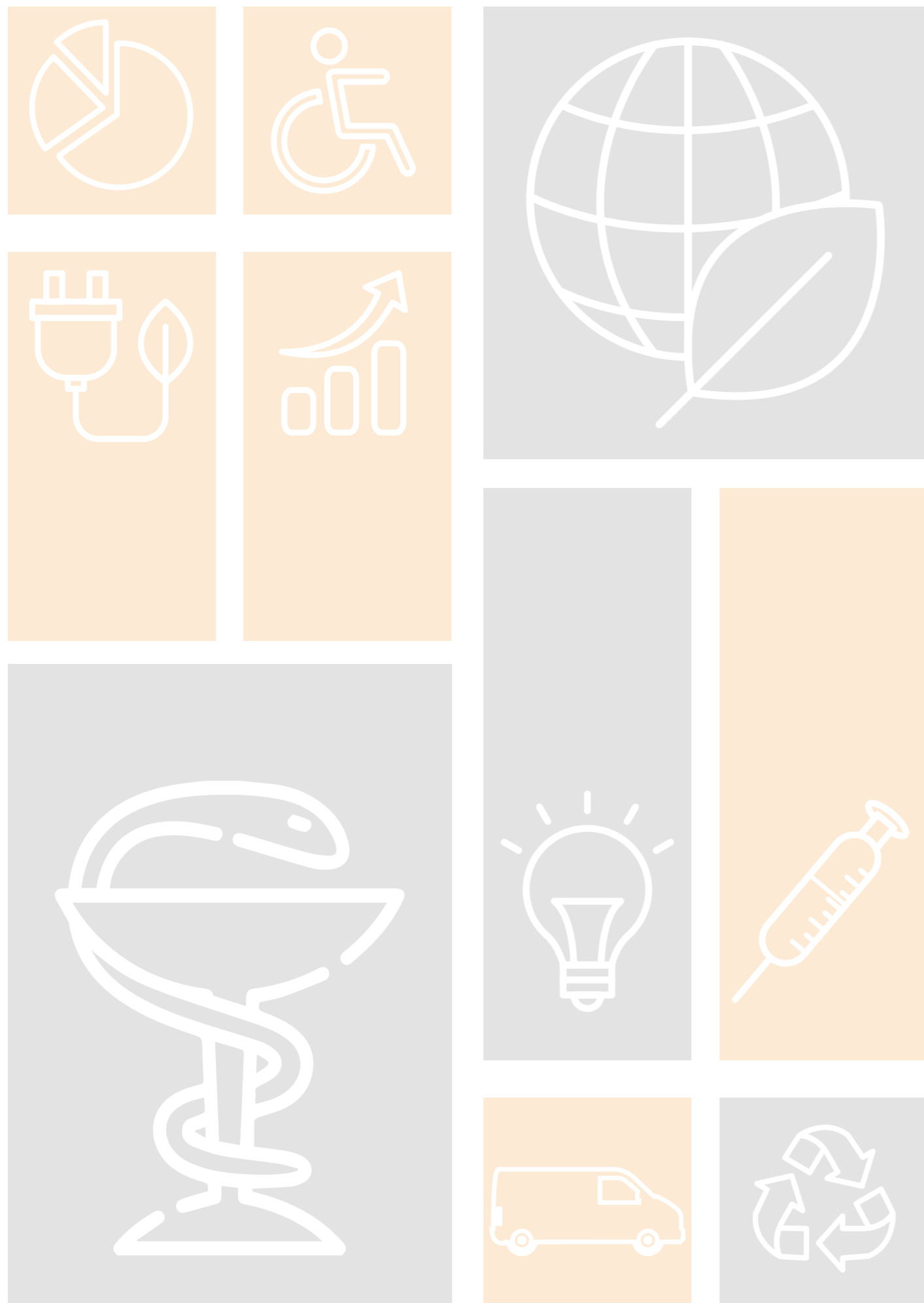




# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE **2022**





## 04

INTRODUCTION

## 06

PRÉSENTATION DU GROUPE  
ASTERA

## 10

MÉTHODOLOGIE  
DU RAPPORT  
EXTRA-FINANCIER

## 15

ASTERA FACE À SES RISQUES

|   |    |
|---|----|
| Esprit d'entreprise .....                     | 16 |
| Engagement en matière de santé publique ..... | 18 |
| Indépendance .....                            | 25 |
| Proximité .....                               | 26 |
| Partage .....                                 | 30 |

## 34

RAPPORT DE L'UN DES  
COMMISSAIRES AUX  
COMPTES, DÉSIGNÉ OTI

## 38

DÉTAIL DES ACTIVITÉS  
PAR SOCIÉTÉ

## 40

DÉFINITION DES INDICATEURS

# INTRODUCTION

## INTRODUCTION

Astera est un groupe coopératif qui est parvenu à rassembler près de 6 500 sociétaires en 100 ans d'existence.

Ces sociétaires partagent les mêmes principes et valeurs et revendiquent un modèle d'entreprise démocratique dont les principales caractéristiques sont :

- la double qualité des sociétaires, à la fois propriétaires de leur coopérative mais également clients de celle-ci,
- une gouvernance démocratique où chaque administrateur est élu par et parmi les sociétaires et où tous les membres, sans discrimination, votent selon le principe une personne = une voix,
- une participation économique des sociétaires via l'adhésion à la coopérative et le bénéfice des reversements coopératifs au prorata du niveau d'activité réalisé.

Le groupe coopératif Astera, par son modèle de développement durable, revendique fièrement son statut d'acteur majeur de l'Economie Sociale et Solidaire.

Au travers de ses valeurs fondatrices, l'esprit d'entreprise, l'engagement en matière de santé publique, l'indépendance, la proximité et le partage, Astera accompagne les pharmaciens souhaitant aller de l'avant, préserver leur liberté et rester des acteurs incontournables du modèle de santé en France, en Allemagne et en Belgique.

Les activités du Groupe sont régies par les Bonnes Pratiques de Distribution en gros des médicaments à usage humain et des produits mentionnés à l'article L.5136-1 du Code de la Santé Publique. Astera s'engage au quotidien pour le respect de toutes ses obligations réglementaires.

Dans le cadre de l'ordonnance N°2017-1180 et du décret d'application N°2017-1265 ayant transposé la Directive européenne 2014/95/UE relative à la publication d'informations non financières, Astera publie une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) qui met en évidence les informations

sociales, sociétales et environnementales relatives aux activités de la coopérative sur l'exercice 2022. Bien que cette information fasse partie intégrante du rapport de gestion, Astera a fait le choix de créer ce rapport spécifique lui permettant de répondre aux exigences des articles R.225-105 du Code de commerce.

Ce rapport a pour objectif de souligner les mesures prises par Astera face aux risques sociaux, sociétaux et environnementaux qu'elle a pu identifier pour ses activités de Répartiteur pharmaceutique et de Soins à la personne selon ses 5 valeurs fondatrices.

En application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce, ce rapport a fait l'objet d'un audit et d'une certification par un Organisme Tiers Indépendant permettant de confirmer la sincérité des informations sociales, sociétales et environnementales mentionnées dans le rapport ainsi que la conformité de la déclaration par rapport aux exigences légales. Astera a désigné RSM Paris, organisme accrédité par le COFRAC\* pour réaliser la mission d'audit et de certification dont le rapport figure en annexe de la présente déclaration (p.34).

### SOCIAL

- Emploi
- Formation
- Santé et Sécurité
- Relations Sociales
- Egalité de traitement



### ENVIRONNEMENTAL

- Pollution
- Economie circulaire
- Changement climatique



### SOCIÉTAL

- Engagements sociétaux en faveur du développement durable
- Loyauté des pratiques



\*Accréditation COFRAC validation/vérification n°3-1861, portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

# PRÉSENTATION DU GROUPE ASTERA

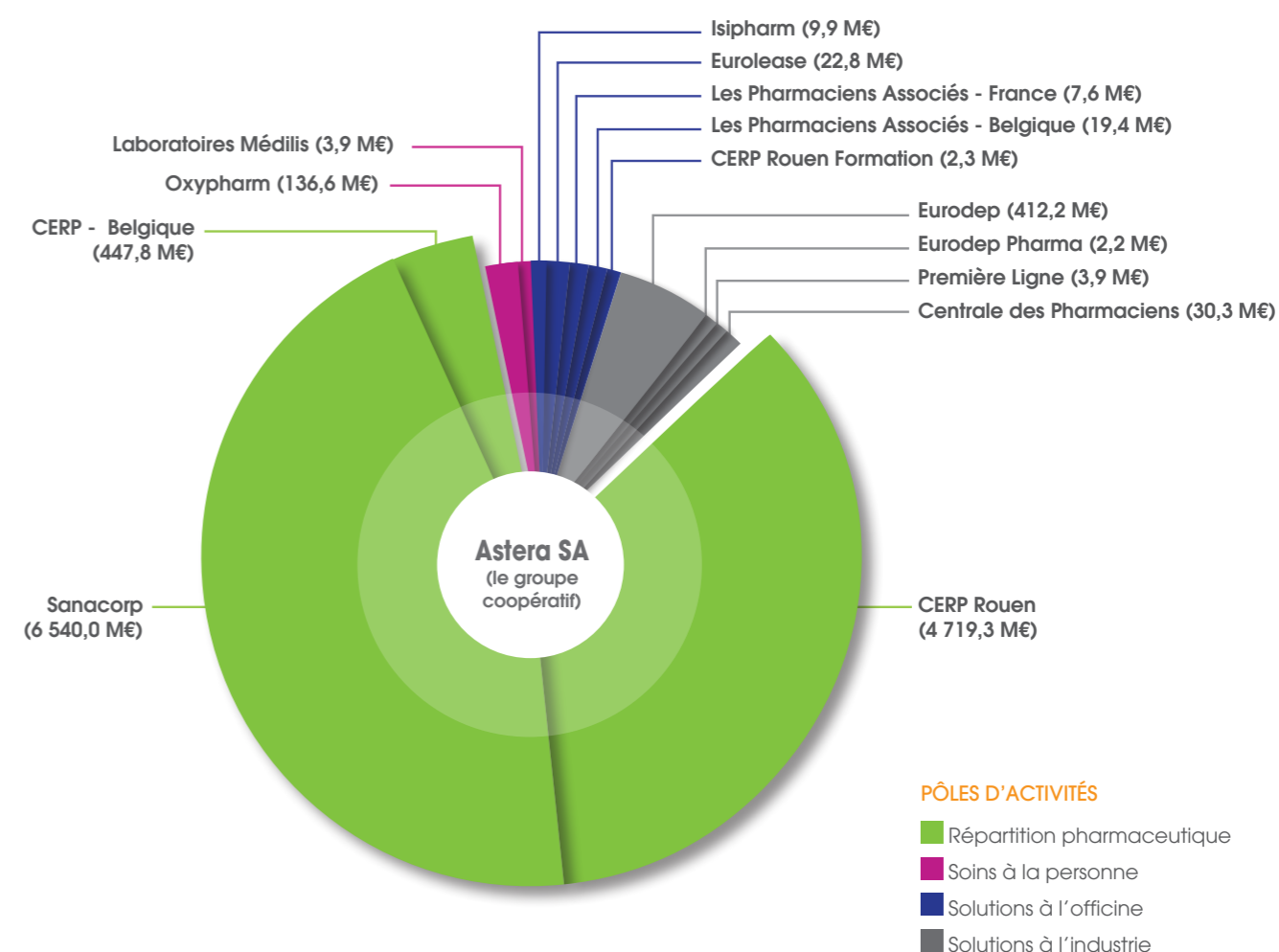
## Astera et ses métiers

Astera et l'ensemble de ses filiales, se structurent autour de 4 pôles d'activités : la Répartition pharmaceutique, les Solutions à l'officine, les Soins à la personne et les Solutions à l'industrie. L'ensemble des services proposés au travers de ses filiales se décline selon un principe de complémentarité.

La mise en place de ces pôles s'inscrit dans la stratégie de diversification engagée depuis plusieurs années par le Groupe coopératif. L'objectif majeur pour Astera est de proposer des moyens renforcés aux pharmaciens qui souhaitent rester indépendants, améliorer leur performance globale et anticiper les mutations du métier.

## Organisation des activités du Groupe\*

Chiffre d'affaires 2022 par société (en Millions d'euros)

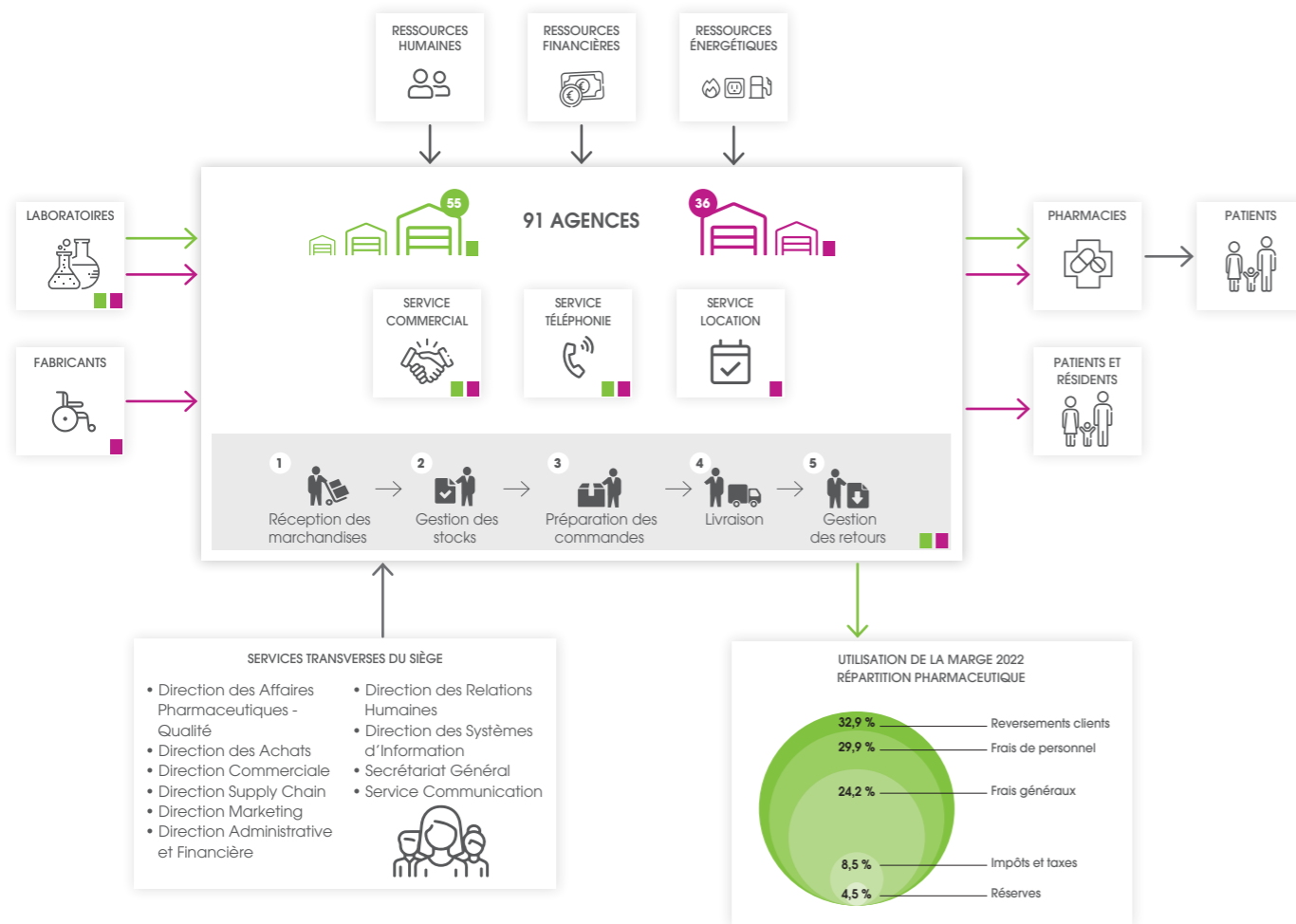


En 2022, le groupe élargit le périmètre des indicateurs présentés dans ce document. Le pôle Soins à la personne rejoint le pôle Répartition pharmaceutique. Les indicateurs présentés comprennent désormais les données issues des 3 sociétés du pôle Répartition pharmaceutique du Groupe : CERP Rouen SAS (France), SANACORP GmbH (Allemagne) et CERP SA (Belgique) ainsi que les données du pôle Soins à la personne (Oxypharm et Laboratoires Médilis). Selon les indicateurs, les données seront agrégées ou présentées de manière indépendante pour chaque pôle ; l'objectif étant de conserver une lecture claire des données exposées.

