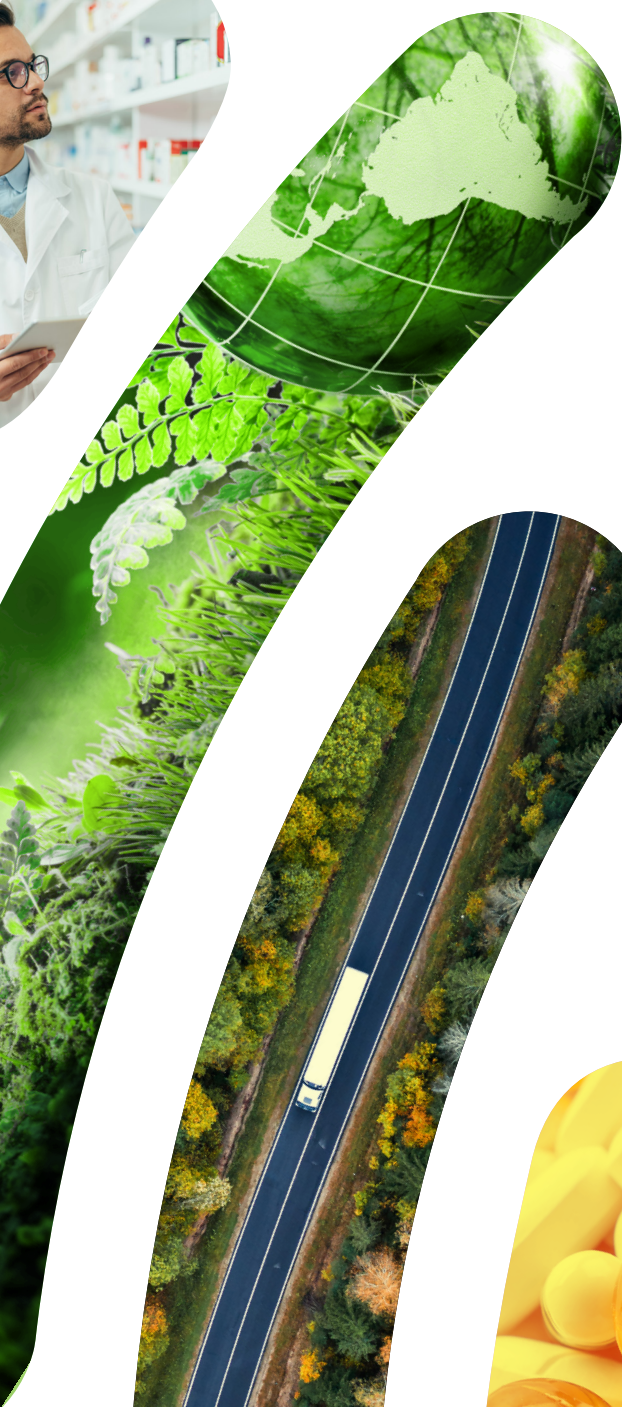


Déclaration de Performance Extra-Financière 2023



04

INTRODUCTION

06

PRÉSENTATION DU GROUPE
ASTERA

10

MÉTHODOLOGIE
DU RAPPORT
EXTRA-FINANCIER

15

ASTERA FACE À SES RISQUES

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

34

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

38

DÉTAIL DES ACTIVITÉS
PAR SOCIÉTÉ

40

DÉFINITION DES INDICATEURS

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Astera est un groupe coopératif qui est parvenu à rassembler près de 6 600 sociétaires en 100 ans d'existence.

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

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

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

Au travers de ses valeurs fondatrices, l'esprit d'entreprise, l'engagement en matière de santé publique, l'indépendance, la proximité et le partage, Astera accompagne les pharmaciens souhaitant aller de l'avant, préserver leur liberté et rester des acteurs incontournables du modèle de santé en France 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 2023. 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

