internes qu'externes.

La consultation des parties prenantes de Cegedim se fait sous diverses formes et périodicités, toujours dans un dialogue continu : échanges courants avec les clients et fournisseurs, évaluations, relation clientèle et clubs utilisateurs, relations publiques et événements récurrents tant au niveau local que global, partenariats, dialogue social, rencontres avec les investisseurs et roadshows, réponses aux agences de notation, dialogue avec les décideurs locaux et les législateurs, veille et suivi des réseaux sociaux.

Cegedim, soutenue par ses parties prenantes, est plus forte et plus efficace. Toutes les parties prenantes de l'entreprise prennent un risque, même si ces risques ne sont pas tous de même nature.

Les parties prenantes



Risques RSE

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

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

Nos travaux se sont appuyés sur les référentiels suivants :

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

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

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

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

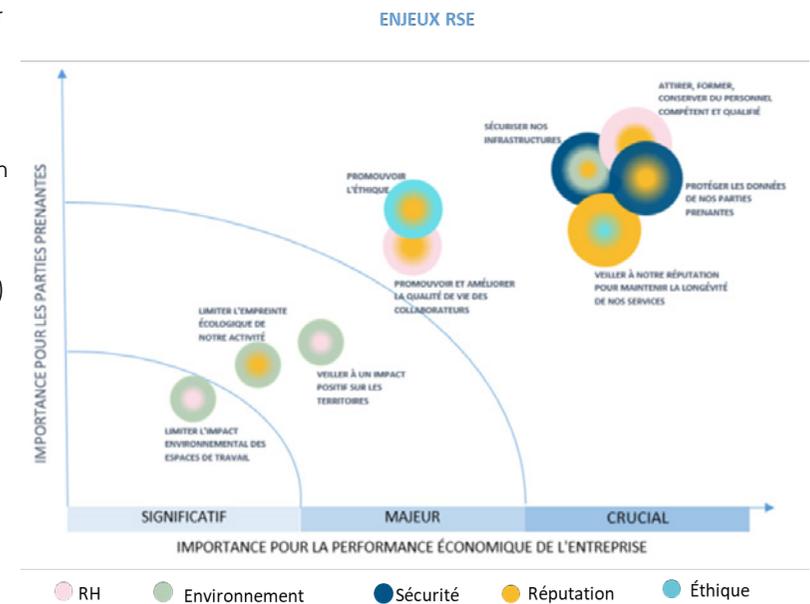
Matrice
de matérialité
estimée au 19/03/2021

Les risques identifiés permettent de mettre en avant les enjeux majeurs pour Cegedim en termes de RSE, évalués et positionnés dans une matrice de matérialité.

Pour chacun, les politiques et plans d'actions déployés sont proportionnels au poids de l'enjeu, décrits dans les différents chapitres de ce document.

Une fois par an, les risques et enjeux RSE sont revus et validés par la Direction Générale et le Comité d'Audit du Groupe.

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



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

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

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

Les activités du Groupe ont été impactées de diverses manières :

- Une cellule de crise s'est constituée dès février 2020 afin d'anticiper le confinement en France ainsi que les autres pays qui ont suivi, et de permettre la continuité d'activité. Le top management a tenu un point hebdomadaire de suivi inscrivant à l'ordre du jour la santé des collaborateurs, ainsi que la situation sanitaire et économique.
- Les voyages et déplacements ont été suspendus afin de limiter la propagation du virus. L'adoption massive du travail à distance lors du premier confinement a été anticipée et pleinement opérationnelle début mars. Lors du second confinement, le choix de poursuivre le télétravail a été laissé aux collaborateurs, dans le respect des protocoles sanitaires en vigueur. Le Groupe a mis en place des rotations au sein des équipes afin de limiter les risques de contamination au sein des locaux.
- Le recours au chômage partiel a été très limité, et des transferts de compétences ont été privilégiés lorsque possibles.
- Les infrastructures supportant le télétravail ont été renforcées afin de garantir la sécurité des connexions, dont la continuité n'a pas été affectée.
- Le Document Unique d'Évaluation des Risques a été mis à jour pour tous les établissements. Le groupe de travail a notamment élaboré et diffusé des fiches pratiques sur le télétravail ainsi que les gestes et postures à adopter
- Les recrutements et intégrations de nouveaux collaborateurs ont été réévalués afin de s'assurer qu'ils pouvaient être réalisés dans de bonnes conditions, le distanciel étant privilégié.
- Les événements de recrutement de type jobdating et salons étudiants ont été annulés au plus fort de la crise. Le Groupe a pu participer à certains forums en ligne. Les événements qui se sont tenus l'ont été dans le respect des consignes sanitaires.
- Cegedim s'est adapté et a organisé des événements à distance pour maintenir le lien entre et avec les collaborateurs : afterworks, cours de cuisine en live, concours photos.
- Les communications internes ont été adaptées au confinement avec notamment une newsletter dédiée.
- Une cellule d'écoute téléphonique a été mise à la disposition des collaborateurs 24h/24 et 7j/7j, les appels et la teneur des échanges restant confidentiels et anonymes.
- L'équipe RH a été formée à la prévention Covid : « sécuriser la reprise - protéger les salariés ».
- Des référents covid ont été nommés, formant une équipe pluridisciplinaire : RH, Services Généraux, Gestion des risques.
- Le protocole sanitaire a été mis en place et est actualisé régulièrement suivant les préconisations du gouvernement. Il inclut la désinfection des locaux, la mise en place d'une gestion des flux et de signalétique, l'adaptation de la configuration des bureaux, zones d'accueil et de circulation, ainsi que la mise à disposition de matériels de protection.
- Les filiales du Groupe ont pu proposer des solutions et services permettant à leurs clients de gérer au mieux cette crise : GERS Data a fourni des données aux autorités de santé, CLM a équipé quatre centres d'urgence covid-19, Maiia a proposé gratuitement ses solutions de téléconsultation, SRH a accompagné la mise en place du chômage partiel de ses clients, SY by cegedim a lancé une version simplifiée de ses solutions de dématérialisation.
- Début janvier 2020, la solution Maiia a été sélectionnée comme l'un des trois sites web agréés par le Ministère de la Santé pour la prise de rendez-vous en centre de vaccination covid-19.
- Du point de vue financier, Cegedim a su démontrer sa résilience économique (voir Document d'Enregistrement Universel point 4.6 du chapitre 4, point 3.6 du chapitre 3).

6.4 | Mobiliser les ressources humaines

Résultats		
Effectif Groupe 2020 2019	Marque employeur et relations écoles France 2020 2019	Formation et mobilité 2020 2019
5 311 4 946 Effectif total	930 1 182 Départs	15 727 17 067 Nombre d'heure de formation en France
3 435 3 364 Effectif France	13% 9,9% Turnover (taux de départs) dont 6% subis en 2020	959 870 Nombre de salariés formés en France
1 876 1 582 Effectif International	4 953 4 682 Nombre de salariés en CDI	396 103 Nombre de parcours e-learning Groupe
1 295 1 465 Embauches	358 264 Nombre de salariés en CDD	5 043 4 482 Collaborateurs inscrits aux e-learning Groupe
872 1 067 Embauches en CDI	39,6 39,7 Âge moyen global	5 391 3 886 Nombre d'heures de e-learning Groupe
423 398 Embauches en CDD		239 372 Nombre de mobilités internes France <i>Changements de postes ou mobilités entre entités différentes</i>

Parité Groupe

2020 | 2019

45% | 45%
% salariés Femmes40% | 40%
% administrateurs Femmes55% | 55%
% salariés Hommes60% | 60%
% administrateurs Hommes

Santé et sécurité en France

2020 | 2019

23 | 61
Accidents de travail33 189
Absentéisme en jours lié au
Covid-19 - France*45 847 | 38 548
Absentéisme en jours hors
Covid-19 - Groupe8,64 | 11,52
Nombre moyen de jours
d'absence Groupe hors CP et
RTT par salarié et hors Covid-1927 169 | 38 548
Absentéisme en jours hors
Covid-19 - France7,91 | 11,5
Nombre moyen de jours
d'absence France hors CP et
RTT par salarié et hors Covid-19* Maladie, arrêts pour garde
d'enfants ou télétravail impossible,
chômage partiel

Qualité de vie au travail

2020 | 2019

676 | 417
Nombre de salariés en télétravail régulier*
en France19,68% | 12,4%
En % de l'effectif France281 | 230
Nombre de salariés en travail à temps
partiel Groupe
5,30% | 4,6%
En % de l'effectif Groupe1 754 | 1 770
Nombre de participants à Cegedim Heroes* Télétravail régulier dans le cadre de l'accord
Groupe en France, hors protocole sanitaire
exceptionnel