\*Annexe : détail des activités par société (p.38)

# LE MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE ASTERA

Pôle Répartition pharmaceutique et pôle Soins à la personne



←→ échanges et flux  
■ pôle Répartition pharmaceutique  
■ pôle Soins à la personne



La stratégie du Groupe  
 A. Pinton, Président Astera.

La coopérative Astera a toujours travaillé en transparence avec ses sociétaires pharmaciens. La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) est un document permettant de préciser les actions déployées pour couvrir les questions sociales, environnementales et sociétales liées à ses activités.

Cette déclaration est importante pour Astera car elle aide ses responsables à mieux répondre aux attentes de toutes les parties prenantes et communiquer de manière claire avec eux, notamment ses sociétaires mais également ses fournisseurs. De plus, la coopérative peut identifier les opportunités de développement durable et la mise en place de pratiques éco-responsables.

Pour la première fois, le pôle Soins à la personne est intégré au périmètre de la DPEF et donnera une vue encore plus globale du travail de la coopérative.

Après deux années marquées par la crise sanitaire, nous devons désormais faire face à une crise inflationniste et une crise énergétique.

La coopérative et la pharmacie d'officine se mobilisent malgré ces crises pour satisfaire leurs clients respectifs dans un cadre sanitaire contraint.

Ce cadre lié à l'exercice officinal évolue et doit intégrer la responsabilité sociétale des entreprises.

Nous avons montré la grande adaptabilité de nos professions et devons accueillir ce virage avec optimisme pour notre exercice futur.

**“ Les défis à venir pour l'officine, le digital et les nouveaux services doivent s'inscrire dans une démarche professionnelle responsable. ”**

La coopérative, grâce à sa galaxie de services, a les outils pour répondre aux besoins du pharmacien et continue de s'adapter sur le plan extra-financier aux exigences de celui-ci.

# MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT EXTRA-FINANCIER

## MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

Le métier de grossiste-répartiteur est en profonde mutation depuis plusieurs années et les métiers du pôle Soins à la personne évoluent dans un milieu de plus en plus contraint. Dans un environnement très concurrentiel où les besoins des clients et les attentes des pharmaciens sont en constante évolution et la réglementation toujours plus exigeante, le secteur doit sans cesse s'adapter pour faire face à l'ensemble de ces contraintes. La crise sanitaire a poussé nos métiers sur le devant de la scène et a permis de faire bouger les lignes en insufflant une nouvelle dynamique à nos professions.

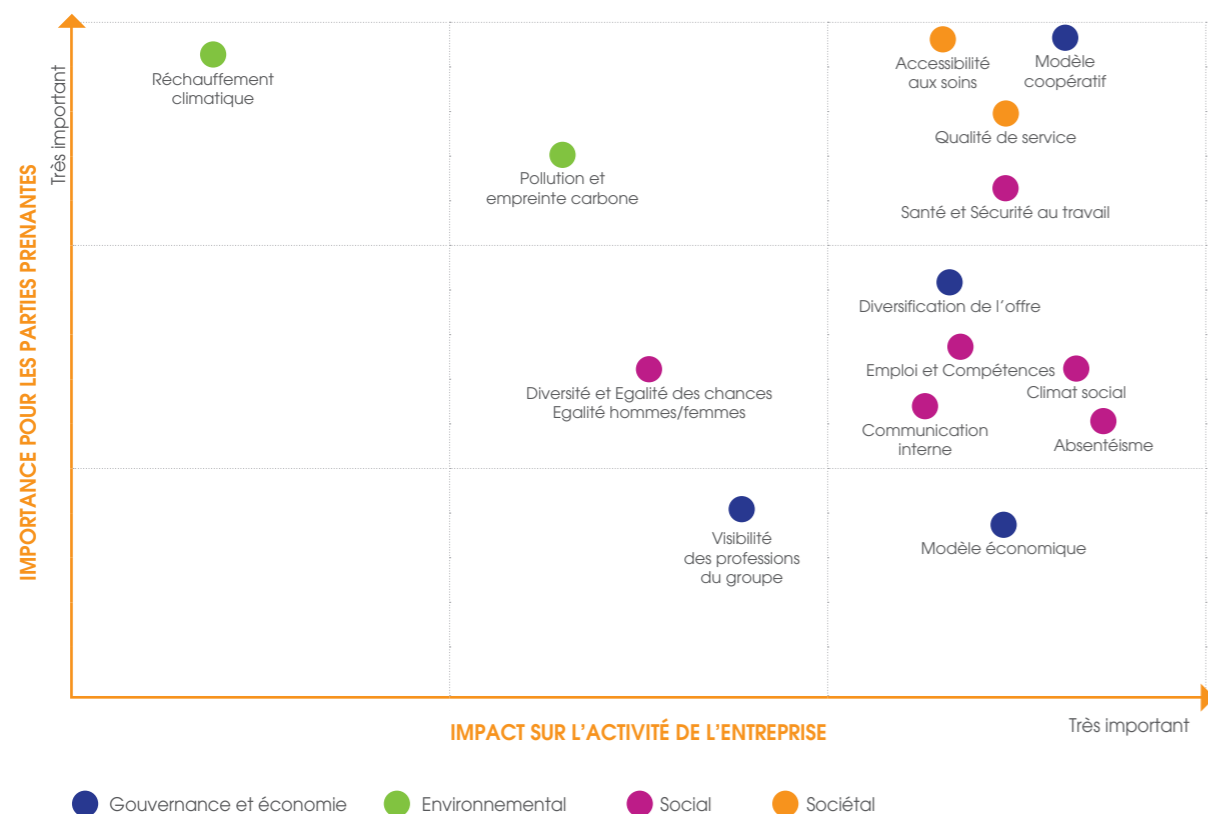
Dans ce contexte, Astera souhaite préserver ses valeurs fondatrices tout en prenant en compte les risques sociaux, environnementaux et sociétaux.

Afin de répondre aux exigences de la DPEF, Astera a constitué un Comité de Pilotage composé de membres des différentes directions impliquées dans le processus RSE : la Direction Générale, la Direction des Relations Humaines, la Direction Administrative et Financière, la Direction Supply Chain ainsi que le service communication et la Direction Qualité et Satisfaction Clients du pôle Soins à la personne.

Ce groupe de travail a mis en évidence les risques sociaux, environnementaux et sociétaux qui pèsent sur les valeurs fondatrices d'Astera, en lien avec les enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux de l'article R225-105 du Code de commerce.



## Cartographie des risques RSE pour Astera



Sans s'éloigner de ses valeurs, le groupe Astera a ciblé certains risques. Au cours de l'exercice 2022, les difficultés de recrutement accrues dans de nombreux domaines ainsi que l'exigence toujours croissante sur la qualité de service, nous ont amené à revoir les positions des risques Emploi et Compétences et Absentéisme pour leur donner plus d'importance vis-à-vis des parties prenantes. Pour la plupart, les risques représentés sont intégrés dans les politiques sociale et environnementale du groupe. Les actions mises en œuvre visant à limiter les conséquences de ces risques sont décrites dans le présent rapport. Au fil du temps, le Comité de pilotage tente de se doter d'un indicateur clé pour chaque risque retenu. Même si tous les indicateurs ne sont pas encore en place, le tableau ci-après met en évidence les enjeux du groupe, les risques retenus ainsi que les indicateurs clé qui permettent déjà ou qui permettront dans les années à venir de suivre leur évolution.




Le Comité de pilotage a jugé que certaines thématiques mentionnées dans le Code de commerce (C. com. art. L 225-102-1 III modifié par la loi 2018-938 du 30-10-2018) telles que la lutte contre la précarité et le gaspillage alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable

et durable ne faisaient pas partie de la liste de ses principaux risques identifiés. Par conséquent, ces éléments ne feront l'objet d'aucun commentaire dans le présent rapport. Par ailleurs, outre l'indication de la signature courant 2021 d'un accord pour l'emploi des travailleurs handicapés, aucune mention sur les mesures prises en faveur de l'insertion des personnes handicapées n'est intégrée dans ce document. Pour chacune des thématiques retenues, des indicateurs de performance permettent de mesurer l'efficacité des mesures au fil des années. Selon les cas, les données sont consolidées par pôle (Répartition pharmaceutique ou Soins la personne) ou agrégées (cumul des 2 pôles). A chaque indicateur, l'information est clairement lisible pour assurer au lecteur une bonne compréhension. A noter que la société Laboratoires Médilis qui fait partie du pôle Soins à la personne est uniquement intégrée dans les indicateurs sociaux. Compte-tenu de la taille de la société, son impact sur les autres indicateurs a été jugé non significatif. Des éléments en annexe présentent le détail par thème des indicateurs retenus et leur définition afin de permettre au lecteur de mieux appréhender les composantes de ce rapport\*.

\*Annexe : définition des indicateurs (p.40)

| Enjeux majeurs et prioritaires                                | Risques extra-financiers et politiques retenues   | Actions mises en place pour pallier les risques  | Indicateurs clés  | Date de première publication de l'indicateur               |
|---|---|--|---|--|
| <b>ESPRIT D'ENTREPRISE</b>                                    |   |  |   |  |
| S'adapter à l'évolution constante des besoins des pharmaciens | <b>R1 - Risque d'inadéquation des compétences face à l'évolution constante des besoins des pharmaciens.</b><br>Afin d'être en mesure de répondre aux besoins de ses clients, qui sont en constante évolution, Astera doit mettre en œuvre des politiques sociales efficaces pour conserver et développer ses talents et ainsi rester une entreprise attractive.   | - Politique sociale<br>- Formation<br>- Egalité Hommes/Femmes  | S6 : Dépenses HT en euros consacrées à la formation au cours de l'exercice.   | DPEF 2018 publiée en 2019                                  |
| <b>ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SANTÉ PUBLIQUE</b>                |   |  |   |  |
| Protéger les salariés dans l'exercice de leurs fonctions      | <b>R2 - Risque lié à la sécurité et à la santé des salariés dans l'exercice de leur fonction.</b><br>Les activités du groupe Astera nécessitent beaucoup d'interventions humaines (manutention, conduite...). A ce titre, Astera se doit de développer des actions nécessaires au bien-être et à la sécurisation de ses salariés sur leur lieu de travail.  | - Mise en place d'un Système de Management de la Santé et de Sécurité au Travail<br>- Suivi des accidents du travail<br>- Communication régulière sur les risques routiers<br>- Port obligatoire des EPI sur certains postes de travail                              | S10 : Taux d'accident du travail sur l'exercice   | DPEF 2020 publiée en 2021                                  |
| Limiter l'impact de notre activité sur l'environnement        | <b>R3 - Impacts de notre activité sur le changement climatique</b><br>Le changement climatique représente un enjeu majeur pour lequel chaque acteur doit prendre sa part de responsabilité. Les contraintes liées aux enjeux environnementaux, et notamment la pollution, sont croissantes. Dans ce contexte, les activités d'Astera doivent mettre en œuvre des politiques logistiques et opérationnelles lui permettant d'assurer la même qualité de service tout en diminuant son empreinte sur l'environnement. | - Mesurer nos consommations d'énergie<br>- Réduire nos consommations d'énergie et nos émissions de CO2<br>- Gérer nos déchets  | <b>Pôle Répartition pharmaceutique</b><br>E2- Quantité de déchets carton revalorisés pour l'exercice exprimée en grammes par unité vendue<br>E4-1- Quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue pour l'exercice exprimée en grammes de CO2 équivalent<br><br><b>Pôle Soins à la personne</b><br>E4-2 Quantité de Gaz à Effet de Serre émise pour l'exercice exprimée en tonnes de CO2 équivalent | DPEF 2018 publiée en 2019<br><br>DPEF 2022 publiée en 2023 |
| Garantir une Qualité de service optimale                      | <b>R4 - Risque Qualité.</b><br>Bien que le contexte économique ne soit pas favorable au secteur de la Répartition pharmaceutique, Astera se doit de fournir la même qualité de service, dans le respect des Bonnes Pratiques de la Distribution, tout au long de sa chaîne de valeur.<br><br>De même, l'activité du pôle Soins à la personne doit répondre aux exigences qualité de son secteur quel que soit le contexte.  | - Respect des Bonnes pratiques de la Distribution (Code de santé publique)<br>- Certification ISO9001 d'Oxypharm<br>- Audits réguliers dans les agences<br>- Utiliser la force de notre modèle coopératif<br>- Assurer la lutte contre la falsification des produits | <b>Pôle Répartition pharmaceutique</b><br>Q1 : Pourcentage d'erreurs de préparation de commande<br><br><b>Pôle Soins à la personne</b><br>Q2 : Taux de réponse (%)<br>Q3 : Temps d'attente moyen en seconde   | DPEF 2020 publiée en 2021<br><br>DPEF 2022 publiée en 2023 |

# MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

| Enjeux majeurs et prioritaires  | Risques extra-financiers et politiques retenues  | Politiques mises en place pour pallier les risques  | Indicateurs clés   | Date de première publication de l'indicateur                             |
|---|--|---|--|--|
| <b>INDÉPENDANCE</b>  |  |   |  |  |
| Offrir des services variés  | <b>R5 - Risque de limitation de l'offre de services.</b><br>Face aux mutations dans la profession du métier de pharmacien, Astera doit être en mesure de proposer une offre plus large que le simple approvisionnement en médicaments pour permettre aux pharmaciens sociétaires de conserver leur indépendance.     | Diversification de l'offre notamment au travers des activités des filiales autre que la Répartition pharmaceutique                                    | Nombre de nouveaux produits/ services disponibles à la fin d'un exercice sur l'ensemble des filiales                               | En réflexion pour une publication à horizon 2024                         |
| <b>PROXIMITÉ</b>     |  |   |  |  |
| Maintenir un bon climat social  | <b>R6 - Risque de dégradation du climat social interne.</b><br>Le dialogue permanent avec les partenaires sociaux est essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise ; ce dialogue fait partie de la culture Astera. A ce titre, le groupe échange constamment avec les partenaires sociaux en toute bienveillance. | Culture du dialogue social avec consultation régulière des partenaires sociaux  |  | En réflexion pour une publication à horizon 2022. Reporté à horizon 2024 |
| Maintenir une accessibilité aux soins au plus grand nombre  | <b>R7 - Impact de notre activité sur les populations riveraines.</b><br>Maintenir la qualité de service attendue par les patients en approvisionnant dans des conditions optimales les officines et en réalisant des prestations à domicile.   | - Maintien des agences au plus proche des clients<br>- Développer la proximité avec ses sociétaires<br>- Utiliser la force de notre modèle coopératif | Résultat de la dernière enquête publiée  | Publié en 2021   |
|   | <b>R8 - Un maillage territorial menacé.</b><br>Dans le contexte économique actuel, Astera s'efforce de maintenir ses agences au plus proche de ses clients et d'assurer des échanges réguliers avec ses sociétaires.   |   | Nombre d'évènements organisés avec les sociétaires au cours de l'exercice  | En réflexion pour une publication à horizon 2022. Reporté à horizon 2024 |
| <b>PARTAGE</b>     |  |   |  |  |
| Faire connaître nos métiers   | <b>R9 - Manque de visibilité des professions du groupe Astera.</b><br>Faire connaître nos métiers dans toute leur diversité.   | Politique de communication en interne comme en externe  | Nombre d'évènements extérieurs auxquels Astera a participé au cours de l'exercice  | En réflexion pour une publication à horizon 2024                         |
| Trouver des alliés pour affronter les difficultés   | <b>R10 - Risque d'isolement.</b><br>Face aux difficultés que rencontre toute une profession et non pas une entreprise, il est nécessaire de trouver des alliés pour avancer et faire valoir nos exigences.   | Engagement de la Direction dans diverses structures interprofessionnelles   | Nombre de mandats d'administrateur détenus par nos dirigeants dans des instances externes au groupe mais en lien avec son activité | En réflexion pour une publication à horizon 2024                         |