PRÉSENTATION

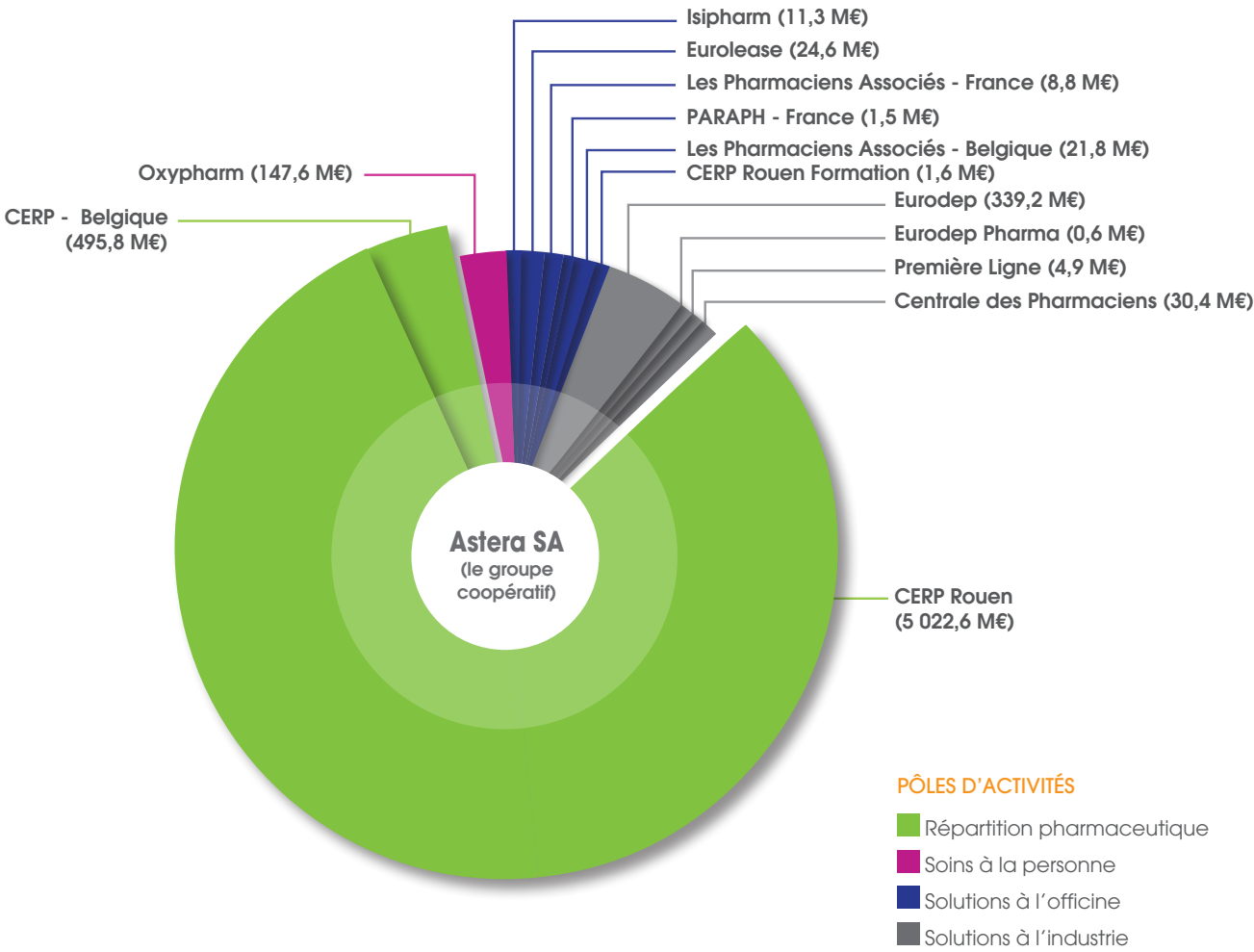
Astera et ses métiers

Astera et l'ensemble de ses filiales, se structurent autour de 4 pôles d'activités : la Répartition pharmaceutique, les Solutions à l'officine, le 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 2023 par société (en Millions d'euros)