Indicateurs clefs de performance et objectifs

% de CDI confirmés	Attirer les collaborateurs	Réalisé	Objectif
	<p>Salariés en CDI en 2020 en France dont la période d'essai a été validée au 31 décembre, hors période d'essai en cours.</p> <p>L'entretien de fin de période d'essai est formalisé et les résultats analysés par la DRH pour mise en œuvre d'actions correctives le cas échéant.</p>	<p>2020 2019 80% 76%</p>	<p>Maintenir un niveau \geq 75%</p>
Embauches cooptées confirmées en France	Promouvoir la cooptation	Réalisé	Objectif
	<p>Les critères de cooptations en France en 2020 sont identiques à 2019, avec la non éligibilité de certains cas de figure détaillés dans ce chapitre.</p>	<p>2020 2019 107 109</p>	<p>Maintenir un niveau \geq 100 cooptations / an</p>
Évènements de recrutement	Maintenir notre présence	Réalisé	Objectif
	<p>Ces évènements prennent la forme de Jobdating, salons pour l'emploi, forums écoles. S'y ajoutent les soirées de cooptation, non incluses ici. L'indicateur présente les données France.</p> <p>Tous les évènements 2020 se sont déroulés dans le respect des normes sanitaires.</p>	<p>2020 2019 23 48</p>	<p>Maintenir un niveau \geq 1,5 évènement / mois</p>

Politique de
l'emploi

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

En 2020, la politique de l'emploi de Cegedim continue d'accompagner l'activité du Groupe. Celui-ci met en place un environnement dans lequel ses collaborateurs peuvent pleinement développer leurs compétences tout en contribuant activement à la performance de l'entreprise. Cegedim adapte sa politique salariale en conséquence afin de motiver les talents, assurer la formation et le recrutement, tout en contenant l'évolution de la masse salariale dans une croissance raisonnable.

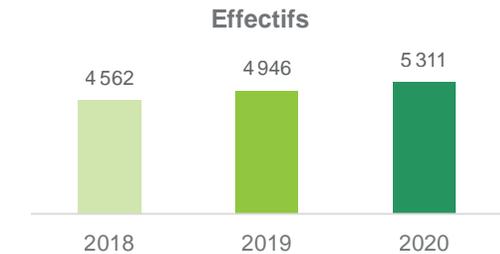
Au cœur des préoccupations du Groupe Cegedim, l'équité sociale est mise en œuvre dans la politique de ressources humaines. Les équipes RH à taille humaine sont axées sur la communication, la transmission des compétences et le partage d'expérience, éléments indispensables à la poursuite du développement individuel. Un management de proximité favorise une prise de décision efficace avec réactivité et souplesse. 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. Malgré la crise de Covid-19, Cegedim a continué de recruter tout en adaptant l'intégration de nouveaux collaborateurs.



Recrutement

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

- Plusieurs centaines de collaborateurs avec la volonté 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.

Les RecrutLab des sites de Boulogne-Billancourt, à Rabat et à Bucarest, sont des zones dédiées au recrutement comportant des box plus spécifiquement adaptés au passage d'entretiens d'embauche. La plupart a été réalisée à distance en 2020 afin de respecter les mesures sanitaires.

Deux partenariats ont vu le jour en 2020 afin d'accompagner la politique de recrutement avec :

- Laura Flessel, championne d'escrime et ancienne Ministre des sports, visant à favoriser l'embauche de sportifs de haut niveau au sein du Groupe Cegedim;
- Altedia, société d'outplacement, pour le recrutement de collaborateurs dont l'entreprise est en Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE).

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

Jeunes diplômés

Les collaborateurs sont issus majoritairement de formations à dominante scientifique ou commerciale. Le Groupe veille au recrutement de futurs jeunes diplômés dans le cadre de contrats d'apprentissage et de professionnalisation, grâce à des partenariats avec des écoles et établissements universitaires. La communauté des alternants est animée toute l'année par des temps d'échange, jeux concours etc. En septembre 2020, Cegedim a mis en place un accompagnement complémentaire dédié de ses alternants, animé par l'équipe RH afin de favoriser les échanges. Trois communautés ont été créées pour compléter leur intégration : commerce, support et IT/ développement.

Cegedim participe aux salons pour l'emploi et aux forums étudiants. Le Groupe propose en France et à l'international des stages aux étudiants ou jeunes diplômés, véritables tremplins vers l'embauche destinés à être transformés en postes pérennes dans les entreprises du Groupe. Certaines filiales effectuent des campagnes annuelles de stages visant à accompagner les étudiants dans la préparation de leur projet de fin d'étude, ainsi que l'encouragement à l'insertion professionnelle des jeunes diplômés. Des possibilités de VIE dans la filiale de R&D espagnole basée à Barcelone, ou SRH à Bucarest sont également offertes.

Chaque année, Cegedim propose des stages d'été aux étudiants leur donnant l'opportunité de découvrir le monde de l'entreprise. Une trentaine de stages d'été a été proposée en France en 2020, et une opération Open Doors organisée en ligne en Roumanie avec les organisations étudiantes de l'École polytechnique de Bucarest et les Facultés de Lettres.

En dépit de la pandémie, le Groupe a participé en 2020 à son premier forum virtuel avec HEC Paris, ce qui lui a permis d'échanger avec des étudiants issus de programmes spécialisés dans le numérique, les sciences de données, la stratégie, le marketing et la finance. Échanges informels, conférences, tables rondes et entretiens individuels ont pu être proposés comme dans un forum traditionnel.

Partenariat écoles

Des partenariats sont mis en œuvre avec les des universités du Caire en Égypte, et avec l'École de Numérique Simplon à Paris. Des collaborateurs du Groupe interviennent à l'université de Poitiers et à la Sorbonne. Le Groupe Cegedim est fier de parrainer la création du premier Master SIRH (Système d'Information en Ressources Humaines) en France, ouvert en septembre 2018 à l'université de Paris I Sorbonne, où ses collaborateurs enseignent. Certains étudiants sont accueillis en apprentissage au sein des équipes. Cegedim a initié en 2020 un partenariat avec HEC, à poursuivre en 2021, visant à créer des liens étroits avec la communauté des étudiants de l'école et du programme MBA, vivier d'embauches.

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

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

La Direction des Ressources Humaines a développé, soit au sein des locaux Groupe, soit au sein des BU, des modules de formation spécifiques et aux durées adaptées selon les différents métiers concernés : School SRH, onboarding Maiia, parcours métier Assurances, tuteur 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, 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, dépositaire pharmaceutique, cariste). En janvier 2020, le parcours d'intégration vente de la filiale CLM a été refondu et étendu à tous les collaborateurs, avec notamment un parrainage par les plus anciens.

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

Cooptation

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

Plusieurs campagnes de cooptation exceptionnelles ont eu lieu en 2020 pour le recrutement de certains profils plus recherchés (commerciaux et IT).

Politique de rémunération

Afin de partager la valeur ajoutée, Cegedim a déployé un accord de participation Groupe ainsi que des accords d'intéressement spécifiques aux BU afin de créer une dynamique locale. 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.

Une revalorisation des tickets restaurant a été mise en œuvre en avril 2020 pour la quasi-totalité des filiales en France.

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

1. Santé et qualité de vie au travail

2. Organisation du travail et lutte contre les discriminations

1

Santé et qualité de vie au travail



Information interne

L'intranet Groupe en place depuis 2013 a été refondu fin 2020 pour mise en place début janvier 2021, afin de développer son ergonomie, son design et sa souplesse. Il 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, ainsi que les informations RH communes à toutes les filiales, les dernières actualités, les accès aux intranets BU, etc. Des initiatives variées ont été instaurées localement dans diverses entités du Groupe. Par exemple, un réseau d'une vingtaine d'écrans, appelé CG Live, diffuse les actualités du Groupe ainsi que les messages d'information à vocation sociale, légale, métier, de formation etc. Ces écrans, présentant également des informations personnalisées par BU et entité, sont déployés sur tous les sites du Groupe de plus de cinquante salariés en France. Pendant les confinements, sa communication sous forme de vidéo a été envoyée directement aux collaborateurs.

En France, des réunions régulières appelées Feel RH sont organisées au sein des BU afin de rassembler les équipes et diffuser les actualités de l'entreprise. Une présentation annuelle de l'activité du Groupe et des faits marquants est effectuée par le Directeur Général Délégué pour les



salariés, relayée au sein du Groupe par les outils internes. Le Directeur des Investissements 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. Cette année ces deux événements ont eu lieu en format virtuel disponible en vidéo avec des sessions de questions / réponses interactives.

Création de lien

Des sessions d'afterworks inter-BU favorisent les échanges et l'établissement de passerelles entre collaborateurs d'entités différentes sur les mêmes sites de travail. Des événements internes aux dates marquantes ou autres occasions, tels que 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.

Cegedim est conscient que l'environnement de ses collaborateurs joue un rôle clef dans leur bien-être. Ainsi, les sites de Lyon, Vélizy et Montargis ont fait l'objet d'une réfection complète et d'un réaménagement, permettant notamment une meilleure isolation et performance énergétique. Cafétérias, salles de détente ou de repos peuvent également être présentes sur certains sites, afin que les collaborateurs se retrouvent pour des échanges professionnels informels autour des différents aménagements ou paniers de fruits hebdomadaires.

Ces dispositifs ont dû être aménagés ou suspendus en 2020 dans le respect des règles sanitaires.