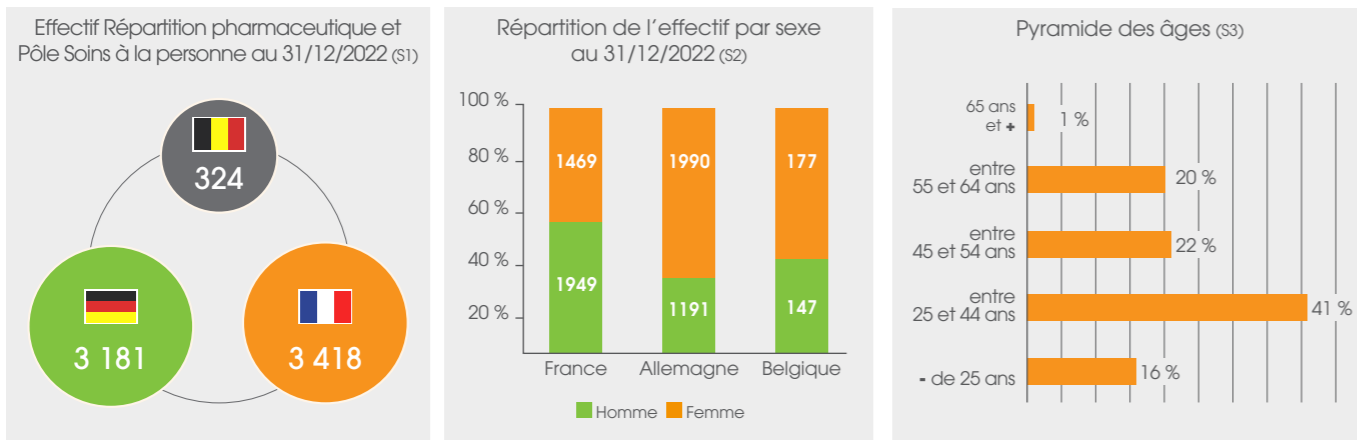
# ASTERA FACE À SES RISQUES





## ESPRIT D'ENTREPRISE

**R1 - Risque d'inadéquation des compétences face à l'évolution constante des besoins des pharmaciens.** Afin d'être en mesure de répondre aux besoins de ses clients, qui sont en constante évolution, Astera doit mettre en œuvre des politiques sociales efficaces pour conserver et développer ses talents et ainsi rester une entreprise attractive.

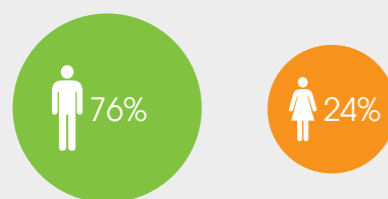


**Proposer des emplois en CDI pour conserver ses talents, une priorité pour Astera.**

**81%** des collaborateurs sont en CDI (S4)

## L'Égalité de traitement Hommes-Femmes incluse dans la politique sociale du Groupe

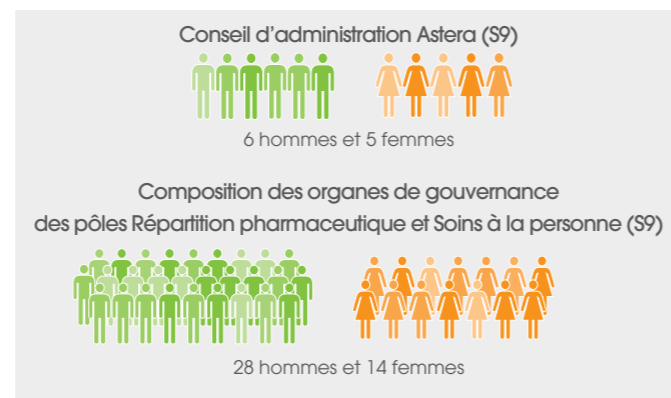
Répartition par sexe des directeurs d'agence et directeurs fonctionnels (S8)



Depuis longtemps, Astera favorise l'accès aux femmes à des postes de direction qu'ils soient fonctionnels ou opérationnels. Le groupe s'attache à développer la parité entre les hommes et les femmes. L'étude menée en 2021 sur CERP Rouen avait permis de démontrer qu'il n'y avait pas de déséquilibre probant entre les hommes et les femmes au sein de l'entreprise et avait abouti à la signature d'un accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, et la qualité de vie au travail. Cet accord précise notamment les modalités à mettre en œuvre tant au niveau des recrutements que des formations pour garantir une neutralité dans les processus et favoriser la mixité dans les postes où elle est moins équilibrée.

Par ailleurs, le groupe a toujours été vigilant dans sa représentativité (Homme/ Femme) au sein des Conseils en France, Allemagne et Belgique.

Le recrutement des administrateurs d'Astera participe à ce principe en allant au-delà de la mixité homme/femme puisqu'il s'attache également à avoir une mixité territoriale avec des membres qui représentent toutes les régions où Astera est présente ainsi qu'une mixité quant à la représentation de pharmacie de toute taille et de toute spécialité sans oublier la mixité d'âge.

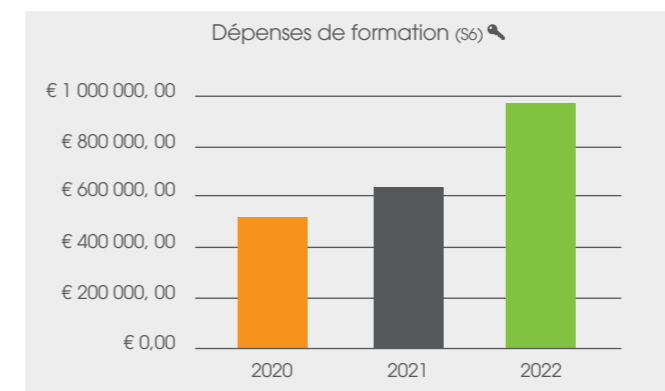


## La formation, axe essentiel de la politique sociale

Plus de 50 % des effectifs ont moins de 45 ans ; c'est pourquoi CERP Rouen comme Oxypharm favorisent le transfert de compétences des aînés vers la nouvelle génération en lui permettant d'accéder à des postes offrant davantage de responsabilités et d'autonomie quel que soit le niveau de diplômes atteint. Tous les postes clés sont d'abord proposés en interne avant toute démarche de recrutement externe. Pour faciliter cette montée en compétences, des dispositifs de formation à distance sont proposés aux collaborateurs. Bien avant la pandémie, ce format était déjà très apprécié des personnels encadrants car il leur permet d'assister à des formations sans quitter l'agence, et peuvent ainsi reprendre leurs activités courantes dès la fin du programme. Ce mode de dispensation permet également de gagner en agilité et

d'être plus proche des collaborateurs et des managers. C'est dans le même esprit que Sanacorp a développé en 2021, un portail e-learning pour garantir une meilleure accessibilité à la formation pour ses collaborateurs. Au-delà du temps gagné par les managers, c'est aussi un vecteur de développement durable puisqu'il permet de limiter les déplacements. Ce mode de formation a connu un essor important au cours des exercices 2020 et 2021 compte tenu de la situation sanitaire qui empêchait ou limitait les déplacements et les regroupements. Il fait désormais partie intégrante des programmes proposés chaque année ; selon les thématiques, le groupe est force de proposition pour un format différencié et adapté. Sur 2022, CERP Rouen a initié une démarche auprès du management afin de réaliser un état des lieux des pratiques managériales et un partage d'expérience qui va permettre la mise en place de plans d'action sur les années à venir autour de trois sujets majeurs : les valeurs managériales, le recrutement et la formation ainsi que la qualité de vie au travail. Ce projet se déclinera sous forme de conférences, de supports de communication, de webinaires et de formations dont le but est de donner tous les outils nécessaires pour une pratique managériale quotidienne adaptée.

Sur 2022, sur l'ensemble du périmètre, plus de 12 200 heures de formation ont été dispensées dont 2 968 heures sur le pôle Soins à la personne. Ces formations représentent un montant proche d'un million d'euros dépensés sur des thèmes aussi variés que la sécurité, des formations managériales pour des managers de proximité cadres ou de futurs encadrants, des formations métiers mais aussi des formations pour le développement personnel. En Allemagne, 120 000 euros ont été consacrés aux formations des nouveaux représentants élus.



Dépenses de formation 2022 :

**971 750 €**

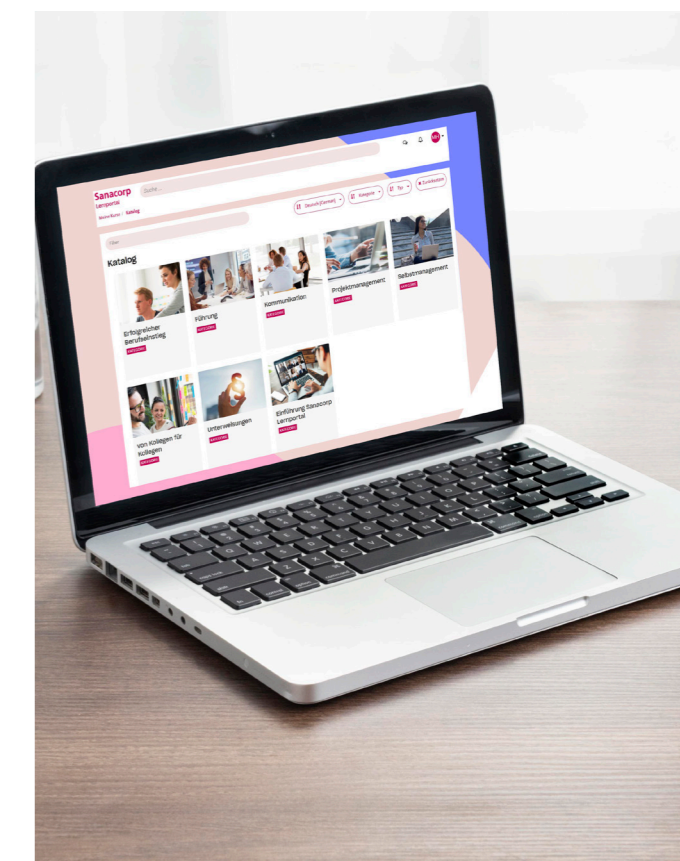


## Une politique de rémunération engagée.

CERP Rouen en France comme Sanacorp en Allemagne pratiquent un taux horaire minimum supérieur de plus de 20% au minimum légal. En 2022, compte tenu du contexte économique, les négociations annuelles ont permis d'offrir des augmentations successives à l'ensemble des collaborateurs. En complément, les collaborateurs non-cadres de CERP Rouen bénéficient désormais de la prise en charge par l'entreprise des cotisations mutuelle santé de branche ce qui représente l'équivalent de 1,5% d'augmentation.

Par ailleurs, CERP Rouen mène régulièrement des négociations avec la mutuelle dans le but d'améliorer les garanties offertes aux salariés. La prise en charge de séances avec un psychologue ou un psychothérapeute (3 séances par an) possible depuis décembre 2020 complète les garanties déjà obtenues les années précédentes (meilleures prises en charge des dépenses optiques et dentaires, remboursement de consultations en médecine douce). De même, CERP en Belgique octroie gratuitement une assurance hospitalisation à l'ensemble du personnel et des membres de sa famille.

L'enjeu de cette politique est de participer au partage des ressources créées afin d'attirer de nouveaux talents mais aussi de fidéliser et protéger les collaborateurs en leur donnant les moyens d'exercer leur métier dans de bonnes conditions avec la possibilité d'évolution réelle de carrière.





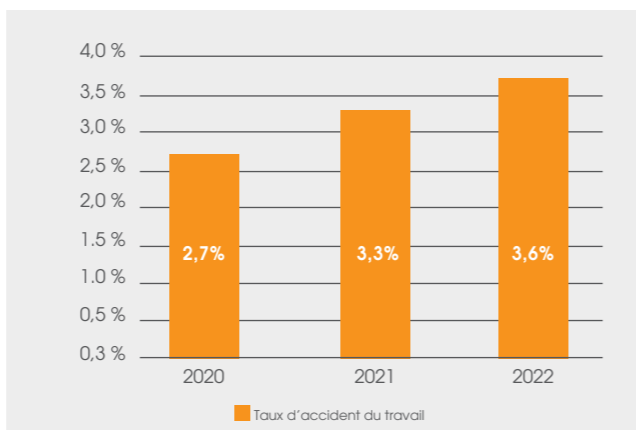
## ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SANTÉ PUBLIQUE

**R2 - Risque lié à la sécurité et à la santé des salariés dans l'exercice de leur fonction.** Les activités du groupe Astera nécessitent beaucoup d'interventions humaines (manutention, conduite...). À ce titre, Astera se doit de développer des actions nécessaires au bien-être et à la sécurisation de ses salariés sur leur lieu de travail.

### Santé et Sécurité : une préoccupation quotidienne, au cœur de la culture de l'entreprise

Astera a conscience que sa force vient des hommes et des femmes qui travaillent dans son organisation ; c'est pourquoi elle a toujours mis en œuvre des politiques sociales qui visent à protéger les salariés et assurer leur bien-être au travail. En France par exemple, depuis le début de l'année 2020, CERP Rouen réalise un suivi des accidents du travail à l'aide d'un support numérique. Le responsable SST accompagne les agences pour analyser les causes des accidents et fixer les actions correctives puis préventives à mettre en place pour réduire l'accidentologie dans les agences.

Le suivi des accidents du travail étant également réalisé en Belgique et en Allemagne, le comité de pilotage RSE a décidé en 2020 d'utiliser cet indicateur pour analyser l'évolution de l'accidentologie au sein de son activité de Répartition pharmaceutique. En 2022, cet indicateur inclut également les résultats du pôle Soins à la personne.



Astera travaille depuis deux ans sur la réduction des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques). C'est ainsi qu'elle avait limité le poids des bacs à 8 kg sur l'ensemble des agences CERP Rouen dès 2019. Le travail s'est poursuivi en 2020 et 2021 sur les agences à forte sinistralité. Une personne ressource a été formée dans chaque agence concernée afin de conduire le projet TMS Pros. Au cours de l'année 2021, ces personnes ont réalisé l'état des lieux sur leur agence afin de détecter les situations de travail les plus à risque pour imaginer des pistes d'amélioration. Sur 2022, les propositions ont été testées dans plusieurs agences afin de mesurer leur efficacité et d'envisager un déploiement national. C'est notamment le cas pour un prototype de chariot pour aider à la livraison des bacs dans les pharmacies en limitant leur port.

Ce projet d'entreprise devrait permettre à moyen terme de réduire le nombre d'accidents du travail et de demandes de reconnaissance de maladie professionnelle et les coûts associés ainsi que de limiter l'absentéisme et ses conséquences sur l'organisation.