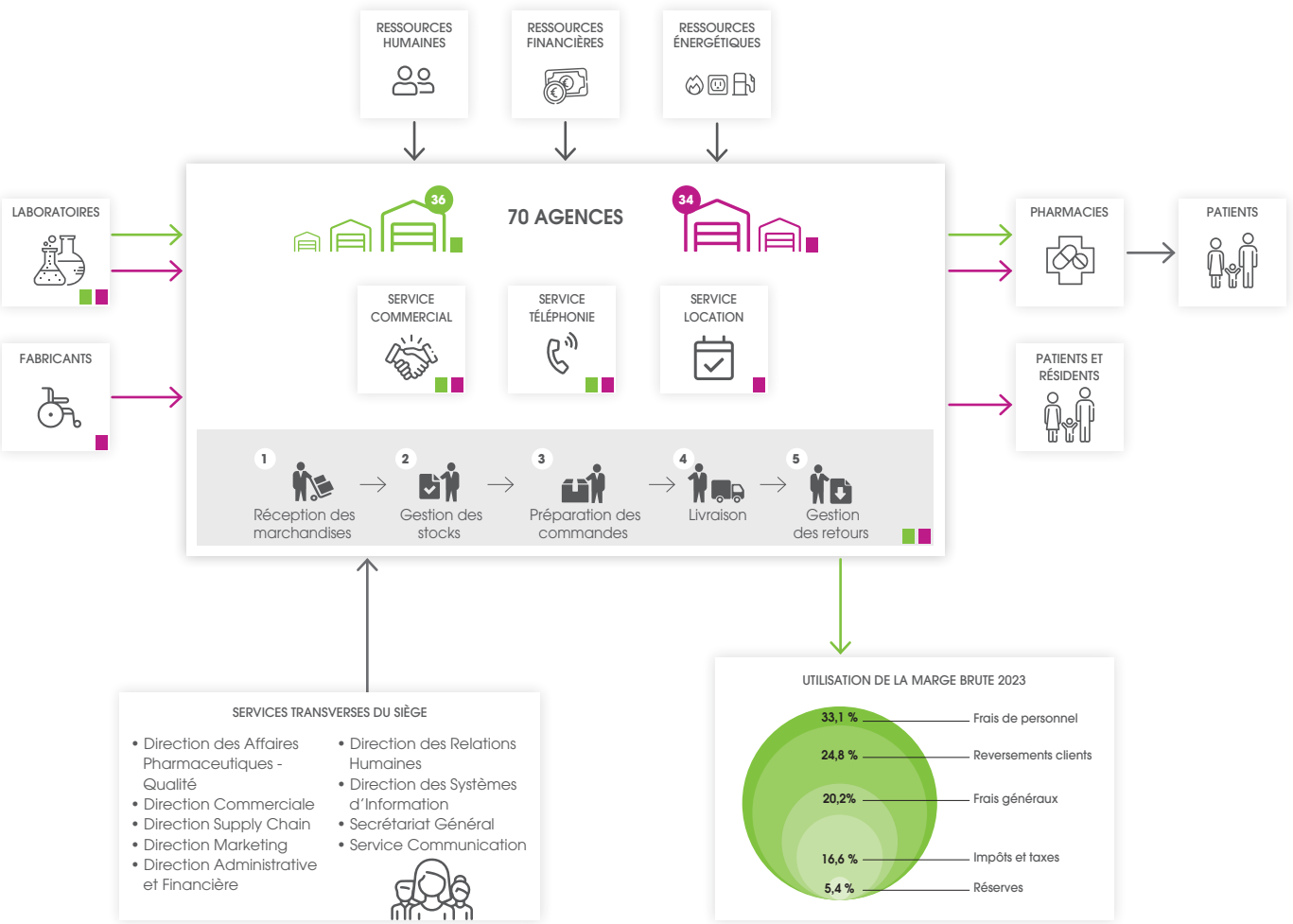


*Annexe : détail des activités par société (p.38)

En 2023, le périmètre des indicateurs présentés dans ce document sera réduit, par la sortie de SANACORP GmbH (Allemagne). Les indicateurs présentés comprennent désormais les données issues des 2 sociétés du pôle Répartition pharmaceutique du Groupe : CERP Rouen SAS (France) 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



La stratégie du Groupe

A. Pinton, Président Astera.

Acteur engagé, le groupe coopératif Astera informe et mobilise autour des défis de notre société.

Dans ce contexte de succession de crises, inflationnistes ou sanitaires, nous mesurons chaque jour l'importance de l'engagement de la coopérative dans une démarche de développement durable. De la création d'une société inclusive à la transformation de la santé, les sociétaires pharmaciens attendent de nous que nous agissions avec des mesures impactantes pour notre environnement social et sociétal.

2023 a été une année d'élaboration et de mise en place de notre démarche de durabilité qui intégrera des ambitions sociétales, des engagements sociaux et des défis environnementaux.

La coopérative a construit cette déclaration de performance extra-financière en s'appuyant sur ses valeurs, comme l'engagement en matière de santé publique, afin de décrire les principaux risques liés à l'activité de notre société, les prévenir et atténuer leur survenance.

La construction de cette déclaration est établie de manière transversale, avec la collaboration de nombreux contributeurs du pôle soins à la personne et du pôle répartition pharmaceutique, pour donner une vision globale et transparente de notre métier. Cette déclaration s'inscrit parfaitement dans la stratégie de la coopérative afin d'être un acteur responsable et engagé pour un avenir durable.