Prévention

En 2020, Cegedim a mis à jour l'intégralité des Documents uniques d'évaluation des risques professionnels (DUER), pour tous ses sites. Un groupe de travail RH a été mis en place afin de piloter la mise en œuvre des mesures et des plans d'action. Une note de bonnes pratiques à adopter en openspace a été établie et diffusée ainsi que des fiches pratiques relatives aux gestes et postures, au télétravail, et au risque routier.

Tous les sites de plus de cent personnes sont désormais équipés de défibrillateurs à l'exception du site de Boulogne Billancourt qui dispose d'un Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes (SSIAP).

Qualité de vie au travail

Une démarche Qualité de Vie au Travail (QVT) a été déployée dans certains sites avec des groupes de travail dédiés, ou des enquêtes internes afin que les collaborateurs contribuent à l'amélioration de leur qualité de vie au travail. Des restitutions de ces travaux ont eu lieu en Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT).

Des places en crèche d'entreprise sont proposées depuis 2018 aux collaborateurs en France, en partenariat avec un des acteurs reconnus du marché. En 2020, quatre berceaux supplémentaires ont été ouverts par CEGEDIM pour les collaborateurs, soit vingt-cinq berceaux et une augmentation de 19% par rapport à l'année 2019. Le vif succès de la campagne 2020 et la conservation des berceaux de l'année précédente ont permis de satisfaire une majorité des nouvelles demandes tout en prenant en compte les situations individuelles particulières.

Baromètre social

Un baromètre social est en place dans certaines filiales depuis 2019. Celui-ci a pour vocation d'évaluer l'état d'esprit des équipes à un instant donné, et permet de mesurer et d'étudier les variations d'une période à une autre, qu'elles soient négatives (stress, absence de vision, désengagement,) ou positives (motivation, plaisir, bonne humeur dans le service...). Le baromètre prend la forme d'une enquête anonyme envoyée chaque trimestre, où quatre thématiques sont abordées : l'engagement, la résilience, l'objectif et la bienveillance. Les données issues de ce baromètre sont présentées trimestriellement au CSE et en Comité de Direction et une fois par an à l'ensemble des collaborateurs.

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. Cegedim a modifié ses accords relatifs aux frais de santé pour se mettre en conformité avec la réforme du 100% santé entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2020. Cette réforme a pour but d'améliorer l'accès aux soins optiques, dentaires et l'auditifs.

Préparation retraite

En 2020 les négociations d'un accord senior et d'un PERCOL ont été engagées avec les organisations syndicales. Une filiale a organisé des rendez-vous avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) destinés aux plus de 55 ans, donnant des informations sur la préparation au départ à la retraite, initiative poursuivie par d'autres filiales en 2021.

Sport et santé

Cegedim a lancé début 2019 Cegedim Heroes, un programme de sport et bien-être via une application mobile dédiée. Tous les collaborateurs du Groupe y sont invités à transformer leur quotidien par l'activité physique, en rejoignant leur équipe dédiée en fonction de leur site géographique. 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 2020, les collaborateurs ont pu se mobiliser autour de deux challenges collectifs : « Ensemble pour la recherche contre le cancer des enfants » au profit de l'institut Gustave Roussy et le challenge « Sport, santé et surprises » proposant des cours en ligne.

Les confinements liés au covid-19 ont modifié les pratiques physiques des participants, et le programme s'arrête fin 2020. Un nouveau format est en réflexion pour 2021. L'aventure Cegedim Heroes aura enregistré les résultats suivants :

- Plus de 1 700 participants à travers le monde;
- Près de 2 075 290 kilomètres parcourus soit 52 tours du monde;
- Plus de 300 récompenses remises pour les plus motivés;
- Une incitation à davantage d'activités sportives pour 30 % des participants;
- Une émulation collective et la nomination d'ambassadeurs moteurs.

Don de jours

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

Accords collectifs

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

En 2020 en France, les accords collectifs ont notamment porté sur :

- Avenants intéressement
- Accord de participation pour certaines filiales qui n'en avaient pas
- Compte Épargne Temps (CET)
- Carrières syndicales
- Extension des supports de placement pour le Plan d'Épargne Entreprise (PEE)
- Signature électronique pour les accords collectifs

2

Organisation du travail et lutte contre les discriminations



Droit à la déconnexion

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

Comités Sociaux Économiques

Le dialogue social de proximité s'est poursuivi en 2020, avec une fréquence accrue liée au contexte sanitaire. Entre avril et juin, les réunions ont été deux fois plus fréquentes afin d'accompagner au mieux la gestion de la crise. Toutes les demandes d'activité partielle ont reçu un avis favorable de la part des CSE.

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.

Dès janvier 2020, le CSE de l'UES Boulogne a mis en place un site internet sur lequel acheter à distance les prestations proposées. En 2020, le Groupe compte trois nouveaux CSE : Cosytec, RDLP, IAssurances.

Organisation du temps de travail

Dans tous les pays où il est implanté, le Groupe respecte les conventions de l'Organisation Internationale du Travail. Pour les collaborateurs en France, qui représentent 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.

En 2020, un nouvel accord Compte Épargne Temps (CET) a été conclu dont les principaux changements sont les suivants :

- Possibilité de poser les congés placés dans le CET pour convenance personnelle;
- Possibilité de donner ses jours de CET dans le cadre du don de jours;

Élargissement des possibilités de monétisation des RTT

Les règles liées aux congés ont été harmonisées sur les différents périmètres et les périodes de prise de congés ont été étendues.

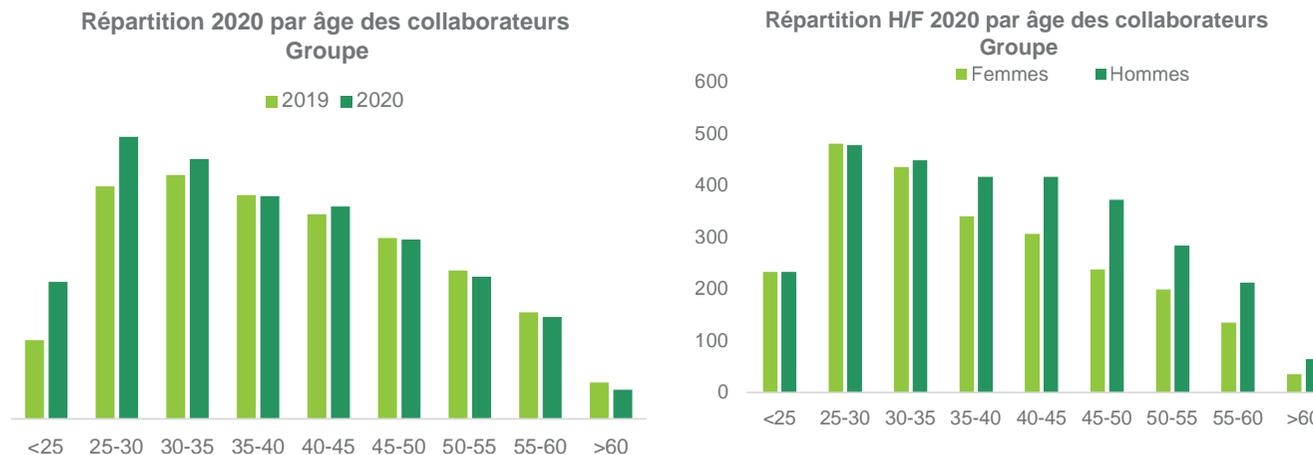
Le télétravail, occasionnel ou régulier (un jour par semaine ou un jour tous les quinze jours), a été mis en place au sein du Groupe en 2018. Cet accord offre aux collaborateurs une réelle souplesse dans la gestion de leur temps et trajets. Un accord relatif à l'itinérance a également été déployé en 2018 et 2019 afin de prendre en compte la réalité terrain des populations amenées à de fréquents déplacements, visant à adapter les modalités de prise en compte de temps de trajet / temps de travail pour les plus de cinq cents salariés non sédentaires.

Évolution équitable des carrières

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

Conformément à la réglementation en France, Cegedim s'assure que les femmes revenant de congé maternité bénéficient d'une augmentation.

La pyramide des âges du Groupe montre une tendance au rajeunissement, et les résultats de la politique RH active en ce domaine.



Handicap

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

En 2019, les missions de la Cellule Handicap ont été élargies et renforcées avec la réalisation d'un diagnostic externe de six mois comportant plus de trente entretiens avec un panel représentatif de collaborateurs. Sa composition a été modifiée en 2020, et elle compte désormais un membre de l'équipe RH par BU, ce qui permet de traiter les questions liées au handicap au plus près du collaborateur. La Cellule Handicap accompagne les collaborateurs reconnus travailleurs handicapés, effectue un suivi régulier de leur dossier administratif, ainsi qu'un aménagement du poste et des horaires de travail si besoin. Dans ce cadre, Cegedim travaille étroitement avec l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph).

En 2020, Cegedim s'est mobilisé autour de la semaine du handicap avec une campagne de communication. Les collaborateurs CHS, Assurances, et SRH, ont pu être sensibilisés à plusieurs thèmes, notamment les bonnes pratiques à adopter avec un collègue handicapé ou la gestion managériale d'un collaborateur en situation de handicap.

