



2024

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

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 8 800 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.

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 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 pour le pôle répartition et par les Bonnes Pratiques de Dispensation à domicile de l'Oxygène à usage médical, appliquant l'arrêté du 16 Juillet 2015 pour le pôle Soins à la personne. 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 2024. 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

PRÉSENTATION DU GROUPE ASTERA

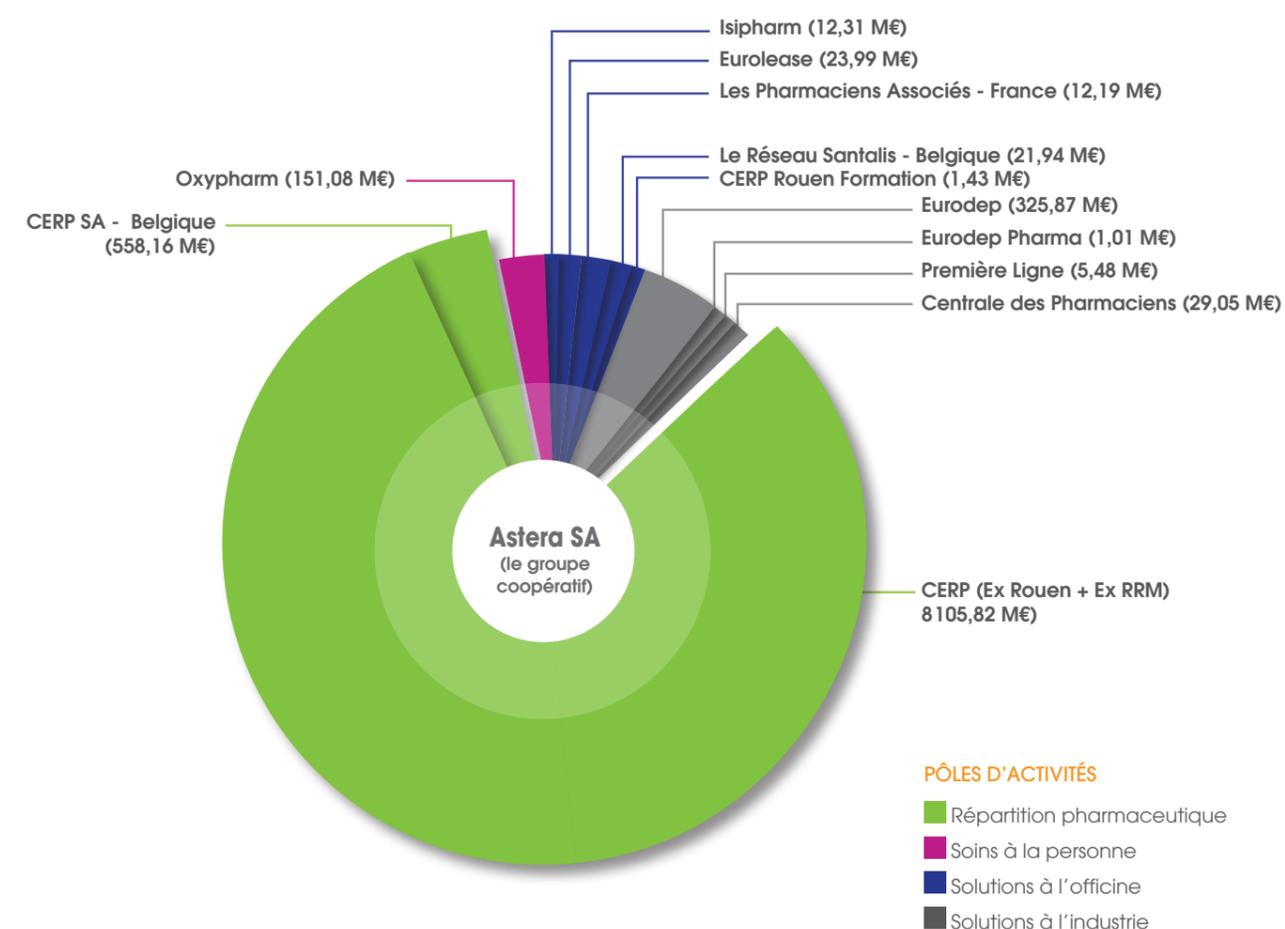
Astera et ses métiers

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 2024 par société (en Millions d'euros)

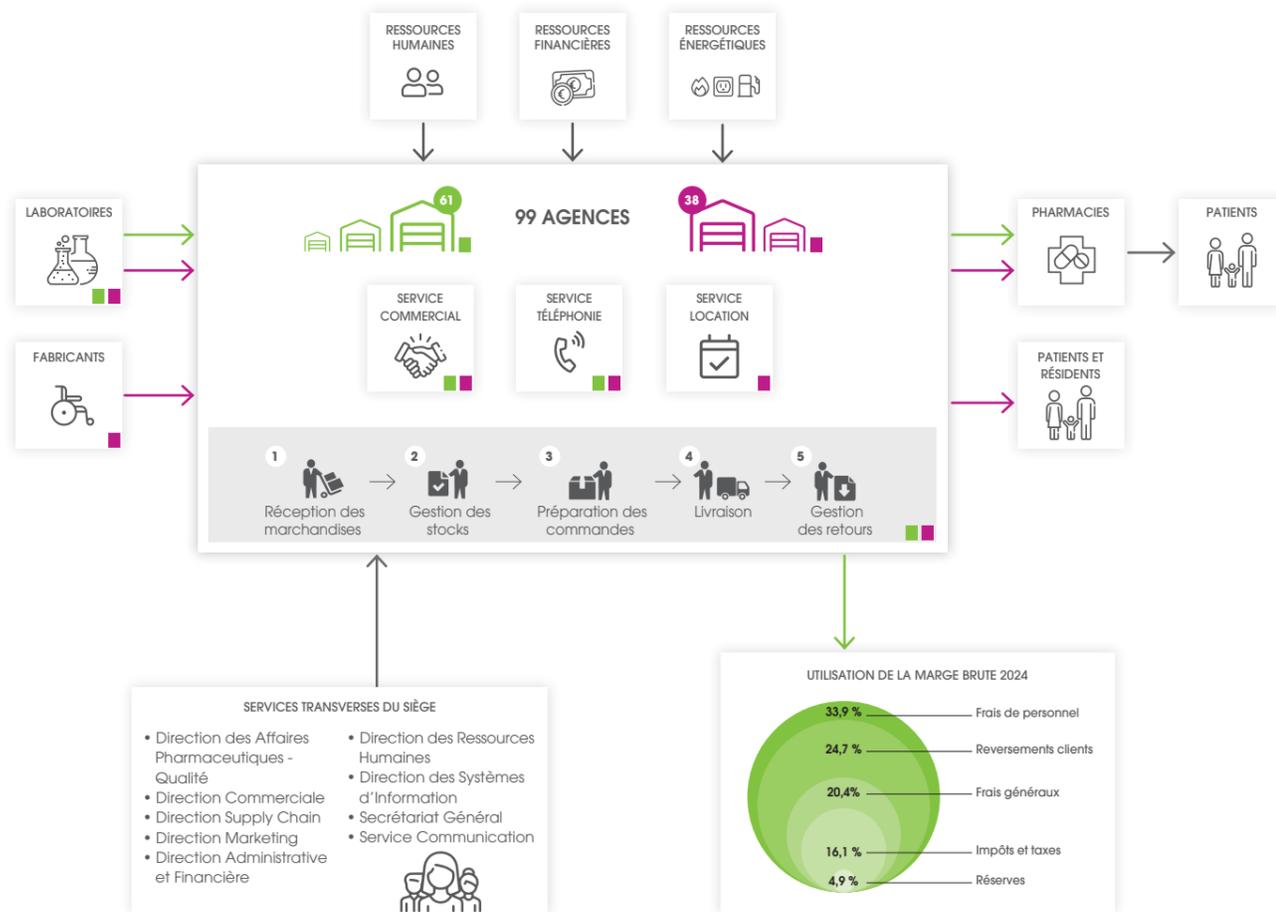


*Annexe : détail des activités par société (p.38)

En 2024, CERP Rhin Rhone Méditerranée a apporté son activité de répartition pharmaceutique à la société CERP Rouen SAS (France), prenant le nom de CERP. Les indicateurs présentés comprennent désormais les données issues des 2 sociétés du pôle Répartition pharmaceutique du Groupe : CERP et CERP SA (Belgique) ainsi que les données du pôle Soins à la personne (Oxypharm). 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.

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.

Notre coopérative s'inscrit dans un environnement sociétal avec des responsabilités accrues car elle s'adresse à la santé des patients. Au-delà du respect réglementaire stricte encadrant la distribution des produits de santé, notre devoir est d'inclure les enjeux environnementaux liés à la logistique des produits de santé dans nos processus.

Avec un cadre économique contraint, les attentes en matière de responsabilité sociétale et environnementale sont de plus en plus fortes. La déclaration de performance extra-financière offre à notre coopérative l'opportunité de valoriser ces initiatives et d'affirmer son rôle d'acteur responsable et engagé.

Nous mettons en œuvre une dynamique partagée par toute l'entreprise qui se retrouve dans cette DPEF, en s'appuyant sur les valeurs de la coopérative.

Cette déclaration est la dernière puisque le rapport de durabilité la remplacera en 2026, en lien avec la nouvelle directive européenne CSRD : à la différence de la DPEF où nous identifions les risques et indicateurs sur lesquels nous nous engageons, le rapport de durabilité a pour but de mettre toutes les entreprises sur un pied d'égalité permettant de comparer la performance ESG d'une entreprise à l'autre.