Livret de présentation et sensibilisation à la démarche RSE du groupe Astera, destiné à l'ensemble des collaborateurs

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. La crise sanitaire a poussé nos métiers sur le devant de la scène et a permis de faire bouger les lignes en insufflant une nouvelle dynamique à nos professions.

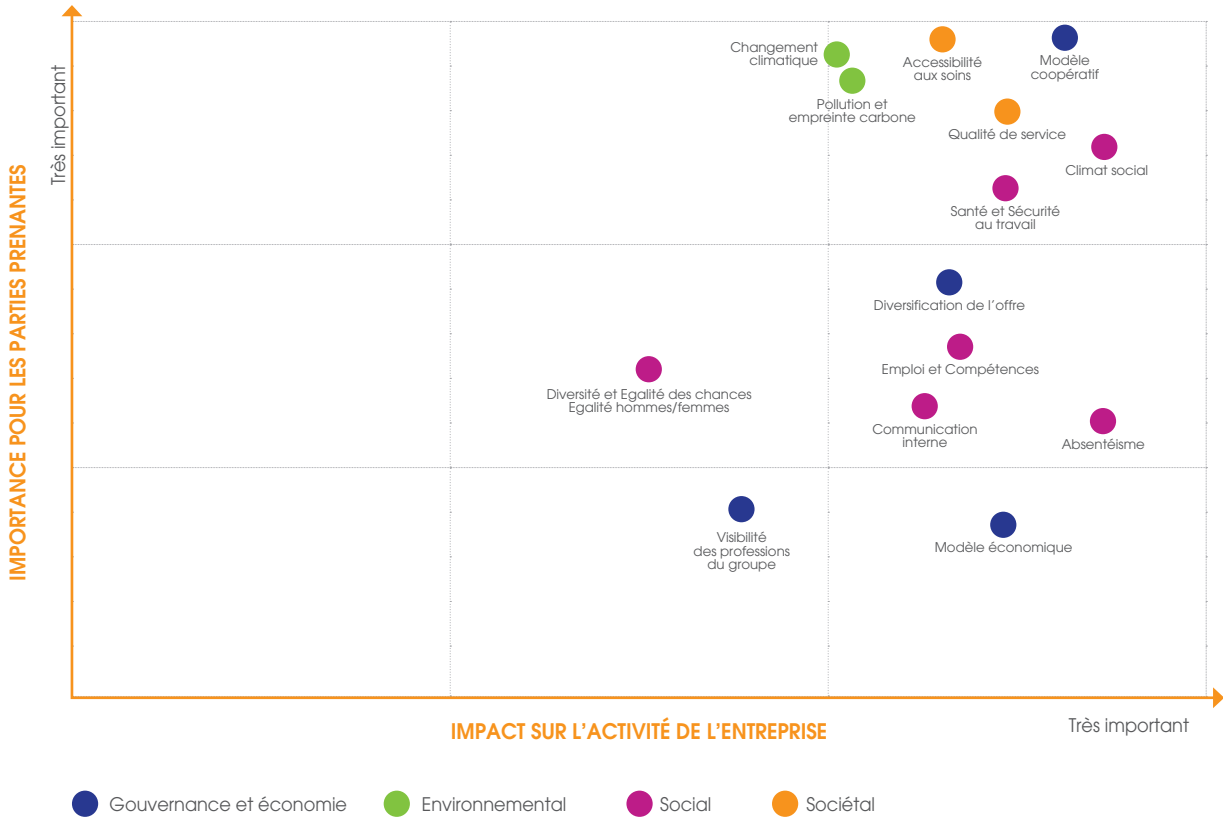
Dans ce contexte, Astera souhaite préserver ses valeurs fondatrices tout en prenant en compte les risques sociaux, environnementaux et sociétaux.

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

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 2023, les conséquences du changement climatique ainsi que l'impact du climat social, nous ont amené à revoir les positions des risques **Changement climatique, Pollution et empreinte carbone 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 sociale et environnementale du groupe. Les actions mises en œuvre visant à limiter les conséquences de ces risques sont décrites dans le présent rapport. Au fil du temps, le Comité de pilotage tente de se doter d'un indicateur clé pour chaque risque retenu. Même si tous les indicateurs ne sont pas encore en place, le tableau ci-après met en évidence les enjeux du groupe, les risques retenus ainsi que les indicateurs clé qui permettent déjà ou qui permettront dans les années à venir de suivre leur évolution.

Le Comité de pilotage a jugé que certaines thématiques mentionnées dans le Code de commerce (C. com. art. L 