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

Gérer les
qualifications et
les compétences

Compétences

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



Formation

La formation est un pilier essentiel de la stratégie RH de Cegedim qui y consacre un effort supérieur à ses obligations légales, permettant aux salariés d'optimiser leur potentiel. La politique de formation du Groupe combine évolution individuelle, développement des compétences des collaborateurs et performance de l'entreprise, afin d'accompagner les projets stratégiques et les mutations des métiers de la santé. Les nouvelles recrues bénéficient d'une formation initiale dans le cadre de leur intégration. Au cours de leur carrière, outre les sessions de formation classiques internes ou externes, inter ou intra-entreprises, des sessions de formation continue spécifiques aux différents métiers du Groupe peuvent être en place dans les entités. Les besoins en formation individuelle sont identifiés lors des entretiens d'évaluation annuels et les entretiens professionnels.

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

Transmission des compétences

Enjeu fort pour le Groupe Cegedim, la transmission des compétences permet de garantir les connaissances et l'expertise au sein des équipes. Les Business Units peuvent ainsi mettre en place des formations sur mesure en mobilisant leurs propres ressources au sein des équipes. Ces initiatives permettent de répondre aux besoins spécifiques liés à nos métiers, de faire partager notre culture et transférer nos savoir-faire. Des dispositifs de tutorat, obligatoires dans le cadre de contrats de professionnalisation, sont également mis en œuvre dans certaines filiales afin d'accompagner la mobilité interne de salariés ou l'intégration de nouveaux collaborateurs, de transmettre les connaissances propres au poste (processus, procédures, outils, organisation etc.), ou bien les expertises métiers au sein du Groupe.

Certaines filiales proposent également un suivi managérial rapproché pour les collaborateurs juniors, des possibilités de tutorat ou de compagnonnage dispensé par les collaborateurs plus seniors, ou encore la mise en place de référents pour accompagner les collaborateurs en ayant le besoin. Un dispositif pilote de tutorat a été lancé dans la filiale SRH, destiné à être généralisé plus largement dans les entités du Groupe.

E-learning

Cegedim a créé une plateforme de e-learning qui permet aux collaborateurs de suivre de nombreux modules pendant leur temps de travail, couvrant une large gamme de formations. Cette plateforme a été largement utilisée en 2020 pour des formations Groupe aussi bien que des formations plus spécifiques aux activités des entités, ou des thématiques visant certaines catégories de métiers. Le nombre d'heures de formation par inscrit a augmenté de près d'un quart en 2020.

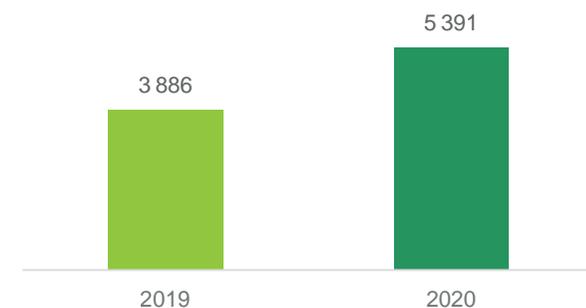
Plusieurs formations métier ont été conçues et déployées sur la plateforme à la demande de certaines entités du Groupe. Par exemple des e-learning ont été lancés sur les sujets de la facture électronique, de la sécurité de l'information, du secret professionnel ou du secret médical.

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

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 leur expérience de l'activité et leurs compétences, et aident le Groupe à garantir le transfert des connaissances entre ses entités. À cet effet, un service en charge de la mobilité internationale est à l'écoute des profils 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, dans le sens France/International, International/France ou International/International. Dans certaines entités, une commission mobilité est mise en place entre RH Groupe et management local, afin de promouvoir l'évolution professionnelle et d'étudier les demandes de mobilité au sein du Groupe ou de l'entité.

Heures de e-learning Groupe



6.5 | Maîtriser notre empreinte environnementale

Résultats

Émissions de gaz à effet de serre

2020 | 2019

1 369 | 1 365

CO2 lié à la consommation
d'électricité en teqCO2

2,40 | 2,35

Age moyen du parc auto France

161 | 303

CO2 lié à la consommation de
gaz en teqCO2

2,36

Age moyen du parc auto
Groupe

328 | 891

CO2 aérien en France en
teqCO2

69%

% véhicules <120g* CO2 du parc
auto Groupe

5

CO2 ferroviaire en France en
teqCO2

89%

% véhicules <140g* CO2 du parc
auto Groupe

0€ | 0€

Provisions environnement

* Les seuils de 120g et 140g de CO2, très liés à la fiscalité française incitative pour les véhicules moins polluants, sont moins pertinents à l'international. Par souci de comparabilité, les chiffres internationaux sont donc présentés en résultat et non en indicateur.

Utilisation des ressources

2020 | 2019

13 030 | 13 799

Consommation électricité en
milliers de kWh

662 | 1 246

Consommation gaz en milliers de
kWh

Approvisionnement durable

2020 | 2019

95% | 82%

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

Dématérialisation

2020 | 2019

83% | 81%

Taux de digitalisation des bulletins
de paie pour les collaborateurs
France

Indicateurs clefs de performance et objectifs

% véhicules <120g CO2	Parc automobile France	Réalisé	Objectif
	Le parc tourisme évolue vers des véhicules récents et une diminution du poids des véhicules diesel au profit des véhicules essence et hybrides électriques. La modification de la norme de calcul des émissions de CO2 en mars 2020 (norme WLTP) a mécaniquement impacté défavorablement le niveau de performance du parc automobile cette année.	2020 2019 70% 79%	Maintenir un niveau ≥ 75% 2020 est une année de transition et les objectifs seront réalignés en 2021
% véhicules <140g CO2	Parc automobile France	Réalisé	Objectif
	Le renouvellement en 2019 de gros utilitaires impacte la performance globale de cette catégorie. La modification de la norme de calcul des émissions de CO2 en mars 2020 (norme WLTP) a mécaniquement impacté défavorablement le niveau de performance du parc automobile cette année.	2020 2019 88% 92%	Maintenir un niveau ≥ 90% 2020 est une année de transition et les objectifs seront réalignés en 2021
% d'achats verts	Achats de fournitures de bureau	Réalisé	Objectif
	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.	2020 2019 52% 49%	Tendre vers plus de 50% d'achats verts
Émissions de gaz à effet de serre des datacenters	Efficacité énergétique Green IT	Réalisé	Objectif
	Le programme Green IT d'amélioration continue d'efficacité énergétique des services d'hébergement permet la maîtrise des consommations d'énergie et d'émissions de CO2.	2020 2019 447 456	Réduire les émissions de GES liées à la consommation électrique des datacenters, en teqCO2
Croissance de la virtualisation des serveurs	Virtualisation des serveurs	Réalisé	Objectif
	La réduction continue du nombre de serveurs physiques s'effectue au bénéfice de machines virtuelles, en croissance continue en 2020, résultant en un ratio de 1 serveur physique pour 13,4 virtuels.	2020 2019 +18% +11%	Maintenir une croissance continue

Limiter notre empreinte écologique



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

Empreinte carbone

L'empreinte carbone de Cegedim en matière de gaz à effet de serre se mesure par la consommation d'électricité nécessaire au bon fonctionnement des activités. Le Groupe, en tant que prestataire de services, déploie une activité de bureau. 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 (datacenters) 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 datacenters, suivie et pilotée dans le cadre son programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique.

Politique de gestion des véhicules

Le Groupe a établi une politique de gestion des véhicules de société qui définit les typologies de véhicules et les règles d'éligibilité, ainsi qu'une charte de bonne conduite pour les conducteurs, en France La gestion du parc prend en compte le vieillissement des véhicules, l'évolution des normes anti-pollution ainsi que le respect des recommandations officielles et professionnelles. Le 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, entrée en vigueur en mars 2020, impacte les critères de gestion du parc automobile, tout comme la comparabilité des indicateurs en 2020, les véhicules récents et acquis antérieurement à 2020 n'ayant pas été remplacés au seul motif du changement de norme.

Des politiques en place dans 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, local ou parking à vélo et à trottinettes permettant la recharge électrique, panneaux solaires pour l'éclairage des parkings.

Limiter les déplacements

La gestion des déplacements professionnels fait l'objet d'une attention particulière, s'agissant d'un poste significatif d'émissions de CO2. Par sa politique Voyages, le Groupe définit les règles et bonnes pratiques encadrant réunions et déplacements associés, incitant les collaborateurs à diminuer leurs déplacements et à recourir à des solutions alternatives moins polluantes, sans sacrifier la qualité des services proposés aux clients. Les déplacements pour des réunions internes de travail y sont notamment restreints et toute exception nécessite au préalable une dérogation hiérarchique.