Tout en contribuant au développement des services à l'officine, la DPEF de notre coopérative constitue un moyen concret de transparence, de confiance avec les parties prenantes en démontrant que la coopérative et son écosystème intègrent les problèmes de responsabilités sociétales et environnementales.

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, la réglementation toujours plus exigeante, le secteur doit sans cesse s'adapter pour faire face à l'ensemble de ces contraintes. Les défis récents ont mis en lumière nos métiers, permettant ainsi de redéfinir leur rôle et d'insuffler une nouvelle dynamique à nos professions.

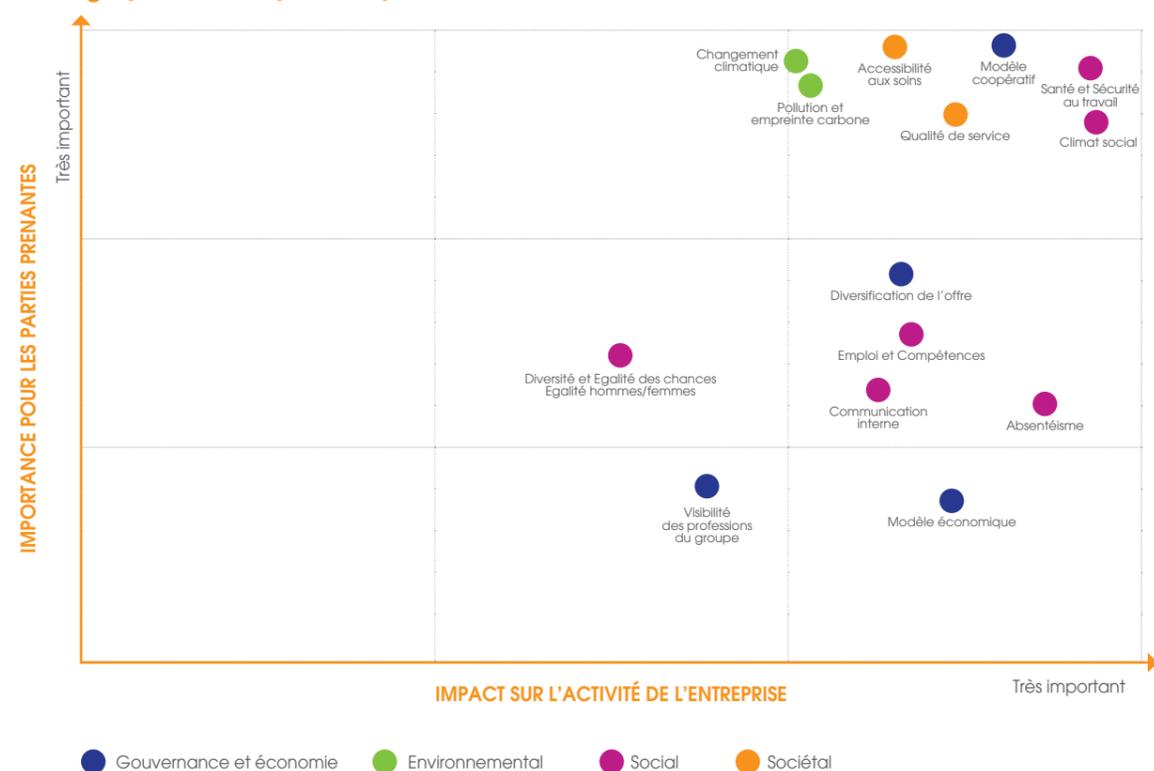
Dans ce contexte, Astera s'engage à préserver ses valeurs fondatrices tout en prenant en compte les risques sociaux, environnementaux et sociétaux.

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.

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 2024, la sinistralité et la genèse de CERP, nous ont amené à revoir les positions des risques **Santé et Sécurité au Travail** et **Climat social** pour leur donner plus d'importance vis-à-vis des parties prenantes. Pour la plupart, les risques représentés sont intégrés dans les politiques 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. Ces enjeux seront repris lors de la parution du rapport de durabilité, sur l'exercice suivant.

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 2023 703 du 01 08 2023) 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 et les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves, 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 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.

Le 1^{er} juillet 2024, CERP Rouen est devenue CERP après la réalisation d'un apport partiel d'actif de l'activité de répartition de CERP RRM avec effet rétroactif comptable et fiscal au 1^{er} janvier 2024. La société CERP SAS est maintenant détenue à 66% par la Coopérative Astera et 34% par la Holding CERP Rhin Rhône Méditerranée.

Cependant, nous avons souhaité conserver dans ce rapport la prise en compte à hauteur de 100% des indicateurs CERP présents afin d'assurer une cohérence sur leurs natures. Cette démarche permet de confirmer que les enjeux extra-financiers et les plans d'actions mis en œuvre sont pris en compte de manière globale au sein du groupe Astera.

Selon les cas, les données sont consolidées par pôle (répartition pharmaceutique ou soins à la personne) ou agrégées (cumul des 2 pôles). A chaque indicateur, l'information est clairement lisible pour assurer au lecteur une bonne compréhension.

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 retenus	Actions mises en place pour pallier les risques	Indicateurs clés	Date de première publication de l'indicateur
ESPRIT D'ENTREPRISE 🏢				
S'adapter à l'évolution constante des besoins des pharmaciens	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.	- Politique sociale - Formation - Egalité Hommes/Femmes	S6 : Dépenses HT en euros consacrées à la formation au cours de l'exercice	DPEF 2018 publiée en 2019
ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SANTÉ PUBLIQUE 🏥				
Protéger les salariés dans l'exercice de leurs fonctions	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...). 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 - Suivi des accidents du travail - Communication régulière sur les risques routiers - Port obligatoire des EPI sur toutes les zones logistiques - Politique Santé et Sécurité au travail	S10 : Taux d'accident du travail sur l'exercice	DPEF 2020 publiée en 2021
Limitier l'impact de notre activité sur l'environnement	R3 - Impacts de notre activité sur le changement climatique Un enjeu majeur pour lequel chacun 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 - Réduire nos consommations d'énergie et nos émissions de CO2 - Gérer nos déchets	Pôle Répartition pharmaceutique E2- Quantité de déchets carton revalorisés pour l'exercice exprimée en tonnes par unité vendue E4-1- Quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue pour l'exercice exprimée en grammes de CO2 équivalent Pôle Soins à la personne E4-2 Quantité de Gaz à Effet de Serre émise pour l'exercice exprimée en tonnes de CO2 équivalent	DPEF 2018 publiée en 2019 DPEF 2022 publiée en 2023
Garantir une qualité de service optimale	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 de son secteur quel que soit le contexte.	- Respect des Bonnes Pratiques de la Distribution et des Bonnes Pratiques de Dispensation à domicile de l'Oxygène à usage médical (Code de santé publique) - Certification ISO9001 d'Oxypharm - Audits réguliers dans les agences - Utiliser la force de notre modèle coopératif - Assurer la lutte contre la falsification des produits	Pôle Répartition pharmaceutique Q1 : pourcentage d'erreurs de préparation de commande Pôle Soins à la personne Q2 : taux de réponse (%) Q3 : taux d'attente moyen en seconde	DPEF 2020 publiée en 2021 DPEF 2022 publiée en 2023

MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

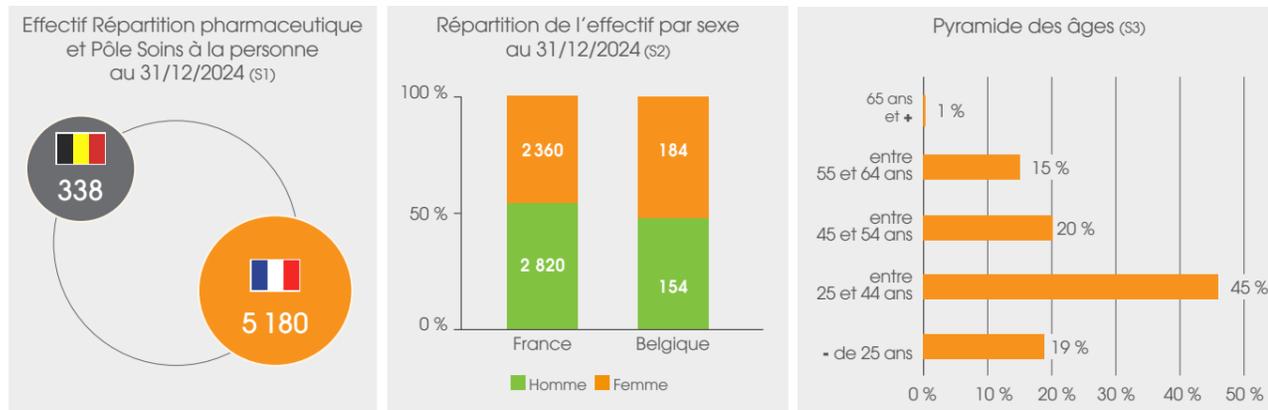
Enjeux majeurs et prioritaires	Risques extra-financiers et politiques retenues	Politiques mises en place pour pallier les risques	Indicateurs clés	Date de première publication de l'indicateur
INDÉPENDANCE 				
Offrir des services variés	R5 - Risque de limitation de l'offre de services. Face aux mutations 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.	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 2026
PROXIMITÉ 				
Maintenir un bon climat social	R6 - Risque de dégradation du climat social interne. 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 2026
Maintenir une accessibilité aux soins au plus grand nombre	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.	- Maintien des agences au plus proche des clients - Développer la proximité avec ses sociétaires - Utiliser la force de notre modèle coopératif		Publié en 2021
	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.		Nombre d'évènements organisés avec les sociétaires au cours de l'exercice	En réflexion pour une publication à horizon 2026
PARTAGE 				
Faire connaître nos métiers	R9 - Manque de visibilité des professions du groupe Astera. 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 2026
Trouver des alliés pour affronter les difficultés	R10 - Risque d'isolement. 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 2026

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.

