

RSE

2017

Extrait du Document
de Référence 2017



Responsabilité sociétale de Cegedim

6

6.1	Les valeurs de Cegedim	1
6.2	Informations sociales	3
6.3	Informations environnementales	8
6.4	Informations sociétales	11
6.5	Pour aller plus loin	14
6.6	Note méthodologique	15
6.7	Rapport de l'un des Commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant, sur des informations sociales, environnementales et sociétales	17

6.1 Les valeurs de Cegedim

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



6.2 Informations sociales

6.2.1 Emploi

6.2.1.1 Effectifs

L'effectif total du Groupe Cegedim au 31 décembre 2017 est de 4 230 salariés, contre 4 062 salariés au 31 Décembre 2016. L'effectif des activités destinées à la vente est de 27 collaborateurs au 31 Décembre 2017 et a été exclus des statistiques 2017 de ce rapport (la cession est effective au 28 février 2018). Les données de 2016 n'ont pas été modifiées (elles incluent 26 collaborateurs au titre de ces activités).

Les effectifs en France en 2017 représentent 67 % des effectifs totaux du Groupe Cegedim.

Les salariés en contrat à durée indéterminée représentent 97 % des effectifs totaux du Groupe (taux identique en France et à l'international).

En 2017, le Groupe Cegedim a embauché 1 128 personnes. Parmi elles, 842 l'ont été en contrat à durée indéterminée (dont 53 % en France) et 286 en contrat à durée déterminée (dont 84 % en France). 13 employés ont rejoint le Groupe via des acquisitions d'entités.

	31.12.2016	31.12.2017
Effectif total du Groupe	4 062	4 230
Effectif en France	2 749	2 853
Salariés en contrat à durée indéterminée	3 936	4 088
En % des effectifs totaux	97%	97%
En % des effectifs France	96%	97%
En % des effectifs internationaux	98%	97%
Entrées	1 266	1 115
Dont embauches en contrat à durée indéterminée	966	843
Dont embauches en contrat à durée déterminée	300	286
Variation de périmètre	16	13
Sorties	943	934
Activités destinées à la vente	-	26

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

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

- Recrute à l'international à travers sa présence dans plus de 10 pays dans le monde.
- Le Groupe fait appel, en fonction de ses besoins, à des salariés intérimaires.

La répartition des effectifs au 31 décembre 2017 par zone géographique est la suivante :

Zone	% des salariés au 31 décembre 2017
France	67%
EMEA hors France	28%
Amérique	5%

En 2017, et sur la base des données légalement disponibles, 58 % des effectifs du Groupe sont des hommes, pour un âge moyen de 41 ans, et 42 % sont des femmes, pour un âge moyen de 39 ans.

En 2017, le Groupe Cegedim a dénombré 934 départs de ses effectifs, 557 en France et 377 à l'international. Le terme de départ inclut les fins de contrats à durée déterminée, les fins de mission, les fins de période d'essai, les démissions, les changements de périmètre (entités cédées), les ruptures conventionnelles, les licenciements ou les décès.

En France, le Groupe dénombre 10 % de licenciements sur les 557 départs identifiés toutes causes confondues. On relève 23 procédures judiciaires initiées courant 2017, en rapport avec des licenciements.

6.2.1.2 Rémunération et évaluation

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

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

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

Chaque année, les Managers du Groupe Cegedim mènent un entretien individuel avec les membres de leurs équipes afin de les évaluer et de faire un point sur les objectifs fixés. Un guide d'entretien est remis aux participants afin d'aider à mener les discussions dans les meilleures conditions. En 2017 en France un parcours de formation en ligne a été rendu obligatoire pour tous les managers, afin de les aider à bien mener leurs entretiens annuels d'évaluation. L'évaluation est matérialisée au cours du premier trimestre de l'année suivante via l'outil informatique interne *SmartRH*.

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

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

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

6.2.1.3 Frais de personnel

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

En milliers d'euros	31.12.2016	31.12.2017
Frais de personnel(*)	202 657	215 434

(*) hors activités destinées à la vente, en 2016 et en 2017

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

lesquels la législation ne l'exige pas. En pratique, la quasi-totalité des effectifs du Groupe s'est vue proposer une assurance maladie.