### Protéger nos chauffeurs-livreurs, nos intervenants à domicile et nos commerciaux

Les chauffeurs-livreurs, les intervenants à domicile et les commerciaux sont des populations particulièrement exposées au risque routier. Astera a toujours eu une flotte de véhicules récents et investit chaque année pour améliorer leur confort. En 2019, il avait été décidé d'équiper les véhicules utilitaires des chauffeurs-livreurs de siège suspendu permettant un meilleur soutien dorsal et lombaire pour les chauffeurs. Tous les nouveaux véhicules achetés depuis 2020 ont bénéficié de ce nouvel équipement, ce qui représente environ 78% de la flotte CERP Rouen à fin 2022. Astera effectue régulièrement des communications pour rappeler les bonnes règles de conduite. En 2022, les communications ont porté sur des rappels sur le port de la ceinture de sécurité, le franchissement des ronds-points ou le remplissage des constats. Par ailleurs, afin d'impliquer davantage les directeurs d'agence, un flash semestriel est envoyé pour donner le niveau de sinistralité et les actions à mettre en œuvre. Pour faciliter les analyses, la fiche sinistre qui doit obligatoirement être complétée à chaque accident est désormais réalisée sur QUALNET afin de permettre un meilleur suivi de la sinistralité. L'objectif des communications régulières comme de ce suivi est de maintenir un niveau élevé d'attention aux risques routiers auprès des populations les plus exposées.

**SOYEZ PRUDENTS SUR LA ROUTE !**  
BOUCLEZ CORRECTEMENT VOTRE CEINTURE !

**Flash 2 - Prévention automobile**

**SOYEZ PRUDENTS SUR LA ROUTE**

### Préserver la santé des salariés et en particulier de tous ceux qui font de la manutention

CERP Rouen comme Oxypharm réalisent des actions de prévention tout au long de l'année. Le responsable SST diffuse différents supports d'information pour apporter des documents utiles au quotidien des agences. En parallèle, Astera a souhaité promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives. Outre, les propositions facultatives pour participer à des événements locaux (10km de Rouen, Octobre rose, tournoi de foot interagence...) ou les tarifs attractifs proposés par les CSE (piscine, escalade...), le sujet a également été abordé de manière systématique dans certaines agences. Dans le cadre du projet TMS Pros, des formations type « Gestes et Postures » ont été dispensées sur des formats différents dans plusieurs agences. Elles font l'objet d'un suivi par un professionnel (kinésithérapeute ou coach sportif) qui vient de manière régulière pour valider l'acquisition des bons gestes. Cela a permis, par exemple, de mettre en place des échauffements collectifs au service livraison avant la prise de poste et le chargement des bacs. L'objectif est de trouver un modèle de formation efficace qui puisse être généralisé.



Par ailleurs, après l'opération « Contrôle de la vue » menée en 2019-2020 dans le cadre du Haut Degré de Solidarité (HDS), la CSRP, en collaboration avec l'APGIS, a lancé auprès de l'ensemble des acteurs adhérents, une mission « Dépistage auditif préventif », sur les lieux de travail. Au cours de l'année 2022, les agences CERP Rouen et Les Pharmaciens Associés qui n'avaient pas encore bénéficié de ce service ont pu profiter de ce contrôle grâce à la venue d'un professionnel de santé sur leur lieu de travail.

### Après l'opération « contrôle de la vue » menée en 2019-2020, C'EVIDENTIA revient dans nos agences pour vous proposer un dépistage auditif préventif.

16% des Français souffrent d'un trouble de l'audition. Or, une déficience auditive entraîne, sur le long terme, des troubles cognitifs. Pour diminuer ce risque, il est important de contrôler son audition régulièrement, et cela, à tout âge !

Guettez l'arrivée du professionnel C'EVIDENTIA dans votre agence pour profiter, durant 15 minutes, de son expertise et ses conseils.

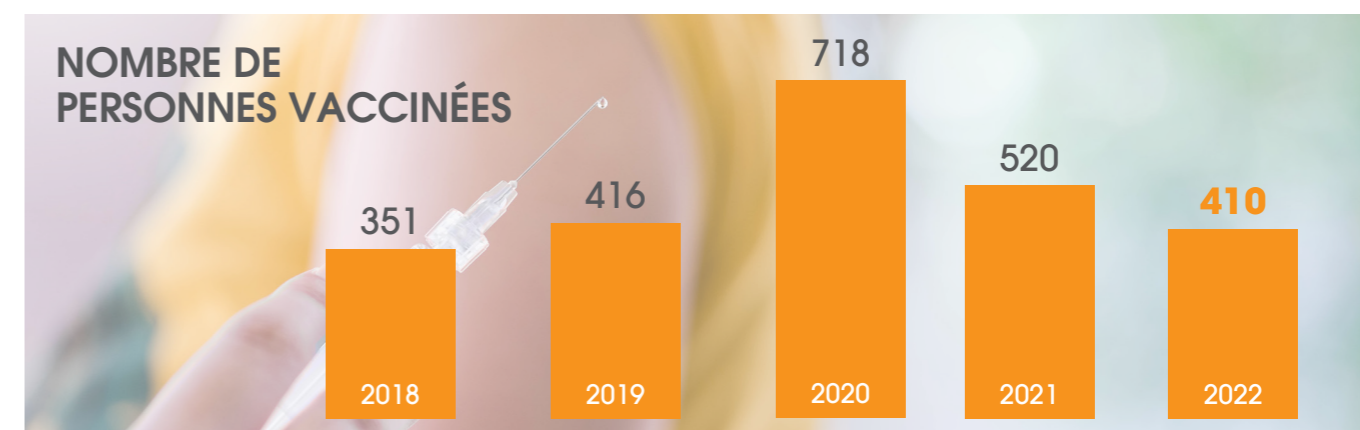
**NOS OREILLES, ON Y TIENT !**

**DÉPISTAGE AUDITIF GRATUIT**

Lundi XX novembre de 9h à 12h  
Au siège  
Prenez rendez-vous :

C'Evidentia centre 10h et 12h et de 14h à 17h | 07 80 91 56 88  
Connectez-vous sur [www.evidentia.fr](http://www.evidentia.fr) ou scannez ce QR code

### Campagne de vaccination antigrippale pour les collaborateurs du groupe Astera



Ensemble, agissons pour notre sécurité



# ASTERA FACE À SES RISQUES



## ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SANTÉ PUBLIQUE

**R3 - Impacts de notre activité sur le changement climatique.** Le changement climatique représente un enjeu majeur pour lequel chaque acteur doit prendre sa part de responsabilité. Les contraintes liées aux enjeux environnementaux, et notamment la pollution, sont croissantes. Dans ce contexte, les activités d'Astera doivent mettre en œuvre des politiques logistiques et opérationnelles lui permettant d'assurer la même qualité de service tout en diminuant son empreinte sur l'environnement.

### Pollution

Les activités du groupe Astera sont peu polluantes, il s'agit majoritairement d'opérations de préparation de commandes en dépôt logistique suivies de leur livraison. Ces livraisons réalisées en véhicules utilitaires diesel sont susceptibles d'émettre des substances polluantes comme les particules fines et les oxydes d'azote (NOx). Les livraisons sont réalisées majoritairement par Astera en France et en Belgique alors qu'elles sont sous-traitées en Allemagne. Astera utilise pour ses livraisons des véhicules récents, l'âge moyen du parc détenu par Astera est de 2 ans et 11 mois en 2022. Ces véhicules récents sont très majoritairement conformes aux dernières normes antipollution Euro 5 et Euro 6.

### Economie circulaire

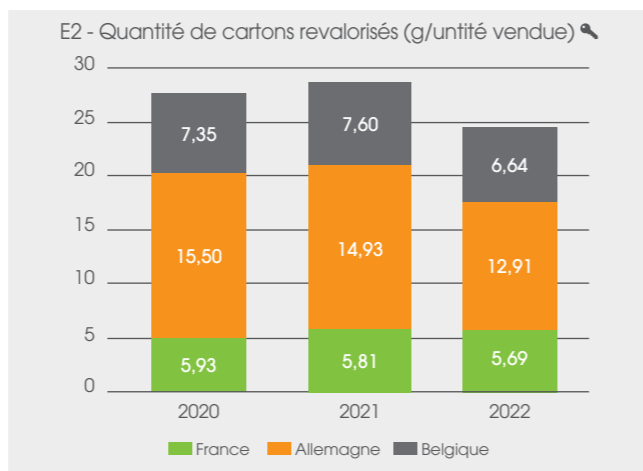
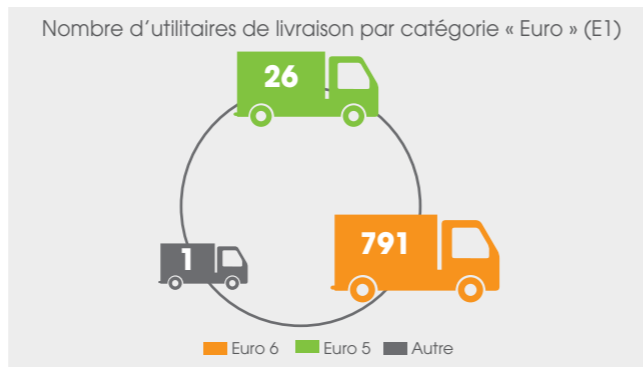
Les marchandises réceptionnées dans nos agences sont conditionnées en cartons, elles sont ensuite, en fonction des commandes, réparties en bacs plastiques réutilisables pour être livrées aux officines. Des déchets comme le papier et les emballages plastiques sont triés et revalorisés mais l'essentiel des déchets produits est sous forme de carton qui est trié pour recyclage.



**5600 tonnes**  
de cartons recyclés en 2022

La collecte de papier au Siège de CERP Rouen a permis de récupérer près de 10 tonnes de papier, et 25 tonnes sur le reste des agences soit 17 arbres non abattus pour chaque tonne recyclée.

Ce chiffre continue de diminuer depuis 2020 et montre une évolution sensible du comportement des collaborateurs vis-à-vis de l'impression des documents. La pandémie et le télétravail ont contribué à ce changement et ont participé au développement de nouvelles habitudes de travail. Par ailleurs, Astera poursuit la digitalisation progressive dans les services en élargissant la dématérialisation des documents (contrats clients et laboratoires, autorisations de prélèvement auprès des pharmaciens ou encore factures pour une partie des clients Eurodep).



**EN 2022**  
**595**  
**ARBRES SAUVÉS !**

# ASTERA FACE À SES RISQUES



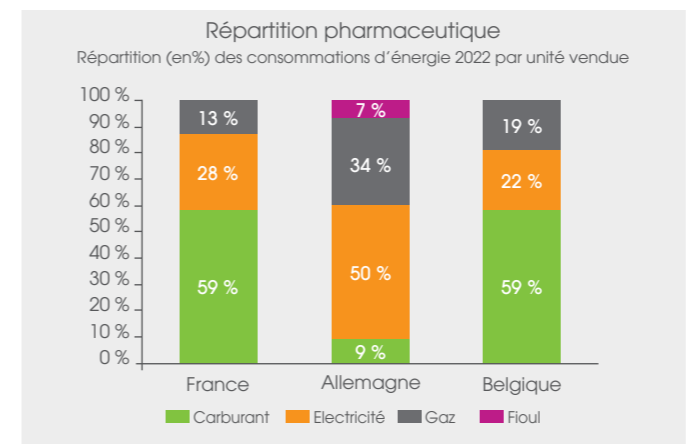
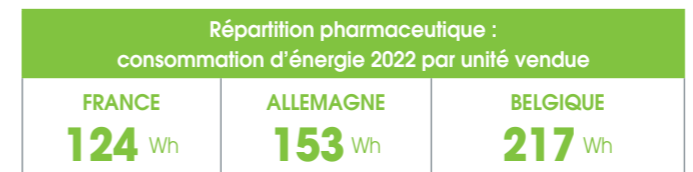
Astera poursuit son partenariat avec Cyclamed pour la collecte de Médicaments Non Utilisés (MNU) avec près de 2000 tonnes collectées en 2022. Cette collecte permet le recyclage des MNU qui sont acheminés vers des unités de valorisation énergétique. Grâce à l'énergie produite dans ces unités,

ce sont 7000 à 8000 logements qui peuvent être chauffés ou éclairés tout au long de l'année..

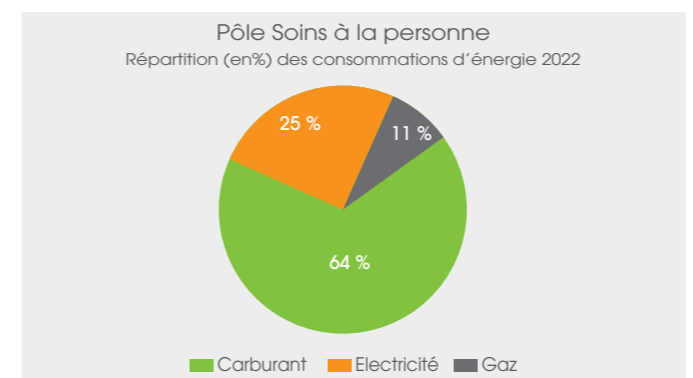
### Changement climatique

Compte tenu de l'intégration du pôle Soins à la personne dans le périmètre, les indicateurs sur le changement climatique ont été revus. En effet, l'activité d'Oxypharm ne permet pas de ramener ses consommations à l'unité vendue. Les indicateurs seront donc présentés par pôle d'activité : ramenés à l'unité vendue comme les années précédentes pour le pôle Répartition pharmaceutique et en consommations brutes pour le pôle Soins à la personne.

La consommation d'énergie du pôle Répartition pharmaceutique par unité vendue en 2022 est de 138 Wh (E3-1). Comme Sanacorp sous-traite son activité de livraison, la consommation de carburant est très faible en Allemagne.



Sur la même période Oxypharm a consommé 17.142.MWh (E3-2).



La réduction de la consommation d'énergie est une préoccupation permanente. Pour les transports, une meilleure efficacité énergétique est obtenue par l'optimisation des tournées et du remplissage des utilitaires. Un entretien régulier des véhicules contribue aussi à maintenir l'efficacité énergétique. Sanacorp développe également la livraison à vélo dans deux centres villes pour limiter son empreinte carbone.

Pour le chauffage des locaux, Astera poursuit le renouvellement des équipements vieillissants.

En France, nous poursuivons le remplacement des équipements de chauffage/rafraîchissement des magasins de stockage par des systèmes plus performants et moins énergivores. En 2022, les équipes de la Supply Chain ont supervisé le changement des chaudières du siège social ainsi que des agences de Boulogne-sur-Mer et Le-Plessis-Robinson. Les matériels choisis sont de marque française, dotés de corps de chauffe en inox, avec des modulations de puissance de 20% à 100% et des rendements supérieurs à la norme. De technologie innovante, ces chaudières assurent une meilleure efficacité énergétique avec de très faibles émissions polluantes (Classe Nox 6). Les Roofs-top des agences de Rodez et Agen ont également été remplacés. Ces équipements fonctionnent avec un gaz R32 ; outre le gain de performance thermique (6 à 7 %), l'utilisation de ce gaz a plusieurs vertus environnementales puisqu'il n'endommage pas la couche d'ozone, a un impact sur l'environnement 75% moins élevé que les autres gaz et a la particularité d'être recyclable.



Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, Astera exploite un parc de véhicules utilitaires très récent et bien entretenu. En fonction des gabarits d'utilitaires, les versions utilisées sont majoritairement les plus économes en carburant donc les moins émettrices de CO2. Depuis

le 01/01/2020, le taux d'émission de CO2 des véhicules est calculé selon le nouveau protocole WLTP qui remplace le système NEDC qui existait depuis 1973. Cette nouvelle norme a pour but de réaliser des mesures plus réalistes, notamment en matière de rejets NOx. Ainsi, l'augmentation du taux moyen d'émission de CO2 des véhicules de livraison est liée à l'application de cette nouvelle norme. En effet, pour un même véhicule, le taux d'émission de CO2 constructeur peut passer de 177 g/km selon la norme NEDC à 250g/km selon la norme WLTP<sup>1</sup>.

Afin de limiter ses émissions de CO2, le groupe a également des installations de panneaux photovoltaïques en Belgique et en Allemagne

Par ailleurs, la poursuite du contrat gaz entre Sanacorp et Entega jusqu'à fin 2023 souligne l'intérêt du groupe Astera en matière d'émission de gaz à effet de serre. La société Entega fournit un gaz, qui apporte une neutralité climatique. Entega compense toutes les émissions de CO2 générées par l'extraction, le transport et la combustion du gaz par le reboisement et des projets de protection des forêts. Depuis le 01/01/2020, toutes les émissions de CO2 liées à la consommation de gaz de Sanacorp ont été compensées à 100% par un projet de reforestation dans une forêt péruvienne Madre de Dios.

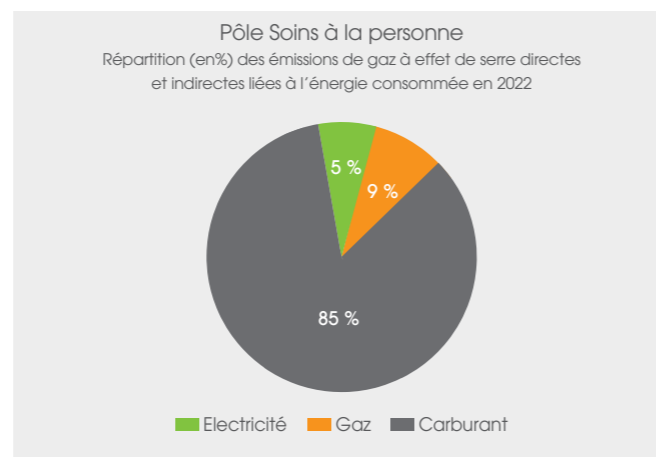
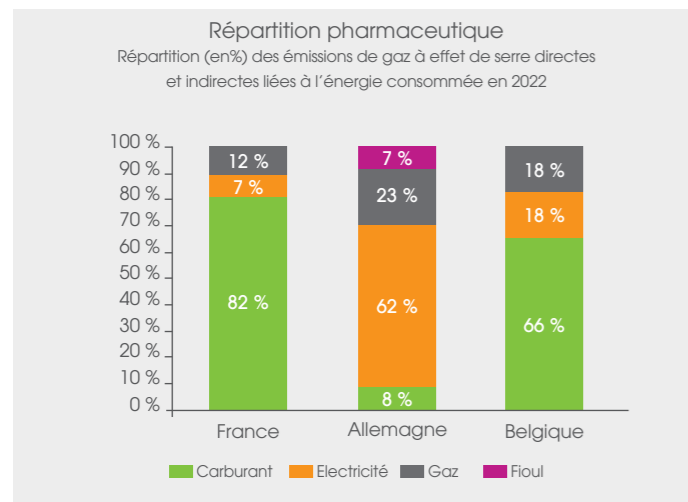
Ainsi, les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées à la consommation d'énergie du pôle Répartition pharmaceutique du groupe Astera s'élèvent-elles à 31,7 g de CO2 par unité vendue (E4-1). Le contrat de gaz signé par Sanacorp permet de compenser 2 474 tonnes de CO2 soit 12% des émissions totale du groupe.

<sup>1</sup>WLTP : Worldwide Harmonised Light Vehicle Test Procedure

# ASTERA FACE À SES RISQUES

| Répartition pharmaceutique  |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Emissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées aux consommations d'énergie (E4-1) |             |             |             |
|   | 2020        | 2021        | 2022        |
| France  | 24,7        | 24,9        | 22,6        |
| Allemagne   | 41,5        | 46,1        | 44,5        |
| Belgique  | 56,8        | 53,2        | 52,4        |
| <b>Astera</b>   | <b>32,0</b> | <b>33,4</b> | <b>31,7</b> |

| Pôle Soins à la personne  |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Emissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées aux consommations d'énergie (E4-2) |                                     |
| 2022  |                                     |
| Pôle Soins à la personne  | <b>3 283 tonnes CO<sub>2</sub>e</b> |



Dedicated, Naturally.

### Peru: Avoided Deforestation

Sustainable Forestry in the Amazon basin in Madre de Dios Province

**Background**

The Amazon basin stretches over 8 million square kilometers. Inaccessibility provides effective protection for invaluable habitats for animals and plants. Madre de Dios province in the East of Peru is a prime example of this remoteness. Scientists estimate that 10% of the animal species in the area are still unknown.

Since August 2011, the Interoceanic Highway cuts through the region. It is more than 2,600 kilometers long and connects the Brazilian part of the Amazon to the Pacific coast. Experience in past decades shows that with improved accessibility, deforestation for agriculture and illegal logging will follow suit. The concessions stretch over 100,000 hectares covered by dense rainforest. Effective surveillance of this area to prevent illegal dwelling and destructive forest use is only possible with the support of carbon certificate revenues.

**Location:** Madre de Dios, Peru

**Project type:** REDD+

**Total emissions reduction:** >> 660,000t CO<sub>2</sub>e p.a.

**Project standard:** Verified Carbon Standard & CCBS

**Project start date:** January 2009

**Sustainable Development**

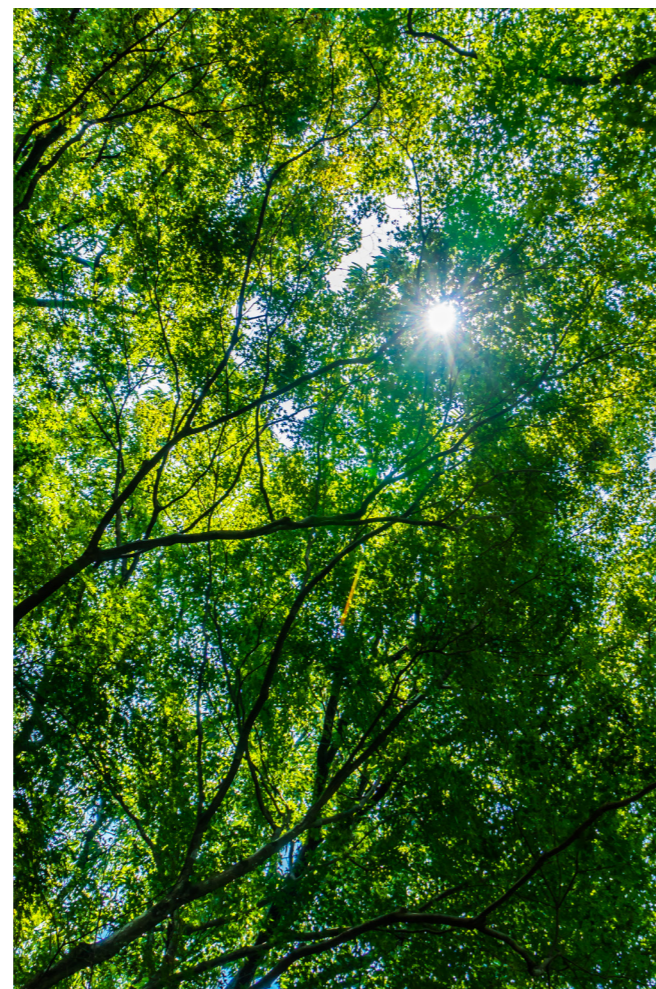
By supporting this project you'll contribute to the following Sustainable Development Goals:

**The Project**

The REDD Project is located in the Wicabamba Amambó Conservation Corridor in the Peruvian Amazon. The corridor is a biodiversity hotspot. The project aims to improve livelihood of local communities, reduce unplanned deforestation and conserve biodiversity. The project seeks to achieve its objectives by supporting productive activities that benefit local communities. Activities include sustainable forest management in Forest Stewardship Council-certified timber concessions.

Evidencing its exceptional benefits, the Madre de Dios project has been awarded gold level certification under the highly regarded Climate, Community and Biodiversity (CCB) Standard.

Source : [www.firstclimate.com](http://www.firstclimate.com)



# ASTERA FACE À SES RISQUES



## ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SANTÉ PUBLIQUE

**R4 - Risque Qualité.** Bien que le contexte économique ne soit pas favorable au secteur de la Répartition pharmaceutique, Astera se doit de fournir la même qualité de service, dans le respect des Bonnes Pratiques de la Distribution, tout au long de sa chaîne de valeur. De même, l'activité du pôle Soins à la personne doit répondre aux exigences qualité de son secteur quel que soit le contexte.

Comme tous les grossistes-répartiteurs, Astera se doit de respecter le Code de la Santé Publique et les Bonnes Pratiques de Distribution (BPD). Depuis plus de 100 ans, la qualité de service est une priorité pour le groupe coopératif. Astera déploie des procédures visant à maintenir et améliorer la qualité dans tous les domaines du métier de la Répartition pharmaceutique. C'est pourquoi chaque pays suit avec attention le taux d'erreur de picking (préparation de commande) afin d'engager des mesures correctives pour les limiter. Depuis 2020, cet indicateur est devenu un indicateur clé retenu par le comité de pilotage pour suivre ce risque. En 2020, la Belgique exprimait son taux d'erreur en lignes vendues mais depuis 2021, les 3 pays l'expriment en unités vendues ce qui facilite les comparaisons.

|      | TAUX D'ERREUR DE PICKING (Q1) |                     |                     |
|------|-------------------------------|---------------------|---------------------|
|      | FRANCE                        | ALLEMAGNE           | BELGIQUE            |
| 2020 | 0,5‰ unités vendues           | 0,9‰ unités vendues | 1,3‰ lignes vendues |
| 2021 | 0,5‰ unités vendues           | 0,9‰ unités vendues | 1,3‰ unités vendues |
| 2022 | 0,6‰ unités vendues           | 1,0‰ unités vendues | 1,2‰ unités vendues |

## La qualité au cœur de nos agences de Répartition pharmaceutique

Depuis de nombreuses années le service Qualité met à disposition des agences des solutions de formation pour le personnel. En 2022, plus de cent personnes ont pu suivre une journée de formation sur le thème « Management des Risques en Santé et de la Distribution des Médicaments ». Suivie par les directeurs d'agences, les responsables d'exploitation ainsi que les pharmaciens de nos agences, cette formation avait pour objectifs de maîtriser les techniques et pratiques de l'analyse et du management des risques en santé, d'identifier les outils les plus appropriés aux activités quotidiennes et les mettre en application, de découvrir et s'appropriier différentes méthodes d'analyse de risque et enfin de travailler en équipe sur les pratiques et des cas de management des risques.

Par ailleurs, en 2022, le service Qualité a mis à la disposition de ses collaborateurs une nouvelle version de sa formation en ligne lancée en 2017 « Connaître et reconnaître les produits falsifiés ». L'objectif de cette formation est d'empêcher l'entrée en stock de médicaments falsifiés par le biais des services réceptions et retours et ainsi d'empêcher l'introduction de médicaments falsifiés dans la chaîne d'approvisionnement légale. Elle s'adresse plus particulièrement aux réceptionnaires, gestionnaires de stock, personnels des services retours, membres de l'encadrement ainsi qu'aux pharmaciens.

Cette nouvelle version fait suite au changement de logiciel acquis en 2021 et a été l'occasion d'actualiser nos données, ainsi que d'intégrer de nouvelles fonctionnalités telles que des vidéos ou des quiz. Ce fut l'occasion de lancer une nouvelle campagne de rappel dans le cadre de la formation continue des collaborateurs concernés ; près de 670 personnes ont ainsi suivi cette formation en 2022.

Cet e-learning d'une durée de 15 min se termine par un QCM permettant de valider le niveau de connaissances acquis. En cas de non atteinte de l'objectif, le manager du collaborateur réexplique les points qui n'ont pas été compris avant que celui-ci ne suive à nouveau l'e-learning.

Connaître et reconnaître les produits falsifiés

## Connaître et reconnaître les produits falsifiés

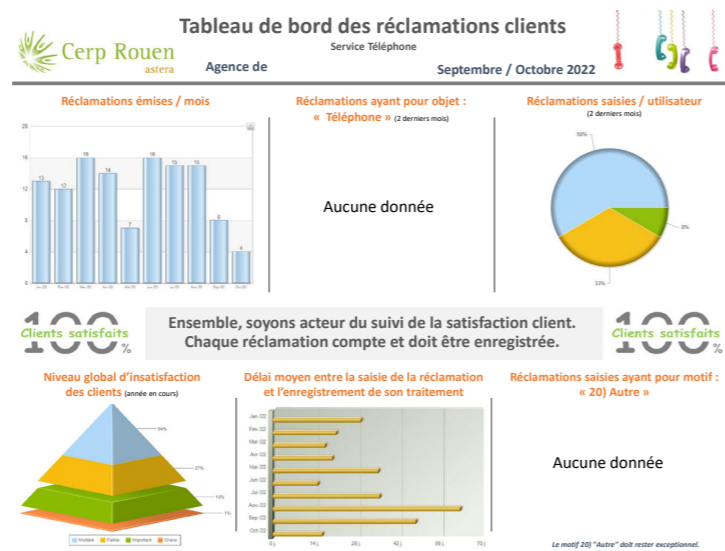
COMMENCER

1 / 39 00:03 / 14:25
PRÉCÉDENT
SUIVANT

# ASTERA FACE À SES RISQUES

Dans notre démarche d'amélioration continue, une attention particulière est accordée à la satisfaction de nos clients. Depuis plusieurs années, le service Qualité sensibilise les agences, afin qu'elles saisissent au maximum les remontées d'informations de nos clients et notamment leurs réclamations via notre outil Qualnet.

Entre 2020 et 2022, le nombre de saisies des réclamations a augmenté d'environ 8%. Ces réclamations sont chacune cotées en fonction d'un critère de gravité. Si l'insatisfaction client est notée « grave », une anomalie doit être saisie avec déclenchement d'un CAPA (Corrective Action and Preventive Action) qui permettra d'anticiper les futures insatisfactions à ce sujet et ainsi d'améliorer notre taux de satisfaction clients. Le service Qualité a souhaité renforcer son action, en accompagnant les agences sur le traitement de leurs réclamations clients. Pour cela, depuis 2022, un tableau récapitulatif est envoyé aux services clients et à l'encadrement de chaque agence tous les 2 mois.



## La qualité de service au cœur du pôle Soins à la personne

Depuis sa création, Oxypharm attache beaucoup d'importance à la qualité du service dispensé aux patients ainsi qu'à la satisfaction clients ; la certification ISO 9001 acquise et maintenue depuis 2010 met évidence ce rapport au patient. Le suivi de la qualité est en partie gérée dans les systèmes d'informations qui permettent de ressortir des indicateurs mensuels. Parmi eux, le comité de pilotage DPEF a choisi de retenir deux indicateurs clés qui seront suivis dans les années à venir : le taux de réponse qui représente le rapport entre le nombre d'appels répondus et le nombre d'appels entrants au cours de l'exercice ainsi que le

temps moyen d'attente qui mesure le temps moyen d'attente des clients avant la prise de ligne par un conseiller téléphonique. Ces indicateurs sont présentés pour la première fois dans la DPEF et feront l'objet d'un suivi dans les années à venir.

|                              |             |
|------------------------------|-------------|
| Q2 - TAUX DE RÉPONSE 📉       | 95 %        |
| Q3 - TEMPS MOYEN D'ATTENTE 📉 | 30 secondes |

Pour compléter cette politique, au cours de l'exercice 2022, Oxypharm a souhaité s'engager dans une démarche RSE. Après une communication générale auprès des collaborateurs, des groupes de travail ont été constitués avec les collaborateurs volontaires pour réfléchir autour de trois thèmes majeurs : préservation de l'environnement, relation et condition de travail responsable ainsi qu'éthique dans les relations d'affaires et respect des intérêts du patient. Les ateliers qui débuteront en 2023, permettront de définir les actions à mettre en œuvre dans ces domaines en lien avec la politique générale RSE du groupe.