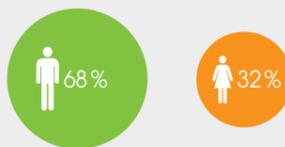


L'Égalité de traitement Hommes-Femmes incluse dans la politique sociale du Groupe

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

84% des collaborateurs sont en CDI (S4)

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



Depuis plusieurs années, Astera s'engage activement pour favoriser l'accès des femmes à des postes de direction, qu'ils soient fonctionnels ou opérationnels, et œuvre pour promouvoir la parité entre les sexes au sein de l'entreprise. Une étude menée en 2021 sur CERP Rouen a mis en évidence l'absence de déséquilibre significatif entre hommes et femmes dans l'entreprise, ce qui a conduit à la signature d'un accord visant à garantir l'égalité professionnelle et à améliorer la qualité de vie au travail. Cet accord définit clairement les actions à mettre en place, tant en matière de recrutement que de formation, afin d'assurer la neutralité des processus et de promouvoir la mixité dans les secteurs où celle-ci reste insuffisante.

De plus, le groupe veille à assurer une représentation équilibrée des hommes et des femmes au sein de ses conseils d'administration en France et en Belgique. Le processus de recrutement des administrateurs reflète cet engagement, en visant non seulement une parité hommes-femmes, mais aussi une diversité territoriale, en intégrant des membres représentant toutes les régions où Astera est présente. Enfin, le groupe s'efforce d'assurer une mixité en termes de taille et de spécialité des pharmacies, ainsi qu'une diversité d'âges parmi ses administrateurs.

Conseil d'administration Astera (S9)



Composition des organes de gouvernance des pôles Répartition pharmaceutique et Soins à la personne (S9)



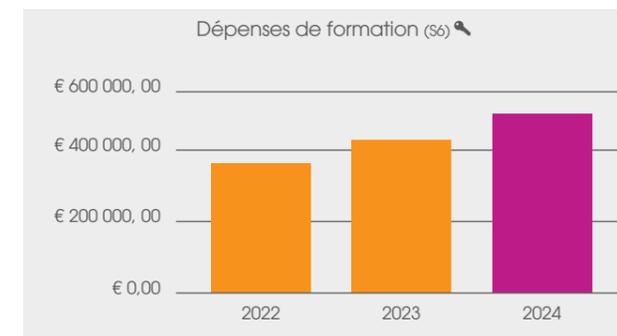
La formation, axe essentiel de la politique sociale

Plus de 50 % des effectifs de l'entreprise ont moins de 45 ans, ce qui incite CERP et Oxypharm à encourager le transfert de compétences entre les générations. Elles permettent ainsi à la nouvelle génération d'accéder à des postes offrant plus de responsabilités et d'autonomie, indépendamment du niveau de diplôme. Avant de procéder à des recrutements externes, tous les postes clés sont d'abord proposés en interne. Pour accompagner cette montée en compétences, des formations à distance sont proposées, un format déjà plébiscité par les personnels encadrants bien avant la pandémie. Cela leur permet de suivre des formations sans

quitter leur agence et de reprendre leurs activités dès la fin du programme. Ce mode de formation flexible renforce l'agilité de l'organisation, tout en favorisant une proximité accrue entre les collaborateurs et les managers. En outre, cette approche contribue au développement durable en limitant les déplacements.

La formation à distance a connu une forte croissance pendant la pandémie de COVID, période durant laquelle les déplacements et les regroupements étaient restreints. Aujourd'hui, elle fait pleinement partie des programmes de formation annuels, et le groupe propose des formats diversifiés et adaptés en fonction des thématiques abordées. En 2024, Oxypharm a également fait appel à la formation à distance pour former ses collaborateurs aux RPS.

En 2024, plus de 20 000 heures de formation ont été dispensées sur l'ensemble du périmètre, dont 2 500 heures spécifiquement dédiées au pôle soins à la personne. Ces formations ont impliqué un investissement total de plus de 516 000 euros, couvrant des thématiques variées telles que la sécurité, les formations managériales destinées aux cadres et aux futurs encadrants, les formations métiers et le développement personnel.



Une politique de rémunération engagée

CERP, en France, applique un taux horaire minimum supérieur de plus de 20 % au taux légal. En 2024, dans un contexte économique difficile, les négociations annuelles ont permis d'accorder des augmentations successives à l'ensemble des collaborateurs.



L'objectif de cette politique salariale est de favoriser le partage des ressources créées, afin d'attirer de nouveaux talents, mais également de fidéliser et de protéger les collaborateurs. Cette démarche leur offre les moyens d'exercer leur métier dans des conditions optimales, tout en leur offrant de réelles opportunités d'évolution professionnelle.

Vers une culture inclusive

Oxypharm s'engage chaque jour à améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap. Les équipes se rendent à domicile pour fournir des dispositifs médicaux et instaurer des prises en charge médico-techniques adaptées. En interne, Oxypharm œuvre pour une politique plus inclusive. Grâce à un partenariat avec le cabinet Aktisea, les collaborateurs sont accompagnés dans leur démarche de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).



POUR UNE ENTREPRISE PLUS INCLUSIVE !
avec une entreprise adaptée

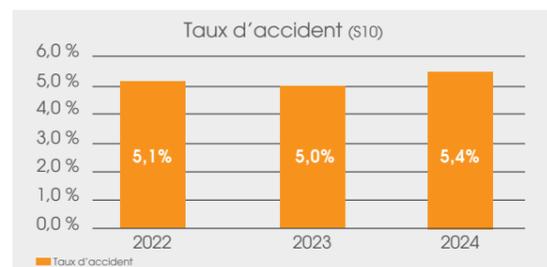


ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SANTÉ PUBLIQUE

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 reconnaît que sa principale force réside dans les hommes et les femmes qui composent son organisation. C'est pourquoi elle met en œuvre des politiques sociales visant à protéger ses collaborateurs et à garantir leur bien-être au travail. En France, depuis le début de l'année 2020, CERP a instauré un suivi de la sinistralité des accidents de travail. Le responsable santé, sécurité et conditions de travail (SST) accompagne les agences dans l'analyse des causes des accidents et dans la définition des actions correctives et préventives à mettre en place afin de réduire les risques. En 2024, 30% du budget formation a été dédié à la Santé et Sécurité au Travail pour CERP.



La « Sécurité au Travail » a été la grande cause de l'année 2024 pour le périmètre CERP RRM, avec la mise en place de référents sécurité sur les établissements et de nombreuses actions de communication et sensibilisation à destination des salariés.

Le suivi des accidents du travail étant également réalisé en Belgique, 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. Depuis 2022, cet indicateur inclut également les résultats du pôle soins à la personne.

Astera souhaite continuer à travailler sur la réduction des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques). Dans la continuité de la démarche TMS Pros, d'autres pistes d'amélioration ont pu être validées dans les agences ciblées, prenant en compte les aspects techniques, organisationnels et humains. Aussi, un chariot personnalisé pour aider à la livraison des bacs a été mis à disposition dans l'ensemble des agences de répartition. Des améliorations sont continuellement apportées sur cet équipement, afin d'en étendre son utilisation.

Le principe de stockage proposant les produits les plus vendus à une hauteur située entre les épaules et les genoux se développe sur les agences, permettant la réduction des sollicitations du dos et des épaules, tout en conservant la productivité de préparation de commande antérieure. La formation de relais « Zéro TMS », par un kinésithérapeute, à la connaissance du bon fonctionnement du corps a été continuée sur 2024. Ces salariés volontaires ont pour mission de transmettre et d'expliquer les notions de base sur la bonne utilisation de son corps, notamment de la zone lombaire et des épaules.

Cette démarche TMS Pros, basée sur l'amélioration continue, rentre dans un projet d'entreprise en lien avec la politique Santé et Sécurité au Travail diffusée



en 2022, ce qui permettra à moyen terme de réduire le nombre et la gravité des accidents de travail et des reconnaissances de maladie professionnelle et les coûts associés, ainsi que 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 aux risques routiers. Astera a toujours eu une flotte de véhicules récents et investit chaque année pour améliorer leur sécurité. Les nouveaux véhicules utilitaires des chauffeurs-livreurs restent équipés du freinage actif d'urgence et d'alerte aux franchissements de ligne. Astera effectue régulièrement des communications pour rappeler les bonnes règles de conduite.

En 2024, les communications ont porté sur des rappels sur la conduite en sécurité, avec l'introduction de l'écoconduite. 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 et d'en diminuer les risques.