6.2.2 Organisation du travail

6.2.2.1 Organisation du temps de travail

Pour les collaborateurs en France, qui représentent 67 % des effectifs totaux du Groupe Cegedim, l'organisation du temps de travail s'effectue sur la base d'un forfait annuel de 216 jours travaillés avec une référence horaire hebdomadaire conventionnelle de 35 heures, en contrepartie de l'attribution de jours de Réduction du Temps de Travail (RTT). Ces jours de RTT s'élèvent à 13 par an.

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

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

À l'étranger, la réglementation de la durée du temps de travail est respectée dans chaque pays.

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

Les salariés bénéficiant d'un contrat de travail à temps partiel sont au nombre de 115 en France et 43 à l'étranger.

L'absentéisme en 2017 (absences pour maladie, événements familiaux tels que maternité, mariage, etc., et les absences non justifiées) s'élève à 12,7 jours par salarié en France (dont 17 % pour maternité et 64 % pour maladie) et à 11,3 jours en moyenne dans le Groupe. Sont exclus les congés payés et les jours de réduction du temps de travail.

6.2.2.2 Relations professionnelles et bilan des accords collectifs

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

Au sein des filiales françaises, et dans l'ensemble du Groupe, les accords collectifs sont très nombreux. Il n'est pas possible d'en fournir le bilan détaillé. Aucun des accords mis en place en France n'a jusqu'ici été

dénoncé par les représentants des salariés ou organisations syndicales, ce qui illustre la pertinence du dialogue social.

En 2017 en France, les négociations d'accords collectifs ont notamment porté sur le temps de travail, avec la mise en place du temps partiel au sein du groupe ainsi que la réalisation d'un pilote télétravail. Avec ces deux avancées majeures, le Groupe poursuit son action en faveur de la conciliation des temps, afin de permettre aux collaborateurs de mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle.

Depuis 2016 le Groupe s'est doté en France d'un outil déclaratif permettant le contrôle de la charge de travail des collaborateurs et visant à s'assurer du respect absolu de leur temps de repos. Cet outil de suivi quotidien des amplitudes horaires lance l'alerte immédiate de la hiérarchie, et de la Direction des Ressources Humaines, en cas d'anomalie.

Parmi les autres accords majeurs, on peut citer dans les filiales françaises, des accords d'intéressement (signés pour 3 ans) et de participation des salariés aux fruits de l'entreprise. Ils sont revus annuellement avec les instances représentatives du personnel. Fait marquant de 2017, un nouvel accord de participation a été négocié au niveau Groupe et encourage ainsi la mutualisation des efforts pour un partage de la valeur ajoutée au sein d'un seul et même ensemble.

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

En 2017, le Groupe en France compte 5 pôles majeurs composés de : 2 UES - UES Cegedim à Boulogne Billancourt et UES Alliadis à Niort qui disposent respectivement d'un comité d'entreprise (CE), de délégués du personnel et d'un comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) - 2 DUP (délégations uniques du personnel) comprenant un CE et un CHSCT chacune, à Rodez et à Marseille - et enfin 1 CE, 1 CHSCT et des délégués du personnel pour l'entité de Cegedim Activ présente principalement à Toulouse.

L'enjeu de 2018 consistera en matière sociale à se conformer aux nouvelles dispositions légales et à mettre en place les nouveaux CSE (comités sociaux et économiques), principale innovation introduite par les ordonnances Macron en France.

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

Toutes entités confondues, en France, il y a eu environ 176 réunions sur l'année 2017, soit environ 742 heures, avec les élus des différentes instances (Comités

d'entreprise, Délégués du personnel, Délégués syndicaux, CHSCT, ...).

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

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

6.2.2.3 Comité d'entreprise

Il n'est pas possible de rendre compte de l'activité de l'ensemble des Comités d'Entreprise dans le Groupe. Cependant, on peut noter qu'en 2017 aucun Comité d'Entreprise local n'a saisi la DRH Groupe d'une question majeure dont la résolution locale n'aurait pas été satisfaisante.

S'agissant du Comité d'Entreprise rattaché à la maison mère Cegedim SA, il est à noter que ce Comité d'Entreprise n'a pas formulé d'observation sur la situation économique et sociale de la Société en 2017.