# ASTERA FACE À SES RISQUES



## INDÉPENDANCE

**R5 - Risque de limitation de l'offre de services.** Face aux mutations dans la profession du métier de pharmacien, Astera doit être en mesure de proposer une offre plus large que le simple approvisionnement en médicaments pour permettre aux pharmaciens sociétaires de conserver leur indépendance.

Engagé pour la santé publique depuis 100 ans, le Groupe coopératif accompagne ses sociétaires avec conviction.



## Faciliter Mon Quotidien

Chaque jour avec Astera, nos sociétaires gèrent en toute confiance l'approvisionnement et les achats de leur officine grâce à des services adaptés qui anticipent leurs besoins et les accompagnent au quotidien.



## Digitaliser Mon Officine

Chaque jour avec Astera, nos sociétaires développent la présence en ligne de leur officine. Des solutions digitales les accompagnent au quotidien pour optimiser leur gestion et leurs conseils.

Avec ASTERA, nos sociétaires optimisent chaque jour leur organisation.

Parce que l'esprit d'entreprendre est dans son ADN, le Groupe coopératif ASTERA soutient ses sociétaires dans leur développement.



## Réussir Mes Projets

Toujours avec Astera, le pharmacien concrétise son installation en toute confiance. Des outils marketing et financiers l'aident à construire son projet durablement.



## Développer Mes Performances

Toujours avec Astera, le pharmacien anticipe de nouveaux besoins et développe l'offre de son officine. Des solutions d'accompagnement personnalisées l'encouragent à faire évoluer son activité durablement.

Avec ASTERA, nos sociétaires révèlent ensemble leur esprit d'entreprendre toujours.



## PROXIMITÉ

**R6 - Risque de dégradation du climat social interne.** Dans un monde où les revendications sociales ont une place importante, Astera privilégie le dialogue avec les partenaires sociaux pour assurer un climat social de qualité au sein de ses agences.

Le dialogue social a toujours fait partie de la culture Astera. Pour la coopérative, ce dialogue permanent avec les partenaires sociaux est essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise. A ce titre, le groupe échange constamment avec les partenaires sociaux en toute bienveillance et dans un esprit constructif.

En France, en plus des réunions du Comité Central d'Entreprise, des réunions de travail ont lieu durant l'année avec les instances afin d'échanger sur les thématiques sociales et permettent d'aboutir à des avancées sociales et à la signature d'accords. Au cours de l'exercice 2022, outre les accords récurrents sur les salaires, l'intéressement ou les médailles du travail, on peut citer l'accord de branche sur la formation professionnelle continue qui permet d'utiliser son compte CPF sur son temps de travail dans la limite de 2 jours consécutifs par an.

| SOCIÉTÉS                         | RÉUNION   | FRÉQUENCE                |
|----------------------------------|---|--------------------------|
| CERP ROUEN                       | Comité de Groupe Européen                               | 1 fois/an                |
| CERP SAS                         |   |                          |
| SANACORP                         |   |                          |
| CERP ROUEN                       | Comité de Groupe France                                 | 1 fois/an                |
| CERP ROUEN                       | Comité Social et Economique Central                     | 2 fois/an                |
|                                  |   | Sauf CSEC extraordinaire |
| CERP ROUEN sur 33 sites OXYPHARM | Comité Social et Economique                             | 10 fois/an               |
| CERP ROUEN                       | Réunions restreintes dont les négociations obligatoires | 9 fois/an                |
| CERP ROUEN OXYPHARM              | Négociation Annuelle Obligatoire                        | 1 fois/an                |

En Allemagne, il existe des comités régionaux qui réunissent les représentants élus de la coopérative pour leur région respective. Ces comités se réunissent plusieurs fois par an afin de préparer les assemblées générales et être force de proposition. Ils sont un véritable lien entre la direction générale et les activités locales.

Avec le début de la crise sanitaire, Astera a adapté son mode de fonctionnement pour maintenir le dialogue en privilégiant les réunions sous forme de visio-conférence. Le développement de l'intranet My Astera et son animation contribuent à garder un bon climat social car il permet d'informer uniformément l'ensemble du personnel, ce qui est un atout pendant les périodes où les managers ne peuvent pas voir leurs équipes régulièrement. De même, pour les IRP, l'accès à la BDESE et aux informations qui les concernent favorisent les bonnes relations sociales. Notre intranet renforce ainsi le caractère transparent des relations qu'Astera entretient avec ses partenaires sociaux.



## PROXIMITÉ

**R7-Impact de notre activité sur les populations riveraines.** Maintenir la qualité de service attendue par les patients en approvisionnant dans des conditions optimales les officines et en réalisant des prestations à domicile.

Avec la crise du Covid, les grossistes-répartiteurs ont pris une nouvelle dimension. Du rôle de premier fournisseur des pharmacies au quotidien, ils ont ajouté, dans un contexte exceptionnel, le statut de «distributeur du temps de crise».

Après avoir su s'organiser en 2020 pour distribuer dans l'urgence les produits de santé essentiels à la gestion de la crise sanitaire, Astera a su relever un nouveau défi en 2021 et 2022 avec la distribution des vaccins pour le compte de l'Etat. Les gouvernements français comme allemand ont pu une nouvelle fois compter sur le professionnalisme et le sens de l'innovation des grossistes-répartiteurs pour acheminer les vaccins en toute sécurité. De leur côté, les acteurs du pôle Soins à la personne ont su optimiser leur organisation pour répondre à l'augmentation de la demande de prise en charge de patients sous oxygène. Ils ont su limiter les ruptures de matériels tout en dotant leurs intervenants à domicile des équipements nécessaires à leur protection et celles des patients côtoyés.



La crise a permis de révéler au grand public l'importance des grossistes-répartiteurs dans la chaîne de distribution des médicaments et produits de santé ainsi que celle des prestataires de soins à domicile. Grâce à la qualité de son réseau de proximité, Astera a prouvé sa capacité d'adaptation et sa réactivité pour continuer de fournir un service de qualité pour son activité courante tout en prenant en charge les demandes gouvernementales.

Pour le plus grand bénéfice des patients !



L'année 2022 a, à nouveau, été riche en nouvelles missions pour les pharmaciens et leurs équipes (vaccination par les préparateurs, extension vaccinale à d'autres types de vaccins que la grippe et la COVID-19, lutte contre l'antibiorésistance avec la réalisation des TROD angine). Dans ce contexte, CERP Rouen Formation s'est attaché à proposer des formations sur ces sujets incontournables, dans des formats (présentiel et distanciel) adaptés aux contraintes d'organisation des équipes officielles.

**TOP 5 des thèmes les + suivis**

Vaccination

TROD angine

Pathologies ORL

Troubles du sommeil

Pathologies digestives

**+ DE 40%**  
des inscriptions en ligne sur les  
présentielles, les mixtes et les  
classes virtuelles.

CERP Rouen Formation a également tout mis en œuvre pour permettre la bonne validation de l'obligation de DPC (offre étoffée, rappel des obligations). Enfin, l'organisme a réalisé un vrai travail de réduction de ses impressions et réfléchi à l'ensemble de ses actions pour limiter son impact environnemental.



Le pôle Soins à la personne illustre une autre facette des services proposés par Astera. Dans leur activité quotidienne, les intervenants à domicile sont au contact direct des patients que ce soit à leur domicile ou dans les établissements sanitaires et médicosociaux.

Les interventions à domicile couvrent trois domaines principaux : l'équipement médical au domicile (lit médicalisé par exemple), le domaine respiratoire (oxygénothérapie, ventilation, pression positive continue) et la PNI (Perfusion, Nutrition et Insulinothérapie). Ces services participent activement au maintien à domicile de patients qui se trouvent bien pris en charge dans leur environnement personnel.

Grâce à son propre réseau d'enseignes SANTALIS (France et Belgique), Mea@-meine APOTHEKE (Allemagne), Astera affiche clairement sa détermination pour créer de véritables espaces de santé aux multiples missions : entretien du capital santé, promotion des solutions naturelles et maintien de prix justes. En 2022, le développement de nouvelles offres en synergie avec les filiales permet aux adhérents de gagner en performance et de diversifier les services offerts. Par ailleurs, la gamme Santalis s'est étoffée avec le lancement de 12 nouvelles références dermo-cosmétiques. Ces produits naturels, sensoriels et de qualité donne une alternative conseil efficace qui permet aux pharmaciens de renforcer le lien avec leur clientèle.



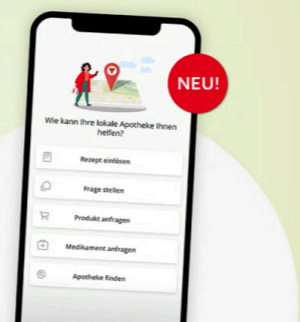
Isipharm, éditeur de logiciel officinal a pour mission première d'accompagner les pharmaciens dans leur gestion officinale mais la société agit aussi pour le bien-être des patients. En 2022, Isipharm s'est essentiellement consacré au « Ségur du numérique en santé ». Ce projet national initié par l'Etat a pour objectif de généraliser le partage des données de santé, de façon fluide et sécurisée, entre professionnels et usagers pour mieux soigner et accompagner. La réalisation de ce projet nécessite des mises à niveau des logiciels de gestion d'officine vers une version « référencée Ségur » compatible et interopérable avec **Mon espace santé**. L'ensemble des équipes Recherches &

Développement d'Isipharm s'est mobilisée toute l'année 2022 et a obtenu le référencement Ségur le 03 février 2023. Les développements de la première vague du projet vont permettre de transformer les logiciels de gestion officinale en logiciels centrés autour du patient.



**L'INS** – L'Identité National de Santé renforcera la fiabilisation de l'identité numérique des patients.  
**Le DMP** – Dossier Médical Partagé (entretien pharmaceutique, compte-rendu d'acte vaccinal...) dont son alimentation viendra enrichir « Mon Espace Santé » des patients.  
**L'application Carte Vitale** pour accéder à tous les services de l'Assurance Maladie directement depuis le smartphone de l'assuré/patient.  
**L'e-prescription** afin de fiabiliser le circuit de transmission de la prescription depuis sa création jusqu'à la délivrance. L'ordonnance est dématérialisée.  
**La MSSanté** – Messagerie Médicale Sécurisée dont Mailiz pour échanger des données de santé de manière dématérialisée en toute sécurité entre professionnels de santé habilités directement dans LEO.  
**La e-CPS / Pro Santé Connect** afin de sécuriser l'identification du professionnel de santé.

En Allemagne, Sanacorp poursuit le même objectif d'amélioration des services auprès des patients ; c'est pourquoi, ils ont développé une application pour toutes leurs pharmacies du réseau Mea Mein Apotheke.



## PROXIMITÉ

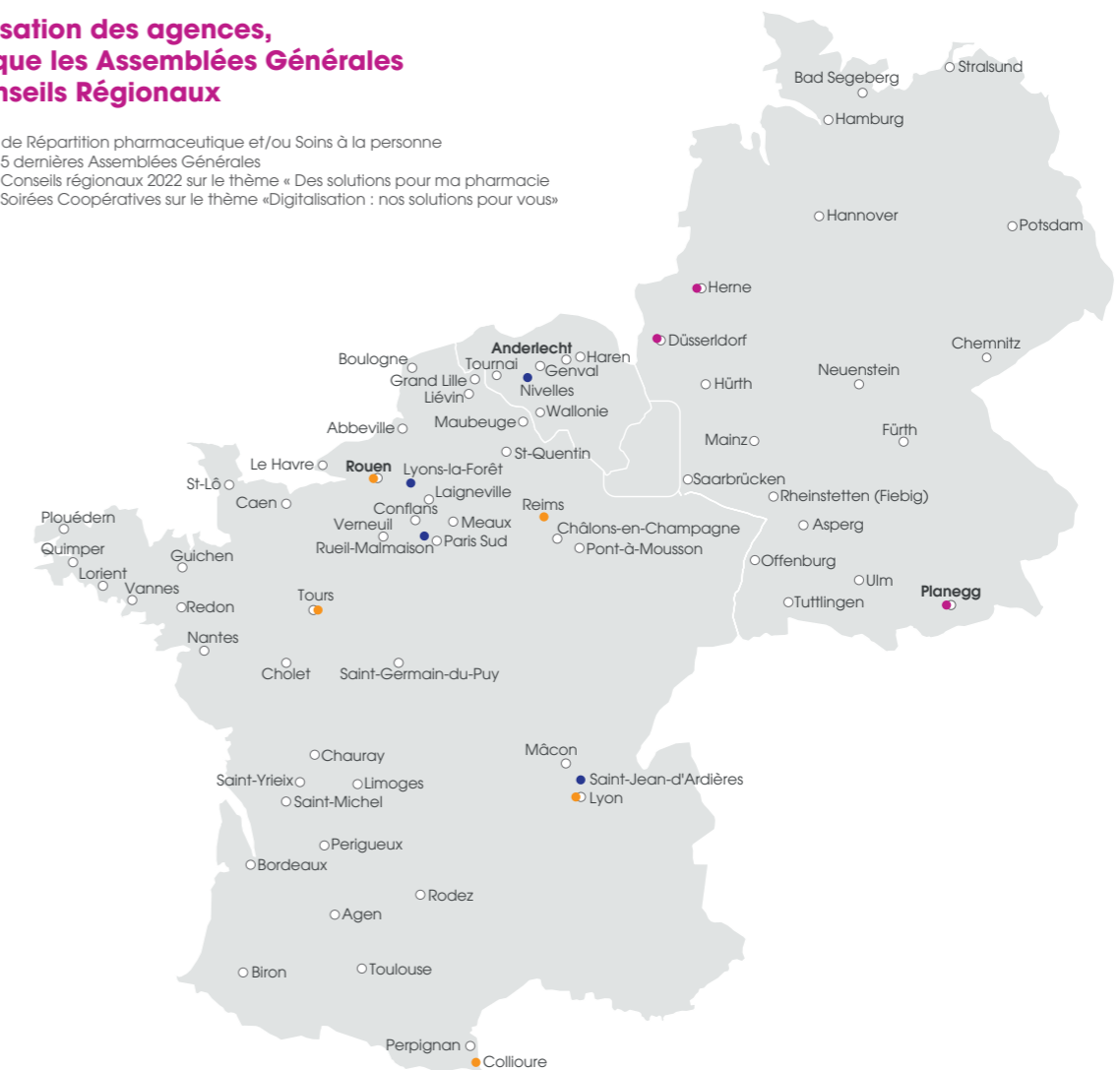
**R8 - Un maillage territorial menacé.** Dans le contexte économique actuel, Astera s'efforce de maintenir ses agences au plus proche de ses clients et d'assurer des échanges réguliers avec ses sociétaires.