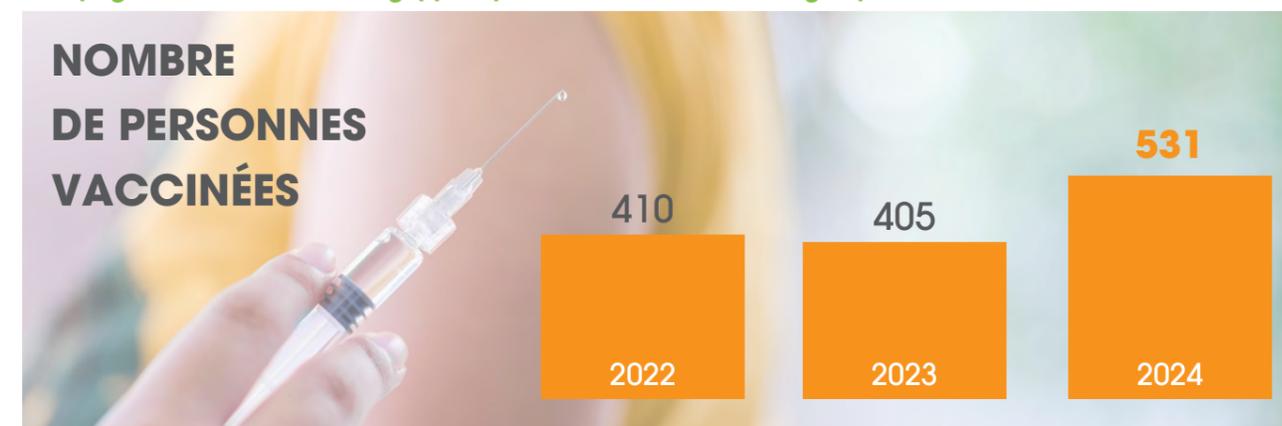
Préserver la santé des salariés et en particulier de tous ceux qui font de la manutention

CERP 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 souhaite continuer à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives. Outre, les propositions facultatives pour participer à des événements locaux (10km de Rouen, Marathon de la liberté, ...) 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 Pro, des formations type « Gestes et Postures » ont continué à être dispensées sur des formats différents dans plusieurs agences. Elles font l'objet d'un suivi par un professionnel (kinésithérapeute) qui vient de manière régulière pour valider l'acquisition des bons gestes. Cela a permis, par exemple, de mettre en place des échauffements collectifs aux services réception, magasin et livraison, avant la prise de poste. L'objectif est toujours de trouver un modèle de formation efficace qui puisse être généralisé.

Oxypharm a mis en place des référents Sécurité sur site, avec différentes missions telles que l'accueil sécurité, les analyses des accidents de travail, la mise à jour du DUERP ou la réalisation des exercices d'évacuation. Une formation des élus CSE et des managers a été effectuée sur le thème des RPS (Risques Psychosociaux).



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. Les changements climatiques représentent un enjeu majeur pour lequel chacun 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

La majorité des 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. Astera utilise pour ses livraisons des véhicules récents, l'âge moyen du parc dévolu par Astera est de 2 ans et 5 mois en 2024. Ces véhicules récents sont très majoritairement conformes aux dernières normes antipollution Euro 5 et Euro 6.

Durant l'année 2024, Astera a introduit au sein de sa flotte des véhicules utilitaires électriques, permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre.

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. Sur 2024, des matelasseurs ont été mis en place dans chaque établissement, permettant de remplacer les « calages » classiques des produits fragiles, à partir de cartons reçus des laboratoires, par des « calages » durables.



4 074 tonnes
de cartons recyclés en 2024

La collecte de papier au Siège de Rouen a permis de récupérer près de 3 tonnes de papier, et 23 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 du comportement des collaborateurs vis-à-vis de l'impression des documents. Le télétravail a contribué à ce changement et a 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 les relevés de factures).

Nombre d'utilitaires de livraison par catégorie « Euro » (E1)



Quantité de cartons revalorisés (g/unité vendue) (E2)



EN 2024
442
ARBRES SAUVÉS !

ASTERA FACE À SES RISQUES



Astera poursuit son partenariat avec Cyclamed pour la collecte de Médicaments Non Utilisés, permettant le recyclage des MNU, acheminés vers des Unités de valorisation énergétique. Grâce à l'énergie produite dans ces unités, des foyers peuvent être chauffés ou éclairés tout au long de l'année. Durant l'année 2024, certains établissements CERP se sont vu dotés de compacteurs, permettant la réduction du taux de rotation de collectes des bennes et ainsi l'émission de gaz à effet de serre.

Changement climatique

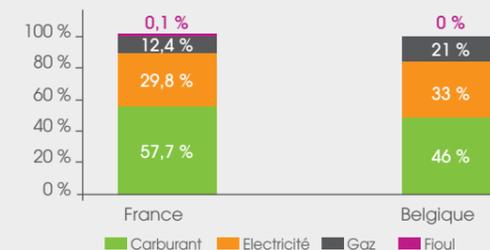
Compte tenu de l'intégration du pôle Soins à la personne dans le périmètre, les indicateurs sur le changement climatique ont été revus. En effet, l'activité d'Oxypharm ne permet pas de ramener ses consommations à l'unité vendue. Les indicateurs seront donc présentés par pôle d'activité : ramenés à l'unité 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 2024 est de 124 Wh (E3). Sur la même période Oxypharm a consommé 17 156 MWh

Répartition pharmaceutique : Consommation d'énergie 2024 par unité vendue (E3)

FRANCE 121 Wh	BELGIQUE 177 Wh
--------------------------------	----------------------------------

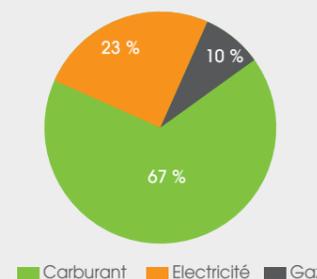
Répartition pharmaceutique Répartition (en%) des consommations d'énergie 2024 par unité vendue



Pôle Soins à la personne Consommation d'énergie 2024 en MWh (E3)

17 156 MWh

Pôle Soins à la personne Répartition (en%) des consommations d'énergie 2024



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.

Réduction de consommation énergétique des agences

Pour dynamiser l'efficacité énergétique, Astera a continué d'entreprendre une série d'actions d'envergure en 2024. A cet effet, un programme de modernisation des infrastructures de chauffage et de climatisation a été lancé, incluant le renouvellement des skydômes, chaudières, systèmes de climatisation (Roof-top, Centrale de Traitement d'Air...) et compresseurs au sein de nos agences, notamment sur l'agence de Lyon Sud. Ces nouvelles installations, sélectionnées avec soin pour leurs performances avancées et leur faible empreinte énergétique, ont permis d'optimiser notre consommation tout en réduisant nos émissions de gaz à effet de serre.

Dans le cadre de notre engagement environnemental, des mesures supplémentaires ont été mises en œuvre pour limiter notre impact environnemental. Cela inclut du relamping LED ainsi que l'intégration de Gestion Technique du Bâtiment (GTB) permettant une gestion intelligente et éco-responsable du chauffage.

Des campagnes de sensibilisation ont également été menées sur l'année 2024, auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.

LE CHAUFFAGE ET LA CLIMATISATION ...

Le chauffage et la climatisation sont les premiers postes de consommation d'énergie des bâtiments. Que faire ?

LES 5

1. Fermer mon bureau 10 minutes le matin chaque jour
2. Fermer les stores intérieurs et/ou extérieurs durant la nuit
3. Vérifier la température ambiante avant de modifier la température de consigne
4. Éviter d'utiliser un radiateur d'appoint
5. Anticiper la sortie des locaux pour baisser ou éteindre le chauffage

LES 5

1. Votre radiateur principal est-il soigné en fonctionnement prolongé, il est pertinent de se poser les questions suivantes :
2. La capacité de chauffage de mon radiateur principal est-elle adéquate pour chauffer la pièce ?
3. Est-ce que plusieurs de mes collègues sont également en situation d'inconfort thermique ?
4. Mes collègues de bureau ont-ils des fenêtres ou des portes mal isolées ?
5. Est-ce que mon radiateur principal est peut-être obstrué, ce qui pourrait restreindre la dispersion de la chaleur dans la pièce ?

LES 5

1. Éviter d'utiliser un radiateur d'appoint
2. La capacité de chauffage de mon radiateur principal est-elle adéquate pour chauffer la pièce ?
3. Est-ce que plusieurs de mes collègues sont également en situation d'inconfort thermique ?
4. Mes collègues de bureau ont-ils des fenêtres ou des portes mal isolées ?
5. Est-ce que mon radiateur principal est peut-être obstrué, ce qui pourrait restreindre la dispersion de la chaleur dans la pièce ?

LES 5

1. Éviter d'utiliser un radiateur d'appoint
2. La capacité de chauffage de mon radiateur principal est-elle adéquate pour chauffer la pièce ?
3. Est-ce que plusieurs de mes collègues sont également en situation d'inconfort thermique ?
4. Mes collègues de bureau ont-ils des fenêtres ou des portes mal isolées ?
5. Est-ce que mon radiateur principal est peut-être obstrué, ce qui pourrait restreindre la dispersion de la chaleur dans la pièce ?

LES 5

1. Éviter d'utiliser un radiateur d'appoint
2. La capacité de chauffage de mon radiateur principal est-elle adéquate pour chauffer la pièce ?
3. Est-ce que plusieurs de mes collègues sont également en situation d'inconfort thermique ?
4. Mes collègues de bureau ont-ils des fenêtres ou des portes mal isolées ?
5. Est-ce que mon radiateur principal est peut-être obstrué, ce qui pourrait restreindre la dispersion de la chaleur dans la pièce ?

LES 5

1. Éviter d'utiliser un radiateur d'appoint
2. La capacité de chauffage de mon radiateur principal est-elle adéquate pour chauffer la pièce ?
3. Est-ce que plusieurs de mes collègues sont également en situation d'inconfort thermique ?
4. Mes collègues de bureau ont-ils des fenêtres ou des portes mal isolées ?
5. Est-ce que mon radiateur principal est peut-être obstrué, ce qui pourrait restreindre la dispersion de la chaleur dans la pièce ?

Enfin, afin de superviser et d'optimiser ces initiatives, l'équipe de la Direction Technique dispose d'une responsable de la performance énergétique. Celle-ci continue les audits énergétiques de l'ensemble des sites de l'entreprise, avec les préconisations inhérentes. Ces démarches illustrent notre engagement constant envers des pratiques éco-responsables notre volonté de promouvoir un environnement de travail durable et efficient pour l'ensemble de nos parties prenantes.

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.