En 2017, le Comité d'Entreprise de l'Unité Économique et Sociale (UES) de Boulogne-Billancourt en France s'est réuni 12 fois au titre des réunions ordinaires et 2 fois au titre des réunions extraordinaires.

6.2.2.4 Information et communication

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

- Un Intranet, lancé en 2013 qui vise à regrouper, entre autres, un ensemble de documents dont : le livret d'accueil, une documentation spécifique selon chaque pays et des offres aux salariés ;
- Une lettre d'information interne ;
- Des messages Intranet d'actualité à l'attention des salariés ;
- Une présentation, au moins annuelle, de l'activité du Groupe et des faits marquants par un des Directeurs Général Délégués, pour les salariés situés en Région Parisienne. Cette présentation est également relayée par les outils internes pour le reste du Groupe. Le responsable des relations investisseurs saisit l'occasion de ses déplacements à l'étranger lors de roadshows, pour de se rendre en filiale et

présenter les résultats du groupe aux collaborateurs ;

- Des entretiens individuels et semestriels ;
- Le site du Comité d'Entreprise de l'Unité Économique et Sociale (UES) de Boulogne-Billancourt, en France, qui diffuse un compte rendu aux collaborateurs ;
- Le livret d'accueil remis à tout nouvel entrant qui contient le règlement intérieur, la charte sécurité du Groupe Cegedim, la charte de conduite des affaires, la charte éthique, la charte d'utilisation des médias sociaux, ainsi que des documents sur le régime de prévoyance et le 1 % logement ;
- Un coffre-fort électronique personnel et sécurisé (www.arkevia.com), permettant aux collaborateurs du Groupe de récupérer leurs bulletins de paie et de stocker gratuitement des documents personnels ;
- D'autres initiatives variées ont été instaurées localement dans diverses entités du Groupe. Par exemple, en 2017 sur les 3 sites de Boulogne-Billancourt, un réseau de 21 écrans a été déployé dans l'ensemble des bâtiments et diffuse les actualités du Groupe ainsi que les messages d'information à vocation sociale, légale ou métier, la liste des e-learning disponibles, etc.

6.2.2.5 Santé et sécurité

En France, les conditions d'hygiène et de sécurité sont abordées lors des réunions du CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail). Ces réunions sont systématiquement tenues dans les différentes entités du Groupe. En France, en 2017, il y a eu 60 accidents de travail, dont 30 % d'accidents sur les trajets professionnels. Ces statistiques ne concernent pas le personnel temporaire ni les prestataires de service. Aucune incapacité permanente n'a résulté de l'un de ces accidents. Des informations complémentaires sur l'indicateur d'accidents du travail sont précisées dans le paragraphe relatif aux limites méthodologiques.

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

Après de nombreuses réunions de négociation entre le courtier du Groupe, les élus et la Direction, le Groupe Cegedim est parvenu à un accord se traduisant par la mise en place courant 2014 d'une nouvelle grille

tarifaire sur l'optique dans le respect du nouveau décret français sur les contrats responsables.

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

En 2017, on constate un fonctionnement nominal des services mis en place.

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

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

6.2.2.6 Formation

La formation, qui constitue le socle permettant aux salariés de développer leurs compétences et d'optimiser leur potentiel, est un pilier essentiel de la stratégie de Cegedim. Le Groupe cherche à aider les salariés à définir et atteindre leurs objectifs de développement individuel. Les souhaits de formation peuvent être exprimés lors de l'entretien annuel ou à tout autre moment jugé opportun. Ceci est notamment facilité par une gestion centralisée des demandes pour les salariés connectés à l'Intranet Groupe. Conformément à la nouvelle réglementation en vigueur depuis 2016, la Direction des Ressources Humaines a mis en place les outils permettant de conduire un entretien professionnel, séparément de l'entretien annuel, afin de traiter spécifiquement de la gestion de carrière des employés, y compris leur formation. Cet entretien est reconductible au moins tous les 2 ans.

En 2017, une plateforme e-learning a été créée et permet aux collaborateurs de suivre de nombreux modules de formation pendant leur temps de travail sur une large gamme de formations. De la même façon, une plateforme digitale a été mise en ligne pour les équipes « recherche et développement » afin de mettre à jour leurs connaissances sur les nouvelles technologies liées à leur métier.