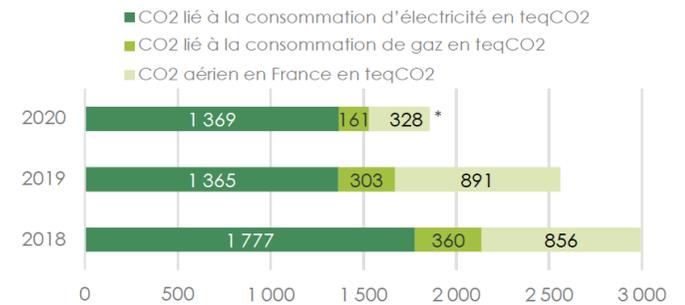
Les moyens de travail à distance ont été déployés au sein du Groupe dès 2007 : visioconférence, conférence téléphonique, messagerie instantanée et plateformes d'échanges de document sont privilégiées afin de limiter les déplacements de courte durée. Au-delà de son impact sur la qualité de vie, le télétravail contribue lui-aussi à limiter les déplacements réguliers des collaborateurs.

Les déplacements ont chuté de l'ordre de 60% en 2020, en lien direct avec les consignes sanitaires et les restrictions de voyages.

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.

Émissions de CO2 par catégorie



* Les émissions de CO2 ferroviaire 2020 en France représentant 5 teqCO2, l'échelle du graphique ne permet pas de les rendre visibles.

Cegedim utilise très peu de substances dangereuses et toxiques sauf :

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

De nombreuses filiales ont déjà mis en œuvre des programmes de recyclage pour imprimantes, cartouches de photocopieurs et équipements informatiques.

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

En France, Cegedim sous-traite intégralement la gestion de la fin de vie des déchets électroniques et électriques (DEEE) en vue de la valorisation des matières et de l'élimination des matières toxiques.

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

Réduire
l'utilisation des
ressources

1. Le papier
2. Les énergies



1 Le papier

Réduire des impressions

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

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.

Le nouvel accord portant sur la signature électronique des accords collectifs a également eu pour effet une réduction significative des impressions.

Diffusion papier des informations réglementaires obligatoires

En ce qui concerne l'impression des informations réglementaires obligatoires, le Groupe privilégie une diffusion électronique depuis 2007. Le nombre d'exemplaires du Document d'Enregistrement Universel en version papier a été réduit entre 2010 et 2020 de plus de dix fois pour la version française, et de moitié pour la version anglaise, toutes deux passées à 75 exemplaires. Depuis plus de dix ans, l'impression de ce document se fait sur du papier 100 % recyclé et certifié Ecolabel européen.

Digitalisation des formalités administratives

Dans le cadre de son processus de recrutement en France, le Groupe Cegedim a très tôt opté pour la digitalisation des formalités administratives liées à la gestion des nouveaux entrants, et n'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. Des contraintes réglementaires ne permettent pas de déployer ces dispositifs à l'international.

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, nos collaborateurs peuvent choisir que leur bulletin de paie mensuel y soit automatiquement envoyé pour stockage, et cette solution est plébiscitée.

2 Les énergies

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.

Programme d'efficacité énergétique et informatique

Le Groupe tend à réduire sa consommation d'énergie notamment aux travers de rénovations. En 2020, plusieurs de ses sites en ont fait l'objet en particulier l'isolation thermique et les pompes à chaleur. Cegedim se fait accompagner par un spécialiste dans la définition de plans d'actions d'efficacité énergétique notamment dans le cadre du Décret Tertiaire.

Dans la gestion quotidienne de ses équipements informatiques et depuis plus de trente ans, Cegedim conçoit, construit, et opère ses datacenters et les plateformes technologiques en optimisant leur efficacité énergétique, 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 datacenters a été réalisé en tenant compte à chacune des phases de conception, de déploiement et d'exploitation, des contraintes environnementales, énergétiques et économiques. Ces contraintes ont été intégrées dans toutes les dimensions du métier de l'hébergement de systèmes d'information.

En 2020, priorité a été donnée à la gestion de la crise covid-19 au sein du Groupe, et notamment la sécurisation des accès à distance, repoussant à 2021 le projet de ferme solaire sur un datacenter. Néanmoins, un travail d'harmonisation de la gestion des consommations a été réalisé sur l'ensemble des datacenters. Cegedim.cloud prévoit en 2021 une étude approfondie des normes ISO 14001 (Système de Management Environnemental) et ISO 50001 (Système de Management de l'Énergie) sur son périmètre, afin de déterminer la faisabilité d'éventuelles certifications.

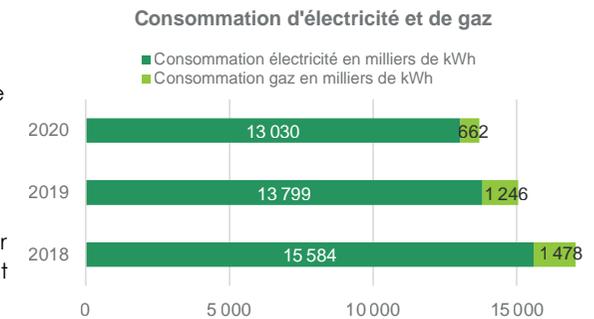
Programme Green IT et Datacenters

Le programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique des services d'hébergement informatique du Groupe 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 2020, 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 2020 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 2020 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



3

Acheter et
consommer
responsable

2017. Les eaux de pluies sont récupérées sur un des sites d'hébergement.

La roadmap 2020 du programme Green IT et Datacenter du Groupe Cegedim, visant à l'efficacité énergétique et un faible impact pour l'environnement, intègre 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 6%, la mise en œuvre de pompes à chaleur et la 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.

Approvisionnement et fournitures de bureau

Le Groupe a souhaité la rationalisation de ses achats auprès de fournisseurs référencés, présentant un catalogue de fournitures sélectionnées à utiliser prioritairement, et respectant eux-mêmes des standards de certification ISO et d'engagements en termes d'éthique, de traçabilité, et de respect de l'environnement.

L'achat de fournitures de bureau responsables est privilégié, en prenant toutefois en compte un rapport qualité prix acceptable. Les travaux nécessitant des impressions en masse n'utilisent que du papier eco-labellisé ou provenant de plantations gérées de façon durable. Les cartes de visite sont fournies par un prestataire certifié ISO 14001 et Imprim'vert utilisant du papier labellisé.

Dans le cadre de ses achats d'objets publicitaires, le Groupe Cegedim veille à travailler avec des fournisseurs s'engageant dans une démarche d'approvisionnement responsable avec des entreprises et usines labellisées, notamment en ce qui concerne le textile. Pour les impressions exceptionnelles ou les objets publicitaires, le Groupe privilégie des entreprises solidaires employant des travailleurs handicapés.

Les achats alimentaires ne concernent que 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.

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.

Tri et recyclage

En termes de prévention et de gestion des déchets, des dispositifs sont en place sur la plupart des sites, notamment pour les papiers / cartons, bouteilles plastiques, dosettes de café. Le Groupe Cegedim est en phase d'uniformisation de ces bonnes pratiques notamment en ce qui concerne le tri sélectif et la collecte dans les bureaux, qui ont été généralisés en 2020 à tous les sites de Boulogne-Billancourt avec une entreprise adaptée créatrice d'emplois solidaires.

D'autres actions reposent sur des comportements plus responsables 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.

6.6 | Conforter notre réputation de qualité et de sécurité

6.6.1 | Qualité

Résultats

Certifications et agréments

2020 | 2019

87 | 77

Certifications et agréments des différents produits du Groupe

Amélioration continue

2020 | 2019

518 | 336

Nombre de licences e-learning R&D

6 748 | 2 687

Nombre d'heures de e-learning R&D

Indicateurs clefs de performance et objectifs

Effort de R&D rapporté au chiffre d'affaires



Recherche et Développement Groupe

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.

Réalisé

2020 | 2019

14.9% | 12,3%

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.

Analyses de risques

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

Système de management 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 la gestion de projet et le développement logiciel. Le domaine d'application de ce système couvre les services d'hébergement de données et d'applications, et la gestion des infrastructures. Le pilotage de celui-ci se fait au travers du principe d'amélioration continue.

En termes de gestion de projet, le Groupe Cegedim s'attache à prendre en compte la sécurité dès le début de tout type de projet (informatique, métier ou développement logiciel). Les exigences de sécurité sont identifiées à l'initialisation des projets. À défaut d'exigences formalisées par le projet ou le client, les exigences de sécurité standards de la filiale ou de l'organisation concernée s'appliquent.

Référentiels, certifications et agréments

Les sociétés et activités suivantes sont couvertes par ces certifications :

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

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

- Agrément HDS d'Hébergeur de Données de Santé à caractère personnel (France) pour Cegedim SA ;
- Certification HDS d'Hébergeur de Données de Santé à caractère personnel (France) pour cegedim. cloud.

Qualité et contrôle interne – ISAE 3402

Le Groupe Cegedim s'est engagé depuis 2012 dans une démarche de qualité et de contrôle interne via la norme ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) de type 2, revue annuellement. Cette norme, issue de la 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.

Certification produits

Les produits du Groupe Cegedim disposent de certifications et d'agréments à divers titres, selon les pays, les territoires et les domaines concernés. En France avec SesamVitale, HAS, DMP, ADRI, LAP, TlSi, e-santé (CDS/MSP), e-Prescription, e-Carte Vitale, ANSM, marquage CE; en Belgique avec EHealth / CIN, MyCareNet, Hub et coffre-fort, Recip-e, SAM, BelRAI; au Royaume Uni avec NHS, EMIS, TPP System One, 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 renouvelés.