224g/km Taux moyen d'émission de CO2 des véhicules de livraison (E5)

ASTERA FACE À SES RISQUES

Durant l'année 2024, la flotte automobile s'est verdie par l'intégration de véhicules hybrides et d'une quarantaine de camions 100% électrique. Le pôle Soins à la personne a mis en place une solution de télématique sur ses véhicules utilitaires, permettant un meilleur suivi des émissions de gaz à effet de serre. 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.



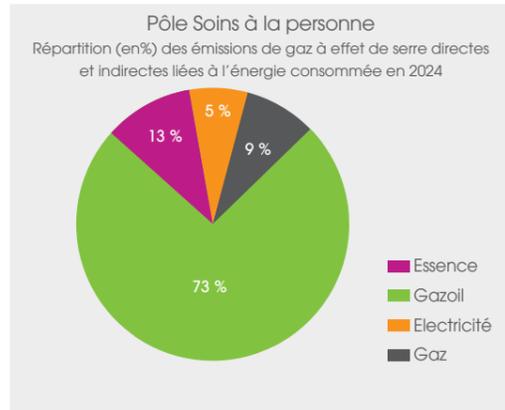
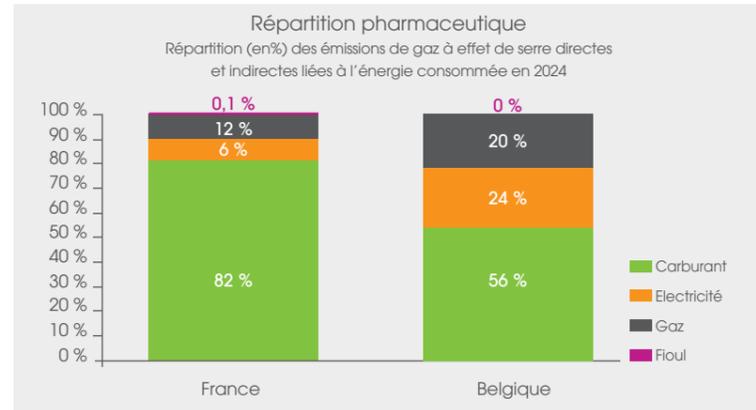
Répartition pharmaceutique				
Quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue (E4-1)				
	2022	2023	2024	
France	22,6	22,8	22,0	g CO ₂ e/unité vendue
Belgique	52,4	37,7	38,9	g CO ₂ e/unité vendue
Astera	31,7	23,9	22,8	g CO ₂ e/unité vendue

Pôle Soins à la personne	
Quantité de Gaz à Effet de Serre émise (E4-2)	
2024	
Pôle Soins à la personne	3 342 tonnes CO ₂ e

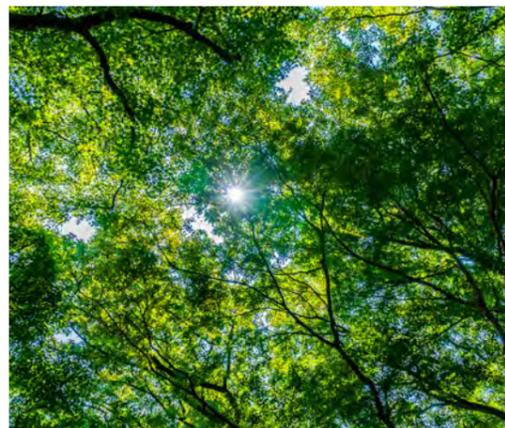


Afin de limiter ses émissions de CO2, le groupe a également des installations de panneaux photovoltaïques en Belgique et sur le périmètre Ex-Rhin Rhône Méditerranée.

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'élevaient à 22,8 g de CO2 par unité vendue (E4-1).



Conformément à la loi portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets n° 2021-1104 du 22 août 2021, au deuxième alinéa du III de l'article L.225-102-1 du code de commerce, le groupe Astera doit publier « les informations relatives aux conséquences sur le changement climatique mentionnées à la première phrase du présent alinéa comprenant les postes d'émissions directs et indirectes de gaz à effet de serre liées aux activités de transport amont et aval de l'activités et elles doivent être accompagnées d'un plan d'action visant à réduire ces émissions, notamment par le recours aux modes ferroviaire et fluvial ainsi qu'aux biocarburants dont le bilan énergétique et carbone est vertueux et à l'électromobilité. » Cette thématique n'est pas pleinement adressée dans le présent document pour l'exercice 2024 mais des actions de verdissement de la flotte automobile sont en cours. Cette démarche sera d'autant plus structurée sur l'exercice suivant avec notamment la formation de ressources en interne et la production d'un Bilan carbone sur les 3 scopes, permettant un plan d'actions de décarbonation, traitant sur le fret, si impact significatif.



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. Le Pôle répartition exprime le taux d'erreur de picking en unités vendues. À noter qu'à la date de parution de ce document, la donnée Q1 pour la Belgique n'est pas exploitable.



TAUX D'ERREUR DE PICKING (Q1)	
FRANCE	
2022	0,6‰ unités vendues
2023	0,6‰ unités vendues
2024	0,5‰ unités vendues

La qualité au cœur de nos agences de Répartition pharmaceutique

Dans notre démarche d'amélioration continue, une attention particulière est accordée à la satisfaction de nos clients.

Communication mensuelle aux Agences des indicateurs qualité « clés »

L'équipe Qualité, via le portail qualité interne, a précédemment mis en place un onglet d'accès direct aux indicateurs clés des agences. En un clic, elles peuvent accéder à leurs données Qualité respectives et mener des actions concrètes.

Pour renforcer notre démarche d'amélioration continue en 2024, l'équipe envoie désormais mensuellement cinq indicateurs qualité à l'encadrement des agences. Ces indicateurs offrent une visualisation nationale qui permet de réaliser un comparatif entre toutes les agences, et de mesurer les évolutions ou régressions grâce à l'historique mensuel.

Ces indicateurs permettent, via une cible attendue, de ressortir les points d'attention afin de déclencher des actions d'amélioration locales :

- Surveillance des ventes anormales suspectées et nombre de déclarations faites aux autorités
- Renseignement des registres en cas de remplacement pharmaceutique < 8 jours
- Traitement des recommandations émises par notre prestataire de traitement des nuisibles
- Traitement des anomalies (CAPA)
- Gestion des réclamations clients
- Réalisation des Fast'audits

Exemple : suivi des fast'audits internes

2025		Indicateur : Réalisation des Fast'Audits										
AG	Chambres froides	Dépositaire / CAP	Export	Les extérieurs	Livraison	Local Stupéfiants	Réception	Retours	Stockage	Nb de zones auditées ⁽¹⁾	Objectif cible	Pourcentage d'avancement
1										1	9	

Cible = 100% des zones de l'agence auditées sur l'année

ASTERA FACE À SES RISQUES

Amélioration du Tableau de bord lié aux réclamations clients

100% Clients satisfaits

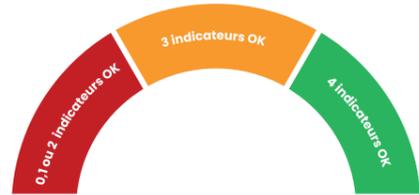
Dans le cadre de nos actions visant à atteindre le 100% de clients satisfaits, le service Qualité avait déployé en 2022 des tableaux de bord « Réclamations clients »

- Tableau de bord « Réclamations clients destiné au service Téléphone »
- Tableau de bord « Réclamations clients destiné à l'Encadrement »
- Tableau de bord « Réclamations clients – récapitulatif Semestriel »

En 2024, pour perfectionner ces indicateurs en maintenant notre dynamique Qualité axée sur la satisfaction clients, l'équipe Qualité a enrichi ces documents.

- Intégration des données de l'année N-1 afin de permettre un comparatif,
- Ajout d'un nouvel indicateur « état d'avancement des réclamations saisies » pour déclencher des actions plus rapidement,
- Affichage du « délai moyen de traitement » ciblé : toute réclamation doit être traitée dans la semaine,
- Intégration d'une tendance de la gestion globale des réclamations clients basée sur 4 indicateurs.

Ces améliorations permettent de répondre chaque jour un peu plus à notre démarche d'amélioration continue.



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 renouvelée en 2024 met en 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 délai de réponse entre l'entrée de l'appel et le « décroché » par le conseiller téléphonique. À noter que le Pôle Soins à la personne s'est doté d'une solution de voice-picking pour la préparation de commande, permettant d'améliorer la qualité de service.

Q2 - TAUX DE RÉPONSE ↘	93 %
Q3 - TEMPS MOYEN D'ATTENTE ↘	43 secondes

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 plus de 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 Social et Economique Central, 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 2024, outre les accords récurrents sur les salaires et les négociations lancées en 2023 sur la classification des emplois, de nouvelles négociations ont été ouvertes sur le « Dialogue Social ».

SOCIÉTÉS	RÉUNION	FRÉQUENCE
CERP	Comité de Groupe France	1 fois/an
CERP	Comité Social et économique central	2 fois/an Sauf CSEC extraordinaire
CERP sur 59 sites OXYPHARM	Comité Social et Economique	10 fois/an
CERP	Réunions restreintes dont les négociations obligatoires	9 fois/an
CERP OXYPHARM	Négociation Annuelle Obligatoire	1 fois/an

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 favorise 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 ».

Cette 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 !



En 2024, 2 faits majeurs sont venus, à nouveau, enrichir les missions de l'officine en vue de contribuer à une meilleure prise en charge des enjeux de santé publique.

En juin, afin de lutter contre l'antibiorésistance, les pharmaciens ont été autorisés à délivrer des antibiotiques sans ordonnance après réalisation de TROD dans le cas de cystite et d'angine, sous réserve d'être formés. CERP Rouen Formation a adapté ses formations afin de répondre à l'obligation de formation associée. Ce sont près de 3000 stagiaires formés en 2024.