Pour l'année 2017, 1 % de la masse salariale du Groupe Cegedim a été consacré à la formation, ce qui représente un budget global de 2 202 milliers d'euros. Ces sommes sont principalement consacrées à des heures de formation externe. Des formations internes sont également organisées pour les collaborateurs du Groupe.

En France, 25 % des salariés ont bénéficié d'une ou plusieurs formations. Ces formations représentent un total de 23 095 heures.

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

Périmètre France	31.12.2017
Salariés ayant bénéficié de formation	709
Nombre d'heure de formation	23 095

6.2.2.7 Egalité professionnelle hommes et femmes

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

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

6.2.2.8 Emploi et insertion des travailleurs handicapés

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

En France en 2017, 78 personnes handicapées, reconnues comme telles par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées), ont été déclarées au titre de la cotisation handicapés. Un référent se charge, entre autres, de faire l'interface entre la médecine du travail et les travailleurs handicapés.

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

6.2.2.9 Charte éthique et Comité d'éthique

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.

Cegedim s'est ainsi engagée à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, les principes de la Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948 et les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail.

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.

La Charte Ethique du Groupe a été remise à jour fin 2017. Elle réaffirme l'engagement éthique et tient compte des nouvelles lois et réglementations en matière de conduite des affaires. Elle se veut aussi plus pratique d'utilisation et plus 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.

« L'engagement éthique de chacun est nécessaire pour assurer une croissance durable et un développement harmonieux. » Jean-Claude Labrune, Président Directeur Générale de Cegedim.

La Charte Ethique est remise à tout nouveau collaborateur de Cegedim. Lors de la mise à jour de la Charte Ethique celle-ci est envoyée par voie électronique à chaque Collaborateur en français et en anglais 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.

Les fournisseurs sont invités à s'inscrire dans les valeurs portées par le Groupe Cegedim. À cet effet, il leur est demandé de se conformer aux principes figurant dans cette Charte.

Enfin, elle est portée à la connaissance du public par une mise en ligne en français et en anglais sur le site Internet www.cegedim.fr et www.cegedim.com.

Le Comité Ethique est composé de 5 membres permanents :

- La Directrice de la Communication Groupe : Aude Labrune, qui est présidente du comité ;
- La Directrice des Ressources Humaines Groupe : Anne-Louise Senne ;
- La Directrice Financière du Groupe : Sandrine Debroise ;
- La Directrice Juridique : Christelle Vivet ;
- Le Directeur de la Communication Financière : Jan Eryk Umiastowski.

6.3 Informations environnementales

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

Qualité

Agissant dans le secteur des technologies et des services liés à l'information et aux bases de données, le Groupe Cegedim a pour priorité d'apporter à ses clients et partenaires toute satisfaction concernant la sécurité des systèmes et des données. Cegedim, au travers de ses filiales Cegedim Assurance et Cegedim IT, dispose d'une accréditation ISAE 3402 Type 2 et d'une certification ISO 27001 couvrant ses data centers de Boulogne-Billancourt et de Toulouse ainsi que les activités d'hébergement et d'infogérance. Cegedim dispose également de trois agréments délivrés par l'ASIP (Agence des Systèmes d'Information Partagés de santé) pour l'Hébergement des Données de Santé à caractère personnel (HDS).

Protection

Les meilleures précautions sont prises pour garantir aux clients la plus haute qualité de service ainsi que la protection des données et flux traités par le Groupe.

Concernant la mise en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Groupe Cegedim a entamé en 2017 une revue globale des traitements, des process et de la documentation en vue d'identifier les potentiels écarts par rapport aux exigences du RGPD et les traiter. Des Privacy Impact Assessments (PIAs) sont également

en cours. Ce chantier est piloté au niveau de la Direction Générale Groupe avec l'appui de la Direction Juridique Groupe.

L'objectif d'être en conformité au 25 mai 2018 est donc une priorité Groupe. Il s'inscrit dans une continuité puisque sous l'empire de la loi actuelle, le groupe Cegedim a toujours été particulièrement vigilant quant à la sécurité des données personnelles qui sont au cœur de ses métiers depuis de nombreuses années.

La Direction Générale du Groupe Cegedim a demandé à ce que tout collaborateur ou prestataire du Groupe soit formé au règlement RGPD. Une formation en ligne a été créée et doit être suivie sur le premier trimestre 2018 par chaque collaborateur. Elle comporte une évaluation obligatoire, accessible uniquement après avoir suivi l'intégralité du parcours de formation.