Viser l'excellence opérationnelle par l'amélioration continue



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 produits et infrastructures répondant aux standards et exigences actualisés de qualité, de sécurité, et de respect de l'environnement.

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

Programme d'audit sécurité des systèmes d'information

Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information définit annuellement les objectifs de sécurité généraux pour le Groupe et ses filiales, pilotés en accord avec la Direction Générale. La mise en œuvre des actions nécessaires à l'accomplissement des objectifs de sécurité est suivie lors de Comités Sécurité Groupe mensuels.

Le Groupe Cegedim est engagé dans un programme d'audits réguliers de la sécurité de son système d'information. Des revues indépendantes sont régulièrement mises en œuvre au sein du Groupe : audits internes, externes, de certification, clients, contrôles de vulnérabilité. Ces audits sont organisés de façon à ce qu'ils soient réalisés de manière à garantir l'indépendance des auditeurs et de leurs conclusions.

Gestion des fournisseurs

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

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. C'est le cas en 2020, avec une diminution de deux tiers des capacités de stockage nécessaires alors que le volume de données brutes augmente.

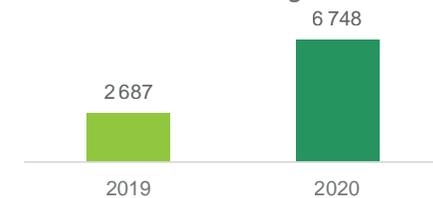
Synergies et organisations internes

Cegedim utilise et met en œuvre ses propres outils et services dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines et des compétences. Sa filiale SRH 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

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

Heures de e-learning R&D



6.6.2 | Sécuriser les données de nos parties prenantes

Résultats

Données traitées ⁽¹⁾

2020 | 2019

18 446 | 36 011

Volume de données de santé traitées en gigaoctets⁽²⁾

(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 de stockage a considérablement réduit le besoin de capacité. En termes de comparabilité de ce résultat, les volumes retraités pour 2019 sont de 12 697Go.

Checklist sécurité des systèmes d'information Cegedim.cloud

Checklist sécurité des systèmes d'information Cegedim.cloud	Réalisé 2020
Sensibilisation à la sécurité (ex : formations, e-learning, campagnes de phishing, etc)	<input checked="" type="checkbox"/>
Comités sécurité réguliers	<input checked="" type="checkbox"/>
Audits internes	<input checked="" type="checkbox"/>
Audits externes	<input checked="" type="checkbox"/>
Analyses de risques	<input checked="" type="checkbox"/>
Audits de vulnérabilité	<input checked="" type="checkbox"/>
Tests d'intrusion	<input checked="" type="checkbox"/>
Tests de PRA	<input checked="" type="checkbox"/>
Revue de la Politique de Sécurité du Système d'Information	<input checked="" type="checkbox"/>
Signature de la Charte SSI par les nouveaux collaborateurs	<input checked="" type="checkbox"/>
Maintien des certifications	<input checked="" type="checkbox"/>

Indicateurs clefs de performance et objectifs

Réalisation de la checklist sécurité

Sécuriser notre système d'information

Réalisé

Objectif

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

2020 | 2019

100% | 100%

Maintenir un niveau = 100%



Croissance des volumes d'hébergement en gigaoctet

Datacenters France

Réalisé

Objectif

2020 | 2019
+31% | +52%

Contenir la croissance des volumes vs croissance du nombre de données



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.

(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.

1

Sécuriser les systèmes d'information



Une infrastructure sûre, résiliente et durable

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

Architectures à très haute disponibilité

Le Groupe possède une large expertise dans les activités d'infogérance, de gestion de flux financiers et de documents dématérialisés. Ces activités, du fait de leur caractère hautement stratégique et sensible, ont conduit les équipes informatiques du Groupe à concevoir et à mettre en œuvre des moyens et des architectures à très haute disponibilité qui répondent à des exigences de sécurité élevées et notamment aux normes d'hébergement des données de santé à caractère personnel. Cegedim propose ainsi à ses clients une prestation complète en cloud privatif, que ce soit en mode PaaS (Platform as a Service) ou en mode SaaS (Software as a Service), en s'appuyant sur ses capacités d'hébergement et la mise en œuvre de Plans de Continuité ou de Reprise d'Activité (PCA/PRA).

Continuité d'activité et de service

Le Groupe met en œuvre des stratégies de continuité d'activité et de service, exploitant la répartition géographique de ses centres et l'état de l'art des technologies informatiques. Certains risques industriels sont également couverts par des polices d'assurance adéquates. Malgré la pandémie de Covid-19 et les menaces accrues de cybercriminalité en 2020, le Groupe a su maintenir son niveau de qualité de service auprès de ses clients. Une équipe sécurité dédiée, expérimentée dans l'hébergement de données critiques, est en charge de la sécurité opérationnelle, en conjonction avec un SOC (Security Operation Center) en 24/7. Les filiales du Groupe Cegedim disposent d'une organisation sécurité interne propre à chacune et coordonnée au niveau central.

Dans une démarche d'amélioration continue de la sécurité des systèmes d'information, Cegedim s'engage à investiguer toute vulnérabilité remontée par les collaborateurs, les clients ou les tiers via l'adresse security@cegedim.com.

Sécurité informatique et de l'information

Encadrée par une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) élaborée au sein du Groupe, la sécurité informatique et de l'information est complétée par une Charte de Sécurité des Systèmes d'Information annexée au contrat de travail des collaborateurs, ainsi qu'un guide de sécurité de l'information diffusé et accessible sur l'intranet du Groupe.

L'ensemble des utilisateurs du système d'information du Groupe Cegedim est régulièrement sensibilisé aux bonnes pratiques de sécurité et aux réglementations applicables à leur périmètre d'activité. Ces sensibilisations à la sécurité peuvent être réalisées en présentiel ou à distance via e-learning ou 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.

2

Collecter les données en toute sécurité et les protéger

**Protection de l'information**

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

Des clauses spécifiques sont ajoutées au contrat de travail des collaborateurs opérant dans des périmètres sensibles relatifs aux données, à la confidentialité et à la propriété intellectuelle.

Fin de vie des matériels

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

Secteur sensible des industries des sciences de la vie

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

Bases de données

Les bases de données patients et prescriptions en vie réelle, choisies par les autorités de Santé en France et au Royaume-Uni, comportent les données anonymisées issues d'un observatoire permanent de près de trois mille médecins libéraux, généralistes et spécialistes. Européenne dans sa structure, plus d'un milliard d'actes y sont enregistrés : profils patients et prescripteurs, diagnostics et pathologies, prescriptions et modalités de traitement, remboursements dans le cadre du parcours patients, résultats de certains examens. La Base Claude Bernard, base de données médicaments et produits de santé, aide à sécuriser le circuit du médicament jusqu'à sa dispensation et offre une haute qualité d'accompagnement du patient; elle est consultée chaque jour par les professionnels de santé en France et à travers le monde.

Données personnelles

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

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.

Protection des données

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

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

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

Droit d'auteur et propriété intellectuelle

Des procédures internes visent à ce que Cegedim et ses collaborateurs n'enfreignent pas les législations sur le droit d'auteur d'autres sociétés, 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 des configurations.

Politique de protection des données personnelles

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

Elle a vocation à s'appliquer à toutes les filiales du Groupe, en France et à l'international, ainsi qu'à toutes les activités de traitement qu'il réalise. Cette politique rappelle les grands principes directeurs en matière de traitement des données, 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.

6.7 | Contribuer éthiquement au développement des territoires

6.7.1 | Éthique

Résultats	Indicateurs clefs de performance et objectifs			
Comité Éthique 2020 2019	Nombre de sessions du Comité Éthique		Réalisé	Objectif
100% 100% Participation au Comité Éthique		Le Comité Éthique s'est réuni en 2020 au mois de mai et d'octobre. Aucun signalement via le dispositif en place n'a donné lieu à une alerte.	2020 2019 2 2	Bien que la fréquence en soit dictée par l'actualité des sujets à traiter, la volonté est de tenir au moins une session par semestre
	Nombre de traductions de la Charte éthique disponibles		Réalisé	Objectif
		La charte éthique doit être disponible dans toutes les langues officielles des entités du Groupe.	2020 2019 7 6	L'objectif est d'avoir autant de traductions disponibles que de langues de nos pays d'implantation
	Nombre de langues disponibles pour le e-learning « Charte Éthique »		Réalisé	Objectif
		Le e-learning « Charte éthique » doit être disponible dans toutes les langues de traductions de la Charte Éthique. La traduction en italien est en cours, ce pays ne comportant que 2 salariés en 2020.	2020 2019 6 1	L'objectif est d'avoir autant de langues disponibles dans le e-learning que de traductions de la Charte Éthique
	Taux de réussite au e-learning « Charte éthique »		Réalisé	Objectif
		Le parcours de formation est composé d'une section théorique et d'un quizz d'évaluation en 5 scénarios. Le e-learning est considéré comme passé à partir de 80%. Le taux de réussite correspond au taux de succès des participants à ce quizz.	Allemand 100% Anglais 100% Espagnol 100% Français 99,6% Néerlandais 100% Roumain 99,3%	N/A N/A N/A 90,3% N/A N/A

Notre engagement

Le Groupe Cegedim s'est engagé à suivre les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 et les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail. Cegedim respecte les lois et les réglementations relatives à la vie économique et conduit l'ensemble de ses activités avec honnêteté et intégrité, en conformité avec les normes éthiques les plus rigoureuses. Jean-Claude Labrune, le Président Directeur Général de Cegedim est convaincu que l'engagement éthique de chacun est nécessaire pour assurer une croissance durable et un développement harmonieux.