Autre sujet : la vaccination. Depuis plusieurs années, les pharmaciens aident à renforcer la couverture vaccinale de la population par leurs actions de prescription et d'administration des vaccins. En décembre 2024, ce sont les préparateurs qui se sont vus autorisés à administrer l'ensemble des vaccins du calendrier vaccinal et non plus seulement les vaccins grippe et COVID-19. Ils doivent pour cela être formés. CERP Rouen Formation a réagi de manière à proposer une offre complètement nouvelle (3h30 en présentiel), pour former le plus grand nombre de personnes rapidement.

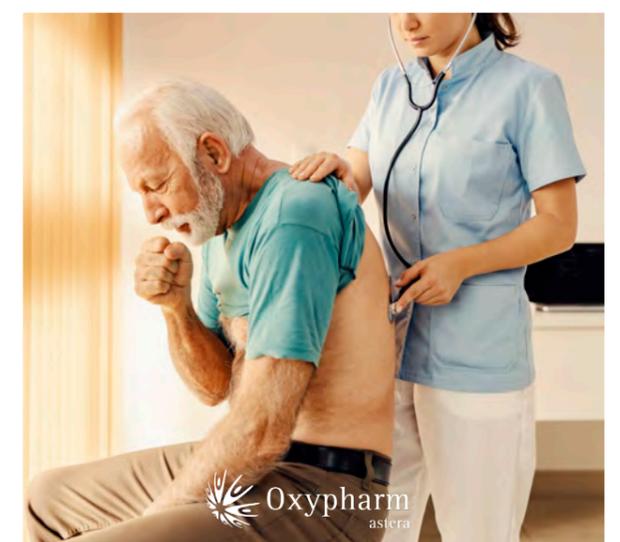
Les formats proposés (présentiels, distanciels ou mixtes, de durées plus ou moins courtes) sont pensés pour s'adapter au plus juste des contraintes d'organisation, très fortes, des équipes officinales. Par ailleurs, l'organisme poursuit le renforcement de son offre à distance pour limiter son impact environnemental (déplacements des formateurs).

Enfin, CERP Rouen Formation est particulièrement attentif à la qualité de ses relations avec l'ensemble de ses partenaires formateurs, pour la plupart historiques (évaluation systématique de leur satisfaction).

Sa participation active au sein de l'Unoformation, association qui regroupe 20 organismes de formation, assure un plein engagement auprès des instances et organismes collecteurs, au service de la formation continue des officinaux.

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 médico-sociaux.

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.



Chez Astera Retail, la volonté d'accompagner les pharmaciens dans l'intégration des enjeux environnementaux dans le développement de leur officine s'est exprimée en 2024 par la mise en place d'un pilote pour la labélisation écoresponsable, « ECOR », avec l'association Pharma Système Qualité. Le pilote, réalisé dans le cadre du groupement Santalis, a rencontré un franc succès. De nouvelles pharmacies, appartenant aux réseaux Santalis et UniQ, rejoindront la démarche en 2025. Dans le même temps, le concept de l'enseigne Santalis, inscrit pleinement dans une démarche de prévention et de naturalité, continue à gagner des adeptes. 38 pharmacies ont adopté l'enseigne en 2024. Son positionnement « Vivre Bien, Vivre Mieux »

souligne la contribution essentielle des pharmacies dans la stratégie de santé publique, en mettant l'accent sur l'expertise et le rôle proactif du pharmacien en matière de prévention. La gamme des produits à la marque Santalis continue son développement. L'année 2024 a été marquée par le lancement de 12 références de compléments alimentaires et produits ORL à base d'huiles essentielles. Il s'agit de produits naturels, efficaces et de qualité, conçus par des pharmaciens et fabriqués en France. Ils apportent une alternative conseil aux produits des marques nationales, permettant aux pharmaciens de renforcer leur rôle de conseil et d'élargir leur référencement de produits naturels.



En 2024, Isipharm a poursuivi son engagement en faveur de l'innovation au service de la santé, avec le rachat de l'activité distributeur de Caduciel et l'intégration de plus de 300 officines clientes. L'entreprise a développé des solutions facilitant l'exercice pharmaceutique, telles que le module de vaccination assistée et LEOtonome pour une gestion optimisée des stocks. Soucieuse de répondre aux attentes de ses partenaires, Isipharm a renforcé sa collaboration avec les groupements et entités du groupe Astera, notamment via des outils mutualisés. Grâce à ces actions, Isipharm contribue activement à la transformation numérique responsable des officines, tout en favorisant le bien-être des patients. Enfin, fidèle à ses engagements sectoriels, Isipharm participe aux travaux de la FEIMA pour soutenir un numérique en santé éthique et sécurisé.



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 assure un service de proximité grâce à ses nombreuses agences réparties sur l'ensemble du territoire. En 2024, sa présence a été renforcée auprès des pharmaciens à la suite du rapprochement avec l'ancienne CERP Rhin Rhône Méditerranée. Dans une autre mesure, Astera maintient une relation de proximité avec ses clients-sociétaires via l'organisation régulière de réunions régionales réunissant sociétaires, clients, administrateurs et directeurs d'agence afin de faire remonter leurs avis à la direction générale. Ces rencontres abordent différents sujets et prennent souvent la forme de réunions à thème (thème 2024 : Des solutions pour ma pharmacie). En 2024, c'est 14 rencontres qui ont de nouveau eu lieu sur l'ensemble du périmètre. Ces rencontres sont pour Astera des moments d'échange essentiels qui lui permettent de mieux comprendre les attentes et d'être à l'écoute de ses sociétaires. Réinventer ces moments de partage et trouver de nouveaux moyens de communication attrayants font donc partie des défis que le groupe devra relever dans les années à venir.

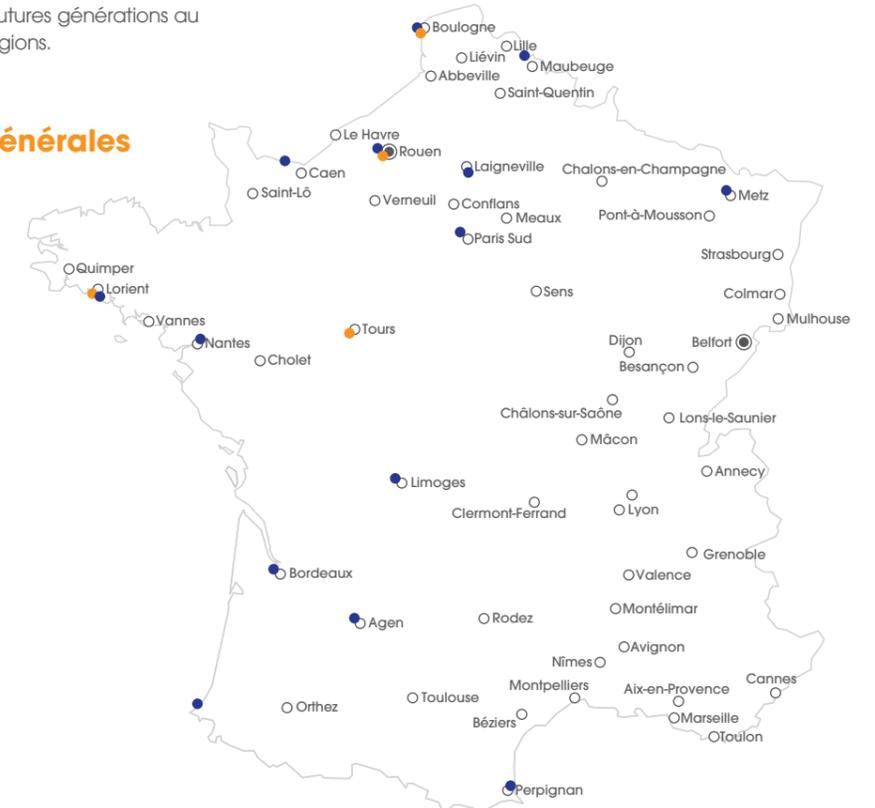
De la même manière, Astera propose des réunions d'information et de formation. Pour ses sociétaires, en relation avec les agences sur le terrain en utilisant le service « Gestion Officinale ». Ainsi que pour les étudiants et futurs sociétaires avec des formations en faculté de pharmacie, comme des sensibilisations à l'installation en officine afin de préparer la transition générationnelle qui s'accélère au regard de la pyramide des âges des pharmacies d'officine. Astera a ainsi pour volonté de partager au plus tôt les valeurs de la coopérative et de préparer au mieux les futures générations au métier de titulaire d'officine dans toutes les régions.

Dans ce sens, Astera accompagne et encourage les primo accédants avec son mécanisme éthique de financement et de complément d'apport à l'installation. En effet de nombreux pharmaciens adjoints se heurtent souvent à un « plafond de verre financier » pour s'installer, le prix des fonds d'officine étant élevé et l'apport moyen étant établi à 20% de ce prix. Pour remédier à cela, la coopérative et ses partenaires bancaires proposent le service « PharmInstall » qui complète l'apport du primo accédant et permet de finaliser les plans de financement. Astera se porte ainsi caution du financement auprès de la banque du jeune installé après étude de son dossier. L'investissement d'Astera a ainsi aidé une centaine d'adjoints à s'installer à travers tout le territoire en 2024.

La carte de France met en évidence la couverture géographique des agences en 2024 ainsi que la présence régulière dans différentes régions des organes de direction au cours de l'année 2024. Ce maillage territorial permet de proposer une solution coopérative et porteuse de valeur au cœur des collectivités dans chaque région. Astera permet ainsi la création d'emplois directs et indirects au niveau local par la répartition de ses agences sur l'ensemble du territoire.