Sécurité

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

Le Groupe met en œuvre des stratégies de continuité d'activité et de service, exploitant la répartition géographique de ses centres informatiques, et l'état de l'art des technologies informatiques. Certains risques industriels sont également couverts par des polices d'assurance adéquates.

Responsabilité environnementale

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

Les activités du Groupe Cegedim, compte tenu de leur nature essentiellement immatérielle, n'ont pas de

répercussion significative sur l'environnement. Les principaux leviers en matière de responsabilité environnementale reposent sur :

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

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

Les principales réalisations du Cegedim Compact portent sur :

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

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

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

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

En 2017, les équipes techniques et informatiques de Cegedim ont poursuivi le programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique des services d'hébergement informatique du Groupe. Ce programme s'articule autour de trois axes principaux :

L'optimisation de l'utilisation des ressources informatiques

La virtualisation est un processus qui continue d'apporter des optimisations significatives. En 2017, le nombre de serveurs physiques a continué de diminuer de l'ordre de 15 % alors que le nombre de machines virtuelles (dont les performances unitaires sont nettement plus intéressantes) est en augmentation d'environ 32 %. Il en résulte une augmentation du ratio de 16 serveurs virtuels (contre 9 en 2016) pour un serveur physique.

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

La réduction des consommations énergétiques des serveurs et équipements informatiques

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

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

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

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

En 2017 on note un fonctionnement nominal et satisfaisant de ces installations.

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

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

La généralisation des cloisonnements des allées froides des salles d'hébergement en France s'est poursuivie en 2016 et continue de délivrer en 2017 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, sur le data center de Toulouse a permis de diminuer la consommation de la climatisation de l'ordre de 15 %.

6.3.2 Consommation énergétique

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

Les données ci-dessous indiquent le niveau de la consommation annuelle d'électricité et de gaz en kilowatt-heure par les filiales domiciliées en France et au Royaume-Uni, couvrant ainsi 80 % des effectifs du Groupe. Ces deux pays représentent, en 2017, un taux de couverture de 94 % du chiffre d'affaires consolidé du Groupe.

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

Consommation annuelle d'énergie sur le périmètre France et Royaume-Uni	31.12.2017
Electricité (en milliers de kWh)	16 511
Gaz (en milliers de kWh)	1 220
Total (en milliers de kWh)	17 731
Total des émissions de gaz à effet de serre (en tonnes équivalent CO ₂)	2 160

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

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

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

Les données ci-dessous concernent la France en 2017.

(en tonnes équivalent CO ₂)	31.12.2017
Emissions annuelles de CO ₂	554

En France, les renouvellements des véhicules de fonction tendent vers des catégories moins émettrices en CO₂. En 2017, 73 % du parc français est constitué de véhicules émettant moins de 120 g de CO₂ par kilomètre (contre 67% et 58 % les deux années précédentes), et 93 % de ce même parc émet moins de 140 g de CO₂ par kilomètre (contre 89% et 86 % les deux années précédentes).

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

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

Dans la plupart des pays, Cegedim communique et déploie des actions auprès de ses salariés sur les points

ayant une empreinte importante sur l'environnement. Compte tenu du caractère non polluant des activités du Groupe, il n'y a pas de formation spécifique en matière de protection environnementale. Toutefois, le Groupe met en œuvre certaines actions préventives de recyclage et d'élimination des déchets.

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

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

Sur le thème de la réduction des impressions de ses informations réglementaires obligatoires, depuis 2007, le Groupe favorise une diffusion électronique. Le Groupe a réduit le nombre de ses impressions de Documents de Référence en version papier, passant de 1200 à 200 exemplaires entre 2009 et 2017. D'autre part, les cartes de vœux électroniques envoyées aux clients et prestataires ont majoritairement remplacé les versions papiers.

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

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

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

6.4 Informations sociétales

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

6.4.1 Engagements sociétaux en faveur des collaborateurs du Groupe

En 2017, la politique de l'emploi de Cegedim a permis d'accompagner l'activité du Groupe. Cegedim considère les ressources humaines comme la première richesse de l'entreprise et son engagement vise à renforcer ce capital humain. Cette année, le Groupe a recruté 1 128 salariés, dont 75 % en contrat à durée indéterminée.