Astera peut assurer un service de proximité grâce à la répartition de ses agences sur l'ensemble du territoire. Pour rester proche de ses clients-sociétaires, Astera organise régulièrement des réunions régionales avec ses sociétaires mais aussi des clients, des administrateurs et des directeurs d'agence pour faire remonter leurs avis à la direction générale. Selon le pays, ces rencontres prennent différentes formes et abordent différents sujets. En France comme en Belgique, il est courant d'organiser des réunions à thème (thème 2022 : Des solutions pour ma pharmacie). Sanacorp, en Allemagne, organise également différentes rencontres. Les soirées coopératives (Genossenschaftsabend) sont l'occasion de présenter l'actualité de la société et du secteur d'activité. En dehors des périodes de crise sanitaire, Sanacorp propose également des visites de ses sites. Pour Astera, ces rencontres restent des moments de partage essentiels pour bien comprendre les attentes de ses sociétaires. Se réinventer et trouver des vecteurs d'échanges attractifs font

donc partie des défis que le groupe doit relever pour les années à venir. Dans une autre mesure, Astera sait que les jeunes pharmaciens s'intéressent aux pharmacies avec un chiffre d'affaires élevé et en développement. Les solutions de financement mises en place depuis quelques années ont permis d'aider à s'installer plus de 80 jeunes pharmaciens en se portant caution après étude de leurs dossiers. La carte met en évidence la couverture géographique des agences en 2022 mais aussi la présence régulière en région des organes de direction au cours de cet exercice. Ce maillage territorial permet d'apporter une solution coopérative, porteuse de valeur sur une grande partie des territoires. Du fait de l'implantation des agences sur l'ensemble du territoire, Astera permet le développement d'emplois directs et indirects au niveau local.

## Localisation des agences, ainsi que les Assemblées Générales et Conseils Régionaux

- Agence de Répartition pharmaceutique et/ou Soins à la personne
- Lieu des 5 dernières Assemblées Générales
- Lieu des Conseils régionaux 2022 sur le thème « Des solutions pour ma pharmacie »
- Lieu des Soirées Coopératives sur le thème « Digitalisation : nos solutions pour vous »





## PARTAGE

**R9 - Manque de visibilité des professions du groupe Astera.** Faire connaître nos métiers dans toute leur diversité.

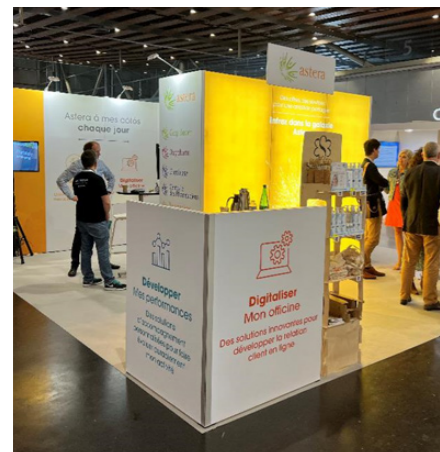
Pour faire connaître les différents services proposés par Astera aux pharmaciens, le Groupe a besoin de canaux de communication efficaces.

### Insertion presse

Astera a déployé deux plans média sur l'année 2022 dans la presse pharmaceutique et sur les réseaux sociaux. Le premier portait sur son offre de service, le second mettait en avant l'enseigne Santalis.



### FSPF, les 24 et 26 juin 2022



### Les 15<sup>ème</sup> Rencontres de l'Officine, les 18, 19 et 20 juin 2022



### Plaquette offre groupe Astera



### Support de communication pour les services du Groupe Astera



### Articles ou interviews dans le Journal de l'ANEPP



### Kit de rentrée pour les étudiants



### Site web et réseaux sociaux



Le nombre d'abonnés au 31/12/2022 et évolution depuis janvier 2022 sur les Réseaux Sociaux :

|            | LINKEDIN       | FACEBOOK     | INSTAGRAM    |
|------------|----------------|--------------|--------------|
| Astera     | 4 123 (+23%)   | 446 (+7,7%)  | 291 (+50,7%) |
| CERP Rouen | 7581 (+21,4%)  |              |              |
| Oxypharm   | 3 286 (+37,5%) | 479 (+47,8%) |              |

## Canaux de communication



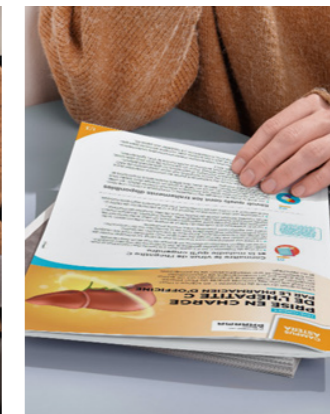
### Astera Matin

Transmettre des informations utiles, actualités ou conseils aux clients-sociétaires (4 fois par semaine).



### Astera Mag

Interview écrite et vidéo d'experts métier ou de témoignages de pharmaciens d'officine à destination des sociétaires (diffusion en continue sur le site [www.astera.coop](http://www.astera.coop) et sur les réseaux sociaux).



### Campus Astera

Diffuser aux étudiants en pharmacie des fiches pédagogiques sur différentes thématiques.



### Panorama

Mettre en avant les événements et faits marquants de l'année.

**Le groupe Astera déploie de nouveaux formats de communication afin de toujours capter l'attention de sa cible**

### Paroles de professionnels auprès des étudiants

Interventions des collaborateurs Astera dans les facultés de pharmacie.



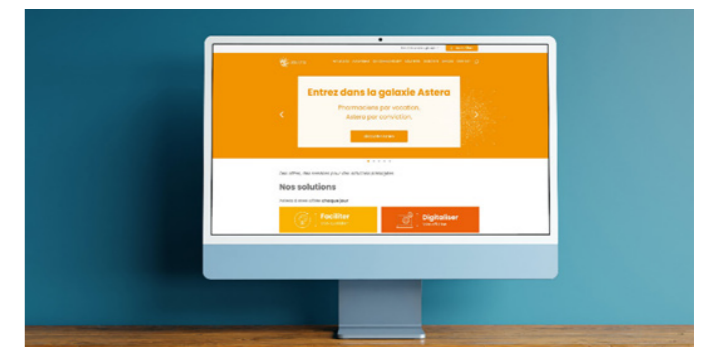
### Un compte Instagram actif

Instagram est LE réseau social de prédilection utilisé par les corporations d'étudiants en pharmacie. Campus Astera est un compte 100% dédié aux étudiants en pharmacie : actualités, fiches conseil en partenariat avec Revue Pharma, quiz pathologies etc.



### Un nouveau site Internet

Astera déploie en 2022 une nouvelle version de son site Internet. Au-delà d'une refonte graphique, le site présente la diversité de l'offre de services du Groupe Astera selon quatre axes plus intuitifs.







# RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du groupe

(Exercice clos le 31 décembre 2022)

À l'Assemblée générale de la société Astera,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Comité d'Accréditation Français ; Accréditation Cofrac validation/vérification n° 3-1861, portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations de nature historique ou extrapolée de la déclaration de performance extra-financière consolidée, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

## Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

## Limites inhérentes à la préparation de l'information liée à la Déclaration

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente en l'état des connaissances scientifiques et à la qualité des données publiques externes utilisées (ex : les facteurs d'émission de gaz à effet de serre, les trajectoires climatiques sectorielles, ...). Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration (ex : le périmètre de reporting, les extrapolations effectuées sur les consommations d'énergie, les gaz à effet de serre scope 3 reportés...).

## Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;

- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;

- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

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

## Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;

- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière, de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;

- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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

## 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 de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

## Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nos travaux sont réalisés en respectant un programme de vérification et les exigences spécifiées associées relatives à la vérification.

# RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

- 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 ;

- 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, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :

- apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;

- 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, à savoir Oxypharm, Cerp Rouen et Sanacorp, et couvrent entre 32% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre février et mai 2023 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 13 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

## Conclusion

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

Paris, le 11/05/2023

Le Commissaire aux comptes désigné Organisme tiers indépendant

## RSM Paris

### Martine, Leconte

Directrice département RSE  
Associée

# RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

## Annexe 1 : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives et quantitatives (dont indicateurs clés de performance) :

| Risques et Enjeux   | Indicateurs Quantitatifs   | Données qualitatives testées   |
|---|--|--|
| Modèle d'Affaires   | -  | <p>- L'objectif majeur pour Astera est de proposer des moyens renforcés aux pharmaciens qui souhaitent rester indépendants, améliorer leur performance globale et anticiper les mutations du métier.</p> <p>- La coopérative Astera a toujours travaillé en transparence avec ses sociétaires pharmaciens.</p>   |
| R1 - Risque d'inadéquation des compétences face à l'évolution constante des besoins des pharmaciens | <p><b>Indicateurs :</b><br/>S1 : Effectif total<br/>S2 : Répartition effectif par sexe<br/>S3 : Répartition effectif par tranche d'âge<br/>S4 : Répartition effectif par type de contrat (CDI, CDD)<br/>S7 : Nombre d'heures de formation<br/>S9 : Répartition par sexe du conseil d'administration</p> <p><b>ICP :</b><br/>S6 : Dépenses HT consacrées à la formation</p>   | <p>- Plus de 50 % des effectifs ont moins de 45 ans ; c'est pourquoi CERP Rouen comme Oxypharm favorisent le transfert de compétences des aînés vers la nouvelle génération</p> <p>- Sur 2022, CERP Rouen a initié une démarche auprès du management afin de réaliser un état des lieux des pratiques managériales et un partage d'expérience qui va permettre la mise en place de plans d'action sur les années à venir autour de trois sujets majeurs.</p>   |
| R2 - Risque lié à la sécurité et à la santé des salariés dans l'exercice de leur fonction           | <p><b>ICP :</b><br/>S10 : Nb d'accidents du travail sur l'effectif total de fin d'année</p>  | <p>- Par ailleurs, afin d'impliquer davantage les directeurs d'agence, un flash semestriel est envoyé pour donner le niveau de sinistralité et les actions à mettre en œuvre.</p> <p>- Au cours de l'année 2022, les agences CERP Rouen et Les Pharmaciens Associés qui n'avaient pas encore bénéficié de ce service ont pu profiter de ce contrôle grâce à la venue d'un professionnel de santé sur leur lieu de travail.</p> <p>- Au cours de l'année 2021, ces personnes ont réalisé l'état des lieux sur leur agence afin de détecter les situations de travail les plus à risque pour imaginer des pistes d'amélioration. Sur 2022, les propositions ont été testées dans plusieurs agences afin de mesurer leur efficacité et d'envisager un déploiement national.</p> |
| R3 - Impacts de notre activité sur le changement climatique   | <p><b>Indicateurs :</b><br/>E1 : Nombre d'utilitaires de livraison en circulation au 31/12/N par catégorie<br/>E3 : Somme des quantités d'énergie consommée par unité vendue<br/>E5 : Moyenne des Taux constructeur d'émission de CO2 pour les véhicules utilitaires de livraison en circulation</p> <p><b>ICP :</b><br/>E2 : Quantité de cartons revalorisés pour l'année N (g/unité vendue)<br/>E4 : Quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue</p> | <p>- Changement des chaudières du siège social : de technologie innovante, ces chaudières assurent une meilleure efficacité énergétique avec de très faibles émissions polluantes (Classe Nox 6).</p>  |
| R4 - Risque Qualité   | <p><b>ICP :</b><br/>Q1 : Pourcentage d'erreurs de préparation de commande<br/>Q2 : Taux de réponse<br/>Q3 : Temps d'attente moyen</p>  | <p>- Pour cela, depuis 2022, un tableau récapitulatif est envoyé aux services clients et à l'encadrement de chaque agence tous les 2 mois.</p>   |
| R5 - Risque de limitation de l'offre de services  | En réflexion pour une publication à horizon 2024   | -Parce que l'esprit d'entreprendre est dans son ADN, le Groupe coopératif ASTERA soutient ses sociétaires dans leur développement. (...) Avec ASTERA, nos sociétaires révèlent ensemble leur esprit d'entreprendre toujours  |

# RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

| Risques et Enjeux  | Indicateurs Quantitatifs   | Données qualitatives testées   |
|--|--|--|
| R6 - Risque de dégradation du climat social interne          | En réflexion pour une publication à horizon 2024 ; Reporté en 2024 | - Au cours de l'exercice 2022, outre les accords récurrents sur les salaires, l'intéressement ou les médailles du travail, on peut citer l'accord de branche sur la formation professionnelle continue qui permet d'utiliser son compte CPF sur son temps de travail dans la limite de 2 jours consécutifs par an.   |
| R7 - Impact de notre activité sur les populations riveraines | En réflexion pour une publication à horizon 2024                   | <p>- Astera affiche clairement sa détermination pour créer de véritables espaces de santé aux multiples missions : entretien du capital santé, promotion des solutions naturelles et maintien de prix justes.</p> <p>- L'ensemble des équipes Recherches &amp; Développement d'Isipharm s'est mobilisé toute l'année 2022 et a obtenu le référencement Ségur le 03 février 2023.</p> |
| R8 - Un maillage territorial menacé                          | En réflexion pour une publication à horizon 2022 ; Reporté en 2024 | - Les solutions de financement mises en place depuis quelques années ont permis d'aider à s'installer plus de 80 jeunes pharmaciens en se portant caution après étude de leurs dossiers  |
| R9 - Manque de visibilité des professions du groupe Astera   | En réflexion pour une publication à horizon 2024                   | - Articles ou interviews dans le journal de l'ANEPP  |
| R10 - Risque d'isolement                                     | En réflexion pour une publication à horizon 2024                   | - Astera a déployé deux plans média sur l'année 2022 dans la presse pharmaceutique et sur les réseaux sociaux. Le premier portait sur son offre de service, le second mettait en avant l'enseigne Santalis.  |
|  |  | - Les dirigeants d'Astera s'investissent dans les réseaux pour mieux défendre les intérêts de la coopérative. FCA : "Des collaborateurs sont membres de différents groupes de travail dont la commission RSE".   |

## DÉTAILS DES ACTIVITÉS PAR SOCIÉTÉ

| SOCIÉTÉ                        | MÉTIER                     | ACTIVITÉ  | INCLUS DANS LE PÉRIMÈTRE DPEF                                      |
|--------------------------------|----------------------------|---|--|
| CERP ROUEN France              | Répartition pharmaceutique | CERP Rouen se définit comme un grossiste-répartiteur de proximité. Ses 32 agences sont le garant d'une liberté de prescription et de délivrance. Un choix qui permet au pharmacien d'officine de conserver un rôle incontournable dans la distribution du médicament.   | Oui  |
| SANACORP Allemagne             | Répartition pharmaceutique | Société de pharmaciens qui s'engage pour la promotion économique et le suivi des sociétaires et clients. Ses 19 agences réparties sur le territoire allemand offrent toute une gamme de services au profit du pharmacien : de la prestation grossiste performante jusqu'à l'offre variée de services et de prestations du réseau de pharmaciens.  | Oui  |
| CERP SA Belgique               | Répartition pharmaceutique | CERP SA se présente comme un acteur de la répartition pharmaceutique en Belgique. Avec ses 4 agences, CERP SA livre les médicaments dans de nombreuses pharmacies du territoire et propose des services variés comme des prestations de services de soins à domicile.   | Oui  |
| OXYPHARM                       | Soins à la personne        | Spécialisée dans l'activité de maintien à domicile, Oxypharm propose une offre originale et adaptée aux besoins d'aujourd'hui, basée sur la synergie des actions médicotecniques d'un prestataire et des compétences professionnelles et humaines du pharmacien choisi par le patient.  | Oui  |
| LABORATOIRES MÉDILIS           | Soins à la personne        | Spécialisé dans le domaine de l'incontinence, les Laboratoires Médilis possèdent une réelle expertise. Ils proposent des gammes complètes en protection contre l'incontinence et en soins corporels à la fois pour le bien-être des patients, mais également pour le personnel médical dans les structures médico-social (EHPAD, maison d'accueil spécialisée...). Depuis juillet 2020, le savoir-faire et la qualité de service reconnus pour cette société viennent compléter l'offre d'Oxypharm dans ce domaine. | Oui  |
| ISIPHARM                       | Solutions à l'officine     | Expert en gestion d'officine depuis plus de 35 ans, Isipharm accompagne au quotidien le pharmacien dans son exercice et améliore la rentabilité de son officine en mettant à sa disposition des solutions informatiques, des services et des matériels performants et innovants.  | Non, mention faite au niveau des valeurs Indépendance et Proximité |
| EUROLEASE                      | Solutions à l'officine     | EUROLEASE est spécialisée dans la location longue durée de tout équipement professionnel destiné aux pharmacies : mobilier, agencement, robot, informatique, étiquettes électroniques, croix et enseigne.   | Non, mention faite au niveau de la valeur Indépendance             |
| LES PHARMACIENS ASSOCIÉS (LPA) | Solutions à l'officine     | Le réseau Les Pharmaciens Associés a développé un programme d'accompagnement complet et personnalisé destiné à accroître la performance globale de l'officine et à valoriser le rôle d'acteur de santé du pharmacien. Ce réseau s'appuie sur les valeurs fondamentales du commerce associé : respect de l'indépendance du pharmacien, partage et éthique.   | Non, mention faite au niveau des valeurs Indépendance et Proximité |