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

- Agence de Répartition pharmaceutique et/ou Soins à la personne
- Lieu des 4 dernières Assemblées Générales
- Lieu des Conseils régionaux 2024 sur le thème « Des solutions pour ma pharmacie »





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

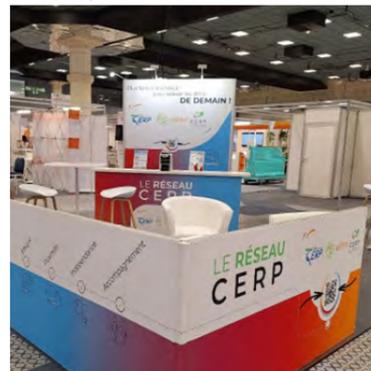
Astera a déployé deux plans média sur l'année 2024 dans la presse pharmaceutique et sur les réseaux sociaux. Le premier portait sur l'offre de services du Groupe, le second mettait en avant le nouveau nom de marque et la nouvelle identité graphique de CERP, société fruit du rapprochement des activités de répartition pharmaceutique de CERP Rouen et CERP Rhin Rhône Méditerranée.



Plaquette offre groupe Astera



Congrès de la Fédération Syndicale des Pharmaciens de France - Deauville 8 et 9 juin 2024



Kit de rentrée pour les étudiants

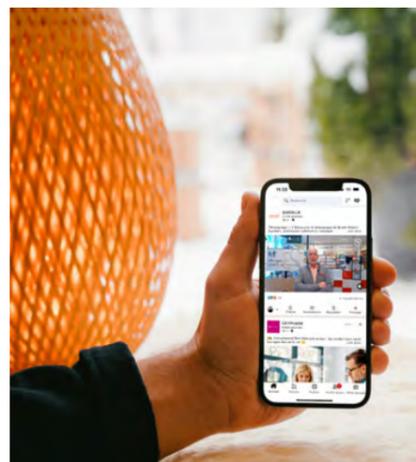


Site web et réseaux sociaux

Au cours de l'année 2024, le Groupe Astera a lancé une démarche d'optimisation du référencement de son site Internet afin d'améliorer la visibilité de ses domaines d'expertise.

Le Groupe Astera a également créé, dès le 1^{er} juillet 2024, un compte LinkedIn pour faire connaître la nouvelle entité CERP.

Le nombre d'abonnés au 31/12/2024 et évolution depuis janvier 2024 sur les Réseaux Sociaux :



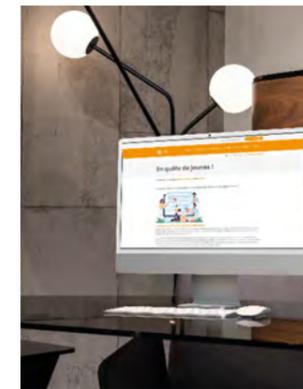
	LINKEDIN	FACEBOOK	INSTAGRAM
Astera	5 858 (+19%)	495 (+10,9%)	385 (+32,3%)
CERP Rouen (jusqu'au 30/06/2024)	10 588 (+16%)		
CERP (Depuis le 01/07/2024)	2 810 (NA)		
Oxypharm	5 419 (+26%)	987 (+57%)	

Canaux de communication



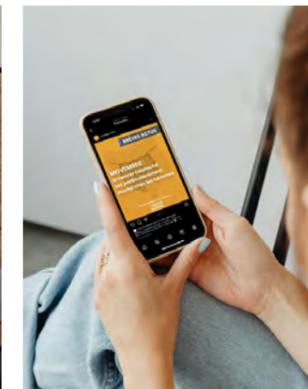
Astera Matin

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 et sur les réseaux sociaux).



Campus Astera

Diffuser aux étudiants en pharmacie des contenus pédagogiques sur différentes thématiques à travers le compte Instagram Campus Astera.



Rapport financier et 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

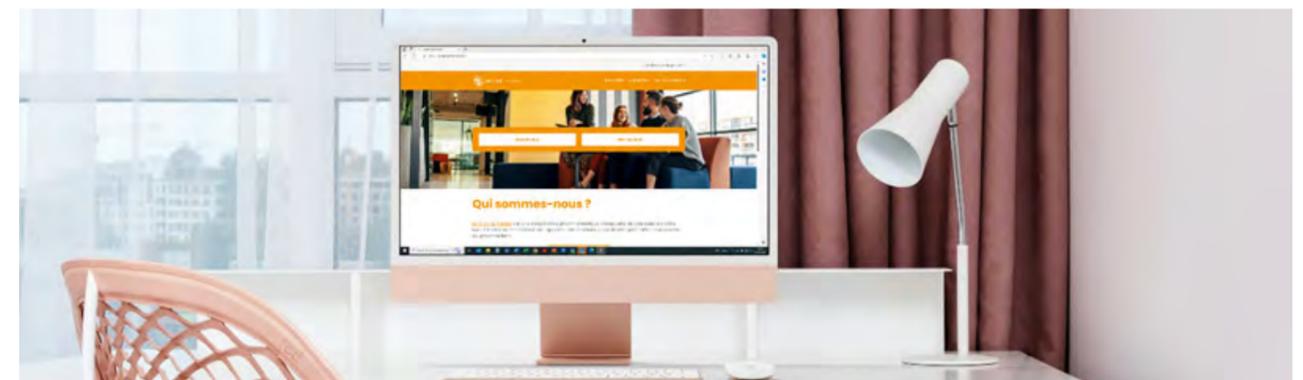
Paroles de professionnels auprès des étudiants

Interventions des collaborateurs Astera dans les facultés de pharmacie.



Un nouveau site Internet

Astera déploie en 2023 un nouveau site Internet : Astera Recrutement. Grâce à une architecture adaptée, une ergonomie simplifiée, des contenus riches et dynamiques, ce site a pour vocation de faire connaître les métiers du Groupe Astera et d'attirer les meilleurs profils au sein de ses équipes.



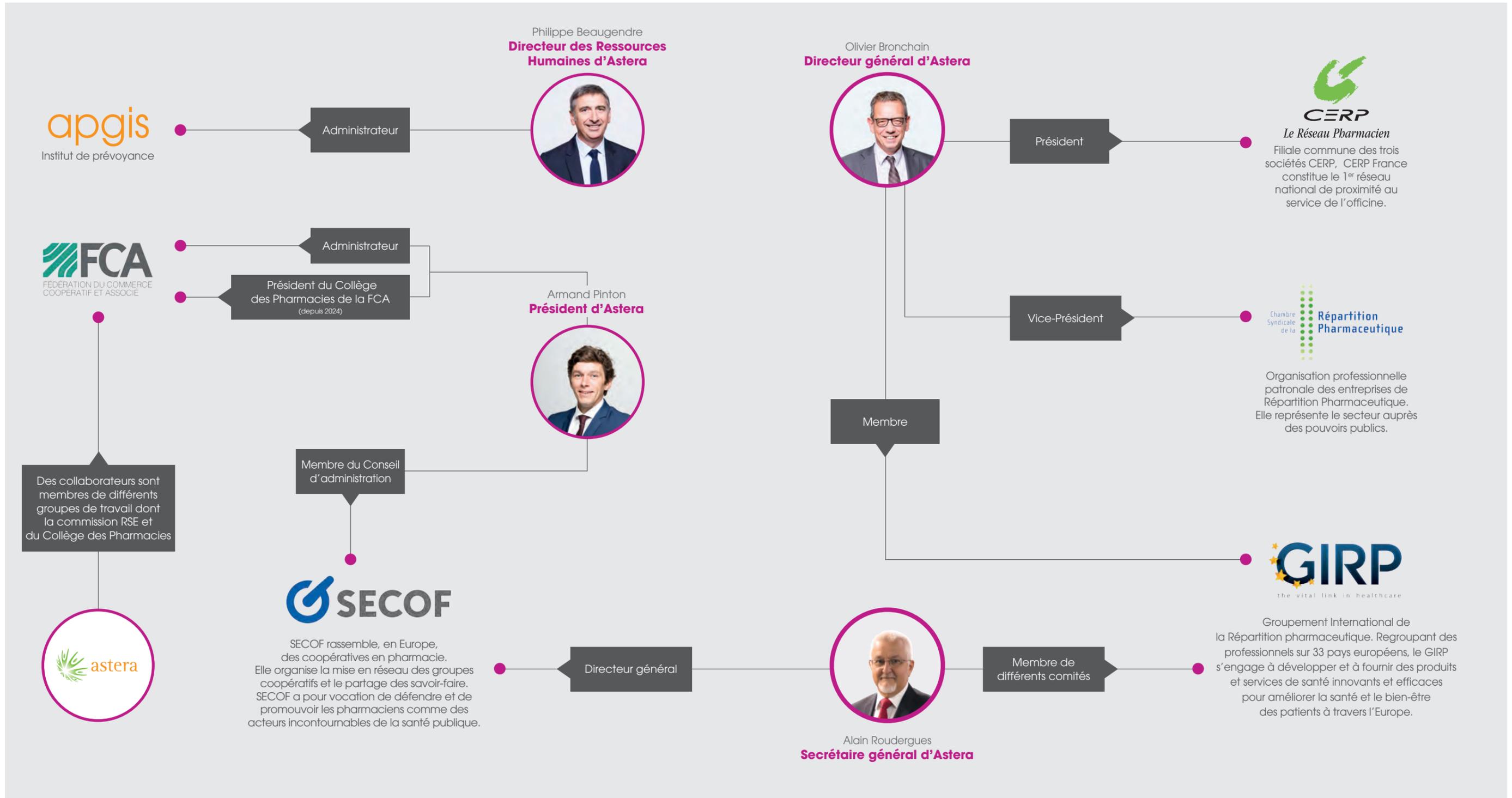
ASTERA FACE À SES RISQUES



PARTAGE

R10 - Risque d'isolement. 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.