Le Groupe veille également au recrutement de futurs jeunes diplômés dans le cadre de contrats

d'apprentissage, grâce à des partenariats avec des écoles et établissements universitaires.

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

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

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

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

Particulièrement attaché au principe « gagnant-gagnant », le Groupe cherche à créer un environnement dans lequel ses collaborateurs peuvent pleinement développer leurs compétences tout en contribuant activement à la performance de l'entreprise. La diversité des métiers et la présence mondiale de Cegedim dans plus de 10 pays permettent d'envisager un enrichissement des compétences et des expériences individuelles avec la perspective d'accéder à de nouvelles responsabilités. Lors de l'existence d'un poste vacant, la priorité est donnée à la recherche de ressources en interne.

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

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

Cegedim prend en compte l'impact territorial de ses activités en matière d'emploi et de développement régional. Le Groupe est présent dans plus de 10 pays. Les recrutements sont essentiellement effectués en local, ce qui contribue à la dynamisation du tissu économique local.

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

Cegedim se concentre sur trois priorités de progrès :

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

6.4.2.2 Sous-traitance

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

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

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

En 2017, la sous-traitance a représenté 73 964 jours ouvrés en France au travers de travailleurs intérimaires ou de prestataires externes au Groupe.

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

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

Le Groupe possède une large expertise dans les activités d'infogérance, de gestion de flux financiers et de documents dématérialisés. Ces activités, du fait de leur caractère hautement stratégique et sensible, ont conduit les équipes informatiques du Groupe à concevoir et à mettre en œuvre des moyens et des architectures à très haute disponibilité qui répondent aux exigences de sécurité les plus élevées et notamment aux normes d'hébergement des 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. Ses sites de niveau Tier III+ permettent de garantir la mise en œuvre de Plans de Continuité ou de Reprise d'Activité (PCA/PRA).

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

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

6.4.2.4 Œuvres sociales et autres actions du Groupe

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

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

- La galerie d'art d'Aguesseau, qui se trouve dans les locaux du siège du Groupe, propose d'exposer les œuvres d'une dizaine d'artistes chaque année et de promouvoir régulièrement de jeunes artistes locaux ;
- Cegedim Insurance Solutions apporte depuis 2 ans son soutien à l'organisation des Foulées de l'Assurance au profit de la prévention des maladies cardiovasculaires ;
- La filiale américaine du Groupe, Pulse, sponsorise chaque année diverses actions en faveur de l'American Heart Association ; Elle travaille également avec l'association Wichita's Littlest Heroes, qui apporte son soutien aux jeunes malades en phase terminale ; D'autres actions ponctuelles sont réalisées au cours de l'année en faveur de personnes démunies ou en difficultés ;
- Les différents bureaux des filiales britanniques du Groupe encouragent les employés à soutenir diverses associations charitables, œuvrant notamment dans des centres de soins de proximité ; les employés sont invités à cuisiner des gâteaux dont la vente permet de soutenir diverses causes ; outre la lutte contre le cancer, c'est l'association s'occupant des maladies mentales qui a été sélectionnée en 2017 ;
- Cegedim SRH sponsorise le participant d'une course de voile, arborant les couleurs et les valeurs de l'entreprise.
- D'une manière plus générale, selon les usages locaux,
- des subventions sont attribuées à certains salariés dans le cadre d'activités extra-professionnelles (sport, loisir, culture) ;
- des actions ont été mises en place afin d'accompagner les fêtes de fin d'année (chèque cadeaux, arbre de Noël, etc.), les vacances scolaires (chèques vacances) et certains événements marquants.

6.4.2.5 Actions engagées pour prévenir la corruption

Ainsi qu'évoqué dans la Charte Ethique du Groupe (cf. la partie « Informations sociales »), le Groupe s'engage dans la lutte contre la corruption sous toutes ses formes. En 2017, aucun élément n'a été soumis ou remonté au Comité d'Éthique.