## DÉTAILS DES ACTIVITÉS PAR SOCIÉTÉ

| SOCIÉTÉ                       | MÉTIER                  | ACTIVITÉ   | INCLUS DANS LE PÉRIMÈTRE DPEF                                      |
|-------------------------------|-------------------------|--|--|
| LE RESEAU SANTALIS (Belgique) | Solutions à l'officine  | Santalisis est un réseau de pharmaciens indépendants dont l'objectif est de valoriser leur rôle d'acteur de santé et d'améliorer les performances économiques de la pharmacie. Les pharmaciens Santalisis bénéficient d'un programme exclusif et novateur d'accompagnement réalisé par des spécialistes du point de vente, ainsi que d'une plateforme d'achat spécialement dédiée à leur intention. Santalisis propose plusieurs programmes d'accompagnement comprenant un concept store, des outils marketing et de communication.  | Non, mention faite au niveau des valeurs Indépendance et Proximité |
| CERP ROUEN FORMATION          | Solutions à l'officine  | CERP Rouen Formation, accompagne le pharmacien et son équipe dans le développement de leurs compétences. Une offre complète répartie sur 3 domaines (pathologies, communication, management) est proposée à travers 4 modes de formation. Reconnu en tant qu'organisme habilité à dispenser des programmes DPC pour les pharmaciens et pour les préparateurs, CERP Rouen Formation est engagé dans la qualité et certifié « Veriselect formation Professionnelle ».  | Non, mention faite au niveau des valeurs Indépendance et Proximité |
| EURODEP                       | Solutions à l'industrie | Acteur de référence sur le marché des dépositaires pharmaceutiques avec près de 170 laboratoires partenaires, Eurodep propose aux laboratoires une prestation globale : réception des produits, stockage, intégration et préparation des commandes, livraison en France et dans le monde entier, facturation, recouvrement et gestion du service clients. Eurodep est capable de répondre à toutes les problématiques de distribution des laboratoires, en leur offrant des prestations sur mesure et un accompagnement personnalisé.  | Non, mention faite au niveau de la valeur Indépendance             |
| EURODEP PHARMA                | Solutions à l'industrie | Eurodep Pharma, avec ses trois statuts pharmaceutiques (exploitant, fabricant et importateur), propose aux laboratoires français et étrangers de les accompagner dans leurs démarches technico-réglementaires, de prendre en charge l'hébergement de leurs spécialités et de répondre à bon nombre de leurs problématiques grâce à une offre multiservice à forte valeur ajoutée.  | Non  |
| PREMIERE LIGNE                | Solutions à l'industrie | Première Ligne contribue à développer les résultats de ses laboratoires partenaires en assurant des actions téléphoniques de vente et de formation auprès des professionnels de santé.   | Non  |
| CENTRALE DES PHARMACIENS      | Solutions à l'industrie | Partenaire de l'officine, la Centrale des Pharmaciens est également le partenaire de l'industrie pharmaceutique en aidant les laboratoires dans leur stratégie de développement et en leur proposant une offre de services en adéquation avec leurs besoins. L'entreprise est à l'écoute des laboratoires pour trouver les solutions les mieux adaptées à leurs problématiques et notamment pour les aider dans la mise en avant de leurs produits, relayer et appuyer leurs plans médias, augmenter leur distribution numérique, développer leurs ventes ou bien encore les accompagner lors du lancement d'un nouveau produit. | Non, mention faite au niveau de la valeur Indépendance             |

## Indicateurs environnementaux

### Pollution

#### E1 : Nombre d'utilitaires de livraison en circulation au 31/12/2022 par catégorie « Euro »

Cet indicateur est extrait des bases de données des services Flotte de chaque pays à partir des dates de 1<sup>ère</sup> mise en circulation et par exclusion des véhicules sortis avant le 31/12/2022 inclus.

### Economie circulaire

#### E2 : Quantité de cartons revalorisés pour l'année 2022 exprimée en grammes par unité vendue

Il s'agit des déchets de carton rachetés par les collecteurs et qui feront donc l'objet d'une revente et non d'une destruction. Les tonnages retenus correspondent aux déchets enlevés en France et en Belgique sur la période de l'exercice 2022. Exceptionnellement, l'Allemagne n'est pas en capacité de fournir les éléments.

#### E3-1 : Pôle Répartition pharmaceutique - somme des quantités d'énergie consommée (Electricité, Gaz, Chaleur, Fioul, Gasoil) par unité vendue pour l'exercice exprimée en Wh d'énergie finale

Cet indicateur est constitué des éléments suivants :

- **Electricité/Gaz/Chaleur** : quantité consommée pour l'exercice 2022 en kWh. Cet indicateur comprend la quantité d'énergie produite et autoconsommée ainsi que la consommation

### Changement climatique

#### E4-1 : Pôle Répartition pharmaceutique - quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue pour l'exercice 2022 exprimée en grammes de CO2 équivalent

Cet indicateur est obtenu par conversion des quantités d'énergie consommées calculées précédemment (Cf. E3-1). Les facteurs d'émission retenus sont différents selon les énergies et le pays de consommation. Les facteurs d'émissions retenus prennent en compte les émissions induites par la combustion et excluent les émissions amonts. Les données utilisées sont résumées dans le tableau ci-dessous :

| TYPE D'ÉNERGIE        | CATÉGORIE D'ÉMISSION | SOURCE FACTEUR D'ÉMISSION  | PÉRIMÈTRE   | ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE |
|-----------------------|----------------------|--|---|-----------------------------------|
| Gaz France            | Scope 1 / n° 1       | Base Carbone® ADEME V15.1.0  | Mix moyen 2015 France continentale                          | 0.169 kg CO2e* / kWh PCS          |
| Gaz Belgique          |                      | Agence wallonne de l'air et du climat                                  | Fuel Conversion Factors AwAC 2015, gaz naturel (riche)      | 0.203 kg CO2e* / kWh PCS          |
| Gaz Allemagne         |                      | Umwelt Bundesamt   | Erdgas 2016   | 0.202 g CO2e* / kWh               |
| Fioul Allemagne       |                      | Umwelt Bundesamt   | Heizöl leicht 2016  | 0.266 kg CO2e* / kWh              |
| Gasoil France         | Scope 1 / n° 2       | Base Carbone® ADEME V15.1.0  | Gazole routier France continentale                          | 2.51 kg CO2e* / l                 |
| Gasoil Belgique       |                      | Agence wallonne de l'air et du climat                                  | Fuel Conversion Factors AwAC 2015, Gasoil                   | 2.68 kg CO2e* / l                 |
| Gasoil Allemagne      |                      | Umwelt Bundesamt   | Diesel 2016   | 0.266 kg CO2e* / kWh              |
| Essence Belgique      |                      | Agence wallonne de l'air et du climat                                  | Fuel Conversion Factors AwAC 2015, Essence (motor gasoline) | 2.31 kg CO2e* / l                 |
| Essence Allemagne     |                      | Umwelt Bundesamt   | Benzin 2016   | 0.259 kg CO2e* / kWh              |
| Electricité France    | Scope 2 / n° 6       | Base Carbone® ADEME V15.1.0  | Mix moyen 2018 France continentale                          | 0.0395 kg CO2e* / kWh             |
| Electricité Belgique  |                      | European commission CoM Default Emission Factors, Dataset Version 2017 | Belgique 2013   | 0.199 kg CO2e* / kWh              |
| Electricité Allemagne |                      | Stromkennzeichnung eins energie sachsen GmbH & Co. KG                  | Gesamtstromlieferung  | 0.361 kg CO2e* / kWh              |

relevée sur l'exercice sauf pour quelques agences avec relevé semestriel où la période sur 12 mois glissants peut être à cheval sur fin 2021 et début 2022 (sans impact sur la qualité de l'indicateur).

- **Fioul** : quantité de fioul livrée sur l'exercice 2022 exprimée en litres. Cet indicateur exclut les consommations non significatives de la France. Pour les besoins de conversion en kWh, le pouvoir calorifique utilisé est de 9,86 kWh/l.
- **Gasoil et essence** : Quantité réelle consommée sur l'exercice 2022 exprimée en litres pour tous les véhicules. Cet indicateur est construit à partir de factures de carburant reçues des distributeurs que ce soit en prise au détail ou livraison pour cuve. Cet indicateur ne tient pas compte des factures de détail qui seraient payées directement par les conducteurs et remboursées par note de frais (non significatif). Pour les besoins de conversion en kWh, le pouvoir calorifique utilisé pour le gasoil est de 9,86 kWh/l et celui utilisé pour l'essence est de 9,24 kWh/l.
- **Nombre d'unités vendues** : cette donnée est fournie par les systèmes d'information en fin d'exercice.

#### E3-2 : Pôle Soins à la personne : somme des quantités d'énergie consommée (Electricité, Gaz, Chaleur, Fioul, Gasoil) exprimée en MWh d'énergie finale

Cet indicateur est constitué des mêmes éléments que l'indicateur E3-1. Il indique la donnée brute sans la rapporter à l'unité vendue pour la société Oxypharm. La société Laboratoires Médilis est exclue de cet indicateur car sa représentation est non significative.

#### E4-2 : Pôle Soins à la personne - quantité de Gaz à Effet de Serre émise pour l'exercice 2022 exprimée en tonnes de CO2 équivalent

Cet indicateur est obtenu selon la même méthode que l'indicateur E4-1. Il indique la donnée brute sans la rapporter à l'unité vendue pour la société Oxypharm. La société Laboratoires Médilis est exclue de cet indicateur car sa représentation est non significative.

#### E5 : Somme des Moyennes des Taux constructeur d'émission de CO2 de cycle mixte NEDC en gramme de CO2 par km pour les véhicules utilitaires de livraison en circulation au 31/12/2022 et acquis avant le 31/12/2019 et des Taux constructeur d'émission de CO2 de cycle mixte WLTP en gramme de CO2 par km pour les véhicules utilitaires de livraison en circulation au 31/12/2022 et acquis à partir du 01/01/2020

Les taux constructeurs sont récupérés sur les cartes grises des véhicules. Cette donnée fait partie des informations saisies dans les bases de données des services Flotte. Le changement de norme effectif depuis le 01/01/2020, nous contraint à faire la moyenne des taux selon les deux référentiels en cours. La population de véhicules retenue est celle calculée pour l'indicateur E1.

## Indicateurs sociaux

### Effectif

#### S1 : Effectif par tête à date invalides inclus, stagiaires exclus

Tout salarié inscrit à l'effectif au 31/12/2022 à l'exception des stagiaires. Il n'est pas tenu compte de la situation des salariés ou de leurs types de contrat.

#### S2 : Répartition par sexe de l'effectif défini en S1

#### S3 : Répartition par tranche d'âge de l'effectif défini en S1

Les tranches d'âge retenues sont :

- Moins de 25 ans
- De 25 ans à 44 ans
- De 45 ans à 54 ans
- De 55 ans à 64 ans
- De 65 ans et plus

### Type de contrats

#### S4 : Répartition par type de contrat (CDD/CDI) de l'effectif tel que défini en S1

Il s'agit d'un état des lieux au 31/12/2022, sans prise en compte des évolutions de contrats en cours d'année.

### Rémunération

#### S5 : Comparaison entre le taux horaire brut le plus bas et le barème légal local

Il ne sera pas tenu compte des primes éventuelles versées ni de la rémunération des apprentis et contrats de professionnalisation qui est encadrée par la législation.

### Formation

#### S6 : Dépenses HT en euro consacrées à la formation sur l'exercice 2022

Les données sont fournies de manière cumulées pour la France, l'Allemagne et la Belgique. Les dépenses de formation correspondent aux coûts pédagogiques et frais annexes facturés sur l'exercice.

#### S7 : Nombre d'heures de formations externes (en intra et inter-entreprise) et internes

Les données sont fournies par pays. L'indicateur comprend les heures de formation réalisées au cours de l'année 2022, y compris pour les salariés sortis en cours d'année.

### Egalité Hommes/Femmes

#### S8 : Répartition par sexe des directeurs d'agence et directeurs fonctionnels

Cette répartition est réalisée sur la base de l'effectif S1 en prenant toute la population des cadres dirigeants pour la France, toutes les fonctions de directeurs en Belgique et tous les cadres en Allemagne.

#### S9 : Répartition par sexe au 31/12/2022 des membres du Conseil d'Administration Astera d'une part et des organes de gouvernance des pôles Répartition pharmaceutique et Soins à la personne d'autre part.

### Santé/Sécurité

#### S10 : Taux d'accident du travail

Cet indicateur est calculé en prenant le nombre d'accidents de travail avec arrêt déclarés au 31/12/2022 pour la France, l'Allemagne et la Belgique rapportés à l'effectif total de fin d'année (S1).

## Indicateurs Qualité

#### Q1 : Taux d'erreur de Picking (en %) au 31/12/2022

Cet indicateur est le rapport entre le nombre d'unités en erreurs de préparation de commande et le nombre d'unités vendues. Le nombre d'unités en erreurs de préparation est obtenu grâce au suivi des retours clients qui sont codés en fonction du motif du retour, ce qui permet une lecture directe dans les systèmes d'information. Les services retour sont indépendants des services de préparation, ce qui permet d'assurer une fiabilité des données. Le nombre d'unités vendues est obtenu en lecture directe dans les systèmes d'information.

#### Q2 : Taux de réponse (en %) au 31/12/2022

Cet indicateur est le rapport entre le nombre d'appels répondus par les conseillers téléphoniques et le nombre d'appels entrants entre le 01/01/2022 et le 31/12/2022. Ces données sont obtenues grâce à l'extraction des données du logiciel de téléphonie Genesys.

#### Q3 : Temps moyen d'attente (en seconde) au 31/12/2022

Cet indicateur est le temps moyen d'attente des clients avant la prise de ligne par un conseiller téléphonique entre le 01/01/2022 et le 31/12/2022. Ces données sont obtenues grâce à l'extraction des données du logiciel de téléphonie Genesys.



**1<sup>ère</sup> coopérative**  
de pharmaciens en France

**100 ans**  
**+ de 100 ans**  
d'existence



**astera**



**6 800**  
sociétaires



**32 agences**  
en France



**3 600**  
collaborateurs

**ESPRIT D'ENTREPRISE • INDÉPENDANCE • PROXIMITÉ • PARTAGE**

[www.astera.coop](http://www.astera.coop)  
[contact@astera.coop](mailto:contact@astera.coop)



Cerp Rouen



Oxypharm



les pharmaciens  
associés



Isipharm



Centrale  
des Pharmaciens



Eurolease



FORMATION