Les dirigeants d'Astera s'investissent dans les réseaux pour mieux défendre les intérêts de la coopérative.



RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNE ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE.

Exercice clos le 31 décembre 2024

À l'Assemblée générale du Groupe ASTERA,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société, ci-après « entité » désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Validation/Vérification, n°3-1861, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées 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.

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 consolidée 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.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants : Les informations fournies au titre des indicateurs clés de performance de CERP SAS sont présentées à hauteur de 100%, alors que la société est contrôlée conjointement par Astera SA et CERP Rhin Rhône Méditerranée, et consolidée par la méthode de l'intégration proportionnelle à hauteur de 66% par Astera SA dans ses comptes consolidés.

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 des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

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

- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 par le Conseil d'administration

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 historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur 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, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière, complété de nos procédures propres (Programme de vérification OPEF (P01.a, version 9)), tenant lieu de programme de vérification.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre décembre 2024 et avril 2025 sur une durée totale d'intervention de 2 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 9 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du code de commerce en matière sociale et environnementale et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du code de commerce ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du code de commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- 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 considéré les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des risques : Risque d'inadéquation des compétences face à l'évolution constante des besoins des pharmaciens, Risque lié à la sécurité et à la santé des salariés dans l'exercice de leur fonction, Impacts de notre activité sur les changements climatiques, Risque Qualité, Risque de limitation de l'offre de services, Risque de dégradation du climat social interne, Impact de notre activité sur les populations riveraines, Un maillage territorial menacé, Manque de visibilité des professions de grossistes-répartiteurs, Risque d'isolement, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du code avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considéré les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens

de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices (CERP, Oxypharm) et couvrent entre 31 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.

Fait à Paris, le 19 mai 2025

L'un des commissaires aux comptes,

RSM Paris

Martine, Leconte

Directrice département RSE

Associée

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

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

Risques et Enjeux	Indicateurs Quantitatifs	Données qualitatives testées
R1 - Risque d'inadéquation des compétences face à l'évolution constante des besoins des pharmaciens	<ul style="list-style-type: none"> Effectif total Nombre femmes Nombres hommes Effectif - moins de 25 ans Effectif - de 25 ans à 44 ans Effectif - de 45 ans à 54 ans Effectif - de 55 ans à 64 ans Effectif - de 65 ans et plus Nombre de CDI Nombre de CDD Dépenses HT en euros consacrées à la formation sur l'exercice (ICP) Nombre d'heures de formation internes et externes (en intra et en nter-entreprise) Répartition par sexe du conseil d'administration - femmes 	<ul style="list-style-type: none"> - Astera s'engage activement pour favoriser l'accès des femmes à des postes de direction. - Ce qui a conduit à la signature d'un accord visant à garantir l'égalité professionnelle et à améliorer la qualité de vie au travail
R2 - Risque lié à la sécurité et à la santé des salariés dans l'exercice de leur fonction	Nb d'accidents du travail/ effectif total de fin d'année (ICP)	- Un livret avec l'objectif de zéro accident a été diffusé aux agences du groupe
R3 - Impacts de notre activité sur les changements climatiques	<ul style="list-style-type: none"> Quantité de Gaz à Effet de Serre émise exprimée en tonnes de CO2 équivalent (ICP) Somme des quantités d'énergie consommée (Electricité, Gaz, Chaleur, Fioul, Gasoil) par unité vendue en Wh d'énergie finale Somme des quantités d'énergie consommée (Electricité, Gaz, Chaleur, Fioul, Gasoil) en MWh d'énergie finale Moyenne 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/n Quantité de cartons revalorisés pour l'année n exprimée en tonnes par unité vendue (ICP) Quantité de Gaz à Effet de Serre émise exprimée en g de CO2 équivalent par unité vendue (ICP) 	- La Direction Technique dispose d'une responsable de la performance énergétique
R4 - Risque Qualité	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage d'erreurs de préparation de commande (ICP) Taux de réponse (ICP) Temps d'attente en second (ICP) 	<ul style="list-style-type: none"> - L'équipe envoie désormais mensuellement cinq indicateurs qualité à l'encadrement des agences. - Le Pôle Soins à la personne s'est doté d'une solution de voice-picking
R5 - Risque de limitation de l'offre de services		Des solutions digitales les accompagnent au quotidien pour optimiser leur gestion et leurs conseils.

Risques et Enjeux	Indicateurs Quantitatifs	Données qualitatives testées
R6 - Risque de dégradation du climat social interne		<ul style="list-style-type: none"> - Le groupe échange constamment avec les partenaires sociaux en toute bienveillance - De nouvelles négociations ont été ouvertes sur le «Dialogue Social».
R7 - Impact de notre activité sur les populations riveraines		<ul style="list-style-type: none"> - La mise en place d'un pilote pour la labélisation écoresponsable, « ECOR », avec l'association Pharma Système Qualité - Isipharm a renforcé sa collaboration avec les groupements et entités du groupe Astera, notamment via des outils mutualisés
R8 - Un maillage territorial menacé		- La coopérative et ses partenaires bancaires proposent le service « PharmInstall »
R9 - Manque de visibilité des professions du groupe Astera		- Astera a lancé une démarche d'optimisation du référencement de son site Internet
R10 - Risque d'isolement		<ul style="list-style-type: none"> - Philippe Beaugendre Directeur des Ressources Humaines d'Astera est Administrateur APGIS - Alain Roudergues Secrétaire général d'Astera est membre de différents comités du GIRP

DÉTAILS DES ACTIVITÉS PAR SOCIÉTÉ

SOCIÉTÉ	MÉTIER	ACTIVITÉ	INCLUS DANS LE PÉRIMÈTRE DPEF
CERP	Répartition pharmaceutique	CERP se définit comme un grossiste-répartiteur de proximité. Ses 57 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
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
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 ASSOCIES (Aster Retail)	Solutions à l'officine	Aster Retail 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
LE RESEAU SANTALIS (Belgique)	Solutions à l'officine	Santalís 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 Santalis 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. Santalis propose plusieurs programmes d'accompagnement comprenant un concept store, des outils marketing et de communication.	Non, mention faite au niveau des valeurs Indépendance

DÉTAILS DES ACTIVITÉS PAR SOCIÉTÉ

SOCIÉTÉ	MÉTIER	ACTIVITÉ	INCLUS DANS LE PÉRIMÈTRE DPEF
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 31/12/2024 par catégorie « Euro »

Cet indicateur est extrait des bases de données des services Flotte de chaque pays à partir des dates de 1ère mise en circulation et par exclusion des véhicules sortis avant le 31/12/2024 inclus

Economie circulaire

E2 : Quantité de cartons revalorisés pour l'année 2024 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 vente et non d'une destruction. Les tonnages retenus correspondent aux déchets enlevés sur la période de l'exercice 2024.

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 2024 en kWh. Cet indicateur comprend la quantité d'énergie produite et autoconsommée ainsi que la consommation

relevée sur l'exercice sauf pour quelques agences avec relevé semestriel où la période sur 12 mois glissants peut être à cheval sur fin 2023 et début 2024 (sans impact sur la qualité de l'indicateur).

- Fioul : quantité de fioul livrée sur l'exercice 2024 exprimée en litre. 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 2024 exprimée en litre 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.

Changement climatique

E4-1 : Pôle Répartition pharmaceutique - quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue pour l'exercice 2024 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
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
Essence France		Base Carbone® ADEME V15.1.0	Essence France continentale	2.28 kg CO2e* / l
Essence Belgique		Agence wallonne de l'air et du climat	Fuel Conversion Factors AwAC 2015, Essence (motor gasoline)	2.31 kg CO2e* / l
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

E4-2 : Pôle Soins à la personne - quantité de Gaz à Effet de Serre émise pour l'exercice 2024 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.

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 31/12/2024 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 31/12/2024 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 31/12/2024 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 31/12/2024, 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 2024

Les données sont fournies de manière cumulées pour la France et la Belgique. Les dépenses de formation correspondent aux coûts pédagogiques et frais annexes des formations débutées et facturées sur l'exercice N.

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 débutées et réalisées au cours de l'année 2024, ainsi que les heures de formation débutées en 2024 et réalisées au cours de l'exercice suivant y compris pour les salariés sortis en cours d'année. Pour les formations en ligne, la durée prise en compte est la donnée théorique estimée.

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

S9 : Répartition par sexe au 31/12/2024 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 31/12/2024 pour la France et la Belgique rapportés à l'effectif total de fin d'année (S1).

Indicateurs Qualité

Q1 : Taux d'erreur de Picking (en %) au 31/12/2024

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 31/12/2024

Cet indicateur est le rapport entre le nombre d'appels répondus par les conseillers téléphoniques et le nombre d'appels entrants entre le 01/01/2024 et le 31/12/2024.

Ces données sont obtenues grâce à l'extraction des données du logiciel de téléphonie Genesys avec une moyenne des données mensuelles sans pondération du nombre de prise d'appels par mois.

Q3 : Temps moyen d'attente (en seconde) au 31/12/2024

Cet indicateur est le temps moyen d'attente des clients avant la prise de ligne par un conseiller téléphonique entre le 01/01/2024 et le 31/12/2024.

Ces données sont obtenues grâce à l'extraction des données du logiciel de téléphonie Genesys avec une moyenne des données mensuelles sans pondération du nombre de prise d'appels par mois.



1^{ère} coopérative
de pharmaciens en France

100 ans
+ de 100 ans
d'existence



astera



8 800
sociétaires



56 agences
en France



5 500
collaborateurs

ESPRIT D'ENTREPRISE • INDÉPENDANCE • PROXIMITÉ • PARTAGE

www.astera.coop
contact@astera.coop