1 Incarner la Charte Éthique



Nos principes

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

Comité Éthique

Le Comité Éthique est composé de cinq membres permanents : Directrice de la Communication Groupe et Présidente du comité, Directeur des Ressources Humaines Groupe, Directrice Financière du Groupe, Directrice Juridique Groupe, Directeur des Investissements et de la Communication Financière.

Le Comité Éthique se réunit aussi souvent que nécessaire. En 2020 il s'est réuni deux fois, en date du 7 mai et du 2 octobre 2020. Il a notamment procédé au suivi de la traduction de la Charte Éthique, du déploiement du e-learning Sapin II à l'international, de l'information sur le nombre de signalements et alertes, des actualités réglementaires et de la revue des problématiques éthiques éventuelles dans la gestion de crise Covid 19.

Les collaborateurs du Groupe peuvent saisir la ligne d'alerte ou le Comité Éthique en cas de préoccupations concernant certaines pratiques. En 2020, aucun signalement n'a donné lieu à 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 est en cours de traduction pour l'Égypte et le Maroc. Elle réaffirme l'engagement éthique et tient compte des 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, et signée par celui-ci. Lors de sa mise à jour, elle est envoyée par voie électronique à chaque collaborateur, et adressée sous format papier à chaque Directeur d'activité, aux membres du Conseil d'Administration de Cegedim et aux cadres dirigeants du Groupe. Ces derniers promeuvent les valeurs et engagements issus de cette Charte auprès de leurs collaborateurs et sont attentifs à leur mise en œuvre.

Un e-learning a été déployé afin de former les collaborateurs à la Charte Éthique, sous forme de modules spécifiques. Le premier module, déployé en 2019 pour les collaborateurs France et début 2020 à l'international, couvre les thématiques Sapin II, confidentialité des informations et traitement équitable des fournisseurs. Tous les nouveaux entrants doivent suivre ce e-learning dans le cadre de leur parcours d'intégration.

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.

2

Mettre en
œuvre notre
responsabilité
sociétale**Lutte contre la corruption**

Le Groupe s'engage dans la lutte contre la corruption sous toutes ses formes, et Cegedim a poursuivi activement dans ce cadre la mise en œuvre des dispositions de la loi Sapin II. La corruption est interdite dans l'ensemble des pays où le Groupe est présent, particulièrement lorsque des représentants des autorités publiques sont impliqués. Sa politique est celle de tolérance-zéro en matière de corruption y compris concernant les paiements de facilitation, c'est-à-dire les paiements effectués afin d'exécuter ou d'accélérer certaines formalités administratives.

Pratiques commerciales équitables

Cegedim attache une grande importance au choix équitable de ses fournisseurs. Ils doivent contractuellement se conformer aux principes figurant dans la Charte Éthique et s'assurer du respect de ces principes auprès de leurs propres fournisseurs ou sous-traitants. Dans le cas contraire, Cegedim se réserve le droit de réexaminer et éventuellement mettre un terme à la relation commerciale dans les conditions prévues par la loi.

Dans le cadre de la formation et la sensibilisation de ses collaborateurs à l'éthique, Cegedim a également mis en œuvre un e-learning sur le droit de la concurrence et le traitement équitable des tiers dans le cadre de ses relations commerciales. Ces sujets s'inscrivent dans le programme de e-learning développé par la Direction Juridique et qui a continué son déploiement en 2020.

Responsabilité sociétale

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

Lutte contre l'évasion fiscale

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

Dématérialisation

Le Groupe Cegedim présente un autre type de produits et de services ayant une dimension sociétale forte : la dématérialisation des documents de gestion, et l'automatisation des processus des entreprises, de la commande au règlement en passant par la facture. Spécialiste des échanges dématérialisés depuis 1989, 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.

6.7.2 | Contribuer au développement des territoires

Résultats

Actions en faveur des territoires

2020 | 2019

12 10 Nombre de pays	52 57 Nombre de sites en France	519 481 Nombre de salariés itinérants en France	66 69 Nombre de sites Groupe	14 12 Nombre de sites à l'international
---------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------------------	--

1

Ancrage de l'emploi



Impact territorial

Cegedim prend en compte l'impact territorial de ses activités en matière d'emploi et de développement régional, le Groupe étant présent dans une douzaine de pays. Les recrutements sont essentiellement effectués localement, contribuant ainsi à la dynamisation du tissu économique. Certaines entités travaillent en partenariat avec les départements ou les antennes Pôle Emploi locales.

Les opérations de mécénat et d'engagement social de Cegedim se mettent en place dans un grand nombre de sites en France ou à l'international et ne sont pas concentrés au siège.

Marché du travail local

Cegedim applique une politique de rémunération juste et équitable afin de proposer des salaires compétitifs conformément au marché du travail des différents pays où le groupe opère. L'emploi local y est favorisé, et le Groupe s'assure qu'il y mène ses activités en apportant une contribution positive dans chaque pays où il opère. Cegedim applique l'ensemble des lois locales, y compris en termes de rémunération, et respecte les conventions 100 et 131 de l'Organisation Internationale du Travail. Les équipes de la Direction des Ressources Humaines veillent au respect de 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. En 2020, le recours à la sous-traitance a été significativement réduit en raison du contexte sanitaire complexe.

Engagement pour revitaliser les territoires

Une partie des services proposée par le Groupe Cegedim en France répond aux problématiques de développement des territoires - ou de leur désertification - et la digitalisation permet de limiter l'impact écologique de ses activités. Les outils de télétransmission Sesam-Vitale dont Cegedim est leader en France, le développement des services de téléconsultation médicale assuré par Maïlla et permis par l'évolution réglementaire des dernières années, la digitalisation du dossier patient, la stratégie de solutions convergentes et intégrées en Europe : tous permettent de réduire l'empreinte environnementale des activités des clients du Groupe, et visent à améliorer la couverture des territoires en forte tension dans le domaine de la présence médicale. En France, la population des zones n'ayant plus accès aux soins est estimée à plus de 7 millions de personnes.

2

Actions locales
et citoyennes

Cette désertification médicale s'accélère en France, la part des Français concernés passant de 8.6% en 2016 à 11.1% en 2019. 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 et s'intégrant à la stratégie ma santé 2022.

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, expose les œuvres d'une dizaine d'artistes chaque année et promeut des artistes locaux ;
- Cegedim s'engage contre le cancer depuis 2017 auprès de l'Institut Gustave Roussy, et soutient en particulier la campagne "Guérir le cancer de l'enfant au 21^e siècle" de la Fondation Gustave Roussy ;
- Cegedim.cloud et Cegedim Insurance solutions ont contribué à la lutte contre le cancer en participant à des épreuves de course à pieds, Octobre rose et Movember;
- Futuramedia s'est associé cette année encore aux Restos du Cœur et à l'Établissement Français du Sang pour la diffusion gratuite de spots promotionnels sur les écrans de plus de quatre cents pharmacies en France associées à ces opérations ;
- 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 sur le thème du développement durable, de la protection des animaux ou des énergies renouvelables, avec une vingtaine d'équipes en lice en 2020 ;
- 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;
- CSC Roumanie a mené une action caritative avec une ONG auprès d'une école pour enfants handicapés ou défavorisés de Bucarest, avec une vente de produits artisanaux au profit de cette école;
- Maïia a mené une opération Croix Rouge Noël 2020 avec une collecte de jouets auprès des collaborateurs pour les familles en difficulté;
- HDMP en Belgique organise deux fois par an des dons pour aider les enfants atteints de maladie chronique à continuer de suivre leurs cours à l'hôpital ou à domicile;
- CSC Roumanie travaille au quotidien avec une association de réinsertion des personnes en difficulté sociale dans le cadre d'activités éco-responsables telles que le recyclage d'ordinateurs, la production de légumes bio ou encore la production de bannières publicitaires à partir de rejets textiles.

Un certain nombre d'initiatives a dû être annulé du fait de la crise sanitaire liée à l'épidémie de covid-19, notamment les Foulées de d'Assurance soutenues depuis 2016 par Cegedim Insurance Solutions. L'édition 2020 de la course au profit de la prévention des maladies cardiovasculaires prévue en mars a d'abord été repoussée en septembre puis annulée du fait de la difficulté à prévoir l'évolution de la situation sanitaire.