6.5 Pour aller plus loin

6.5.1 Certifications et système qualité

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

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

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

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

6.5.2 Liens utiles

Le site Internet du Groupe propose différents articles,

- sur le développement durable

<https://www.cegedim.fr/groupe/compliance/Pages/compliance.aspx>

- sur la charte éthique

https://www.cegedim.fr/Docs_Communiques/Cegedim_Charte%20Ethique_2018.pdf

- sur la charte de conduite des affaires

https://www.cegedim.fr/Docs_Communiques/Cegedim%20-%20Charte%20d'Affaires%20-%2020161007_FR.pdf

- sur la charte de non-discrimination

https://www.cegedim.fr/Docs_Communiques/Cegedim%20note%20sur%20le%20principe%20de%20non-discrimination%20-%2020161007_FR.pdf

6.6 Note méthodologique

6.6.1 Périmètre de consolidation

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

D'une manière générale, les commentaires sont plus précis et les illustrations plus nombreuses sur les sociétés françaises, qui représentent 67 % 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 63 sociétés.

Les données chiffrées du bilan environnemental relatives à la consommation d'électricité et de gaz en kilowatt-heure concernent les filiales du Groupe implantées en France et au Royaume-Uni, ces deux pays étant considérés comme les plus représentatifs pour cet indicateur. Les effectifs de ces pays représentent 80 % des effectifs du Groupe.

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

6.6.2 Sources de l'information

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

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

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

Les autres informations quantitatives ont été collectées via un questionnaire, intégré à la liasse de

consolidation annuelle, renseigné au niveau de chacune des filiales consolidées.

Les données de fournisseurs externes sont également exploitées, notamment les statistiques des agences de voyages pour les émissions de CO2 ou les factures et les bilans annuels préparés par les fournisseurs d'énergie pour la consommation exprimée en kilowatt-heure.

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

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

6.6.3 Période de reporting

Les informations contenues dans le rapport couvrent une période de douze mois, de janvier 2017 à décembre 2017. Par exception, et exclusivement pour l'indicateur de consommation électrique, il a pu être retenu une période de douze mois glissants, avec un décalage maximum de deux mois sur l'exercice précédent.

6.6.4 Précisions et limites méthodologiques

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

- De l'absence de définition reconnue au niveau national et/ou international, (par exemple, concernant les différents types de contrats de travail) ;

- D'estimations nécessaires, de la représentativité des mesures effectuées ou encore de la disponibilité limitée de données externes nécessaires aux calculs ;
- Des modalités pratiques ou légales de collecte et de saisie de ces informations (par exemple, la conservation d'informations sur l'âge ou le sexe des employés peut être interdite).

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

- Les informations relatives aux calculs du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents du travail n'ont pas pu être collectées sur le périmètre du Groupe. Néanmoins, le nombre d'accidents du travail est fourni ;
- Les émissions de CO2 concernent uniquement les émissions dégagées lors des déplacements professionnels en avion, sur l'année civile 2017, en France ;
- Les consommations électriques en kilowatt-heure couvrent sur la France et le Royaume-Uni, tous les établissements pour lesquels un détail est disponible. De façon marginale, certains locaux ont été exclus, la facturation des charges étant incluse dans les loyers. Le Groupe considère que ces omissions ne présentent pas un caractère significatif sur les informations publiées. ;
- Au vu du caractère peu polluant de ses activités, les mesures de prévention de recyclage et d'élimination des déchets ne s'appliquent que de façon restreinte au Groupe. Néanmoins, des actions sont menées en faveur de pratiques environnementales responsables et sont détaillées dans le chapitre « Informations environnementales ».

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

6.6.5 Indicateurs non applicables

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

- Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ;
- Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;

- La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité ;
- L'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;
- L'utilisation des sols ;
- Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité ;
- L'adaptation aux conséquences du changement climatique.

6.6.6 Consolidation et contrôles internes

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

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

6.6.7 Contrôles externes

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

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

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Cegedim désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro n° 3-1080¹, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

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

Nos travaux ont mobilisé les compétences de deux personnes et se sont déroulés en mars 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ une semaine. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

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

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

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

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

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

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

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

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

Conclusion

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

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

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

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

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

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

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif de pays que nous avons sélectionnés⁴ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 67 % des effectifs et 90 % des informations quantitatives environnementales présentés.

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

⁴ France

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

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

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

Conclusion

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

Neuilly-sur-Seine, le 28 mars 2018

L'un des Commissaires aux comptes

Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International
Solange Aïache
Associée



www.cegedim.fr/finance

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