6.8 | 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 65 % 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 CO2 ou les factures et les bilans annuels préparés par les fournisseurs d'énergie pour la consommation exprimée en kilowatt-heure.

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

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 une information qualitative sur les pratiques ou les actions des filiales internationales en matière sociale, environnementale, sociétale et éthique. Il a été suivi d'entretiens complémentaires le cas échéant.

Période de reporting

Les informations contenues dans le rapport couvrent une période de douze mois, de janvier 2020 à décembre 2020. Par exception, et exclusivement pour l'indicateur de consommation énergétique, il a pu être retenu une période de douze mois glissants, avec un décalage maximum de deux mois sur l'exercice précédent.

Précisions et limites méthodologiques

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

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

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

- Les informations relatives aux calculs du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents du travail n'ont pas pu être collectées sur le périmètre du Groupe. Néanmoins, le nombre d'accidents du travail est fourni;
- Les émissions de CO2 liées aux déplacements professionnels ne concernent que les entités France du Groupe, soit 65% des effectifs;
- 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;
- Le barème de conversion CO2 ADEME 2020 a été utilisé pour évaluer les émissions de CO2 relatives à la consommations d'électricité et de gaz;
- L'absentéisme Groupe a été calculé à partir des données des filiales implantées en France, au Maroc, en Egypte, en Roumanie, en Espagne, au Royaume-Uni, en Allemagne et au Chili représentant 99.9% des effectifs;
- Les indicateurs relatifs à la flotte automobile Groupe comprennent les véhicules des entités en France, Roumanie, Allemagne, Belgique, Royaume-Uni et Maroc. Seuls les véhicules des filiales en Espagne n'ont pu être intégrés, sachant que leur nombre est non significatif.

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

Indicateurs non applicables

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

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

Consolidation et contrôles internes

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

Contrôles externes

Afin d'obtenir un avis externe sur la fiabilité des données et la robustesse des processus de reporting, il a été demandé à un organisme tiers indépendant de rendre un avis motivé sur la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de Commerce et la sincérité des informations fournies à savoir les politiques, les actions, les résultats incluant les indicateurs clés de performance relatifs aux principaux risques. Dans ce cadre, des travaux de vérification spécifique sur certaines informations du rapport telles que les indicateurs clef de la Déclaration de Performance Extra-Financière du Groupe ont été menés. Le rapport d'assurance émanant de l'organisme tiers indépendant et détaillant les travaux effectués ainsi que ses commentaires et conclusions figurent dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière et le Document d'Enregistrement Universel (URD) du Groupe.

6.9 | Rapport de l'organisme tiers indépendant

Exercice clos le 31 décembre 2020

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

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société CEGEDIM S.A., accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée volontairement dans le rapport de gestion, en référence aux 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 disponible sur le site internet ou 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 référence au 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⁽¹⁾ :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité 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 ;

(1) ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- 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 ;
- 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⁽¹⁾ et couvrent entre 65 et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de 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 2020 et mars 2021 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons mené 6 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Développement Durable, 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 et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

L'Organisme Tiers Indépendant,

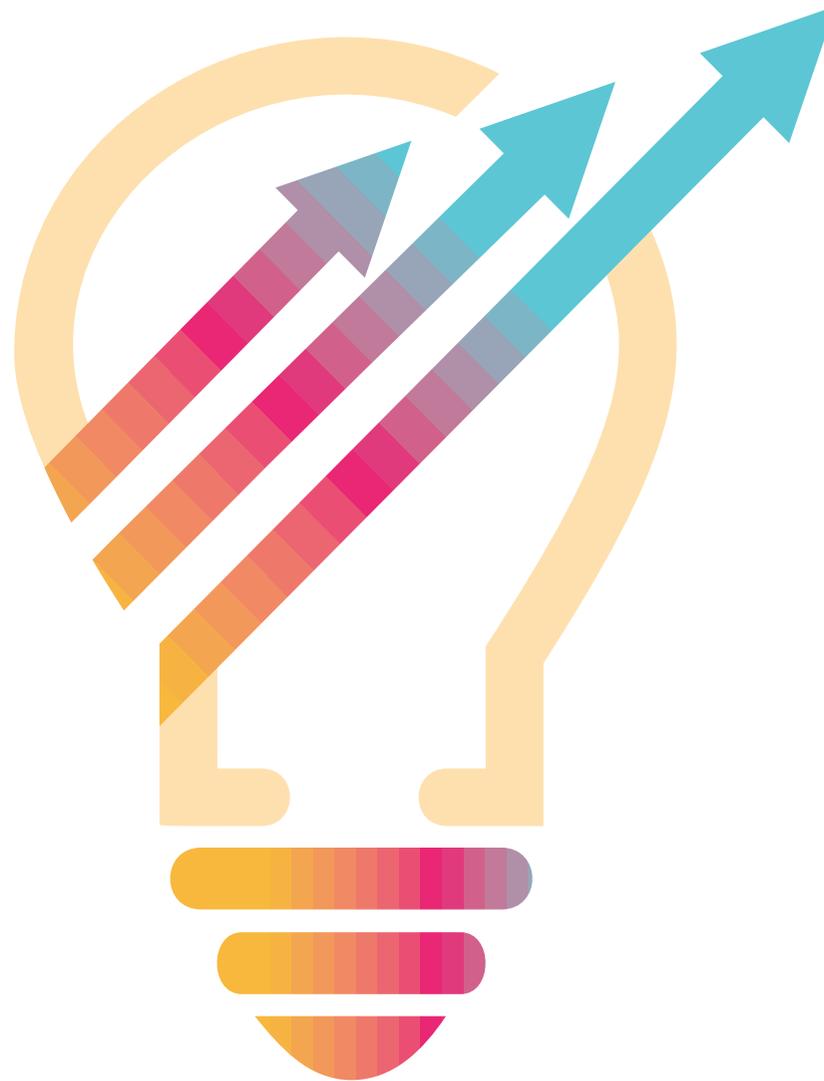
Mazars SAS

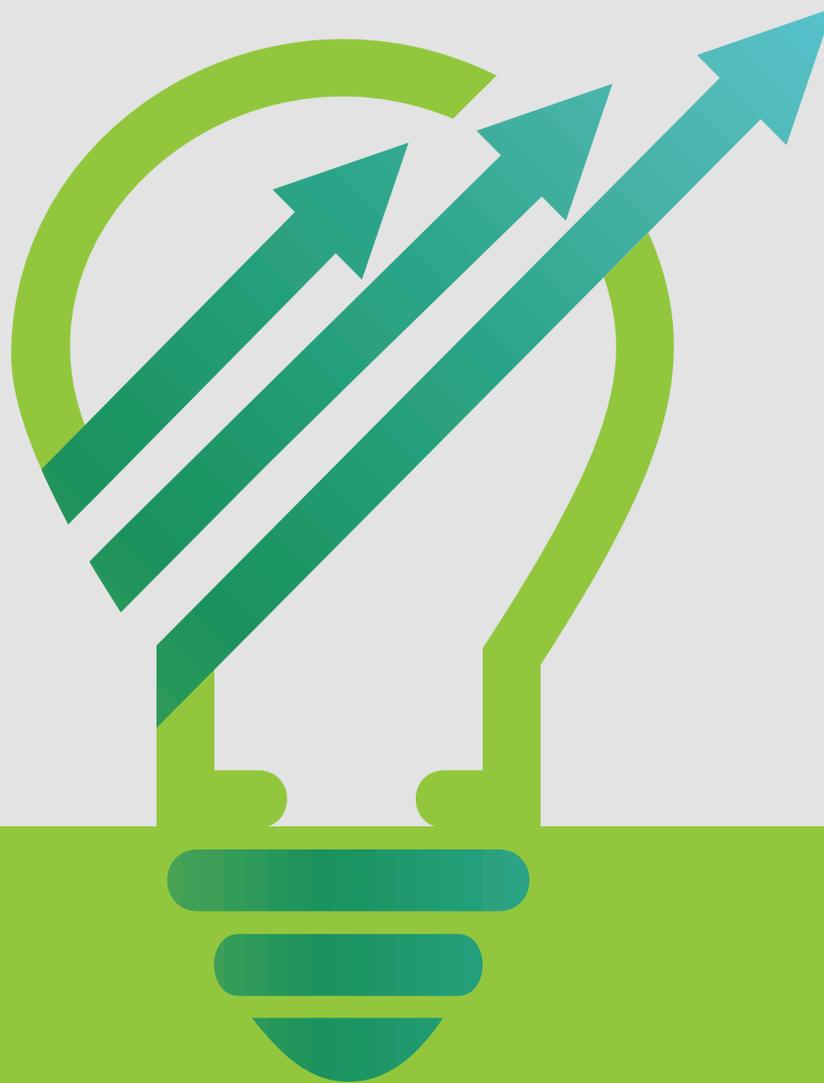
Paris La Défense, le 25 mars 2021

Jean-Philippe MATHOREZ
Associé

Edwige REY
Associée RSE & Développement Durable

(1) Les entités juridiques françaises du groupe CEGEDIM





www.cegedim.fr/finance

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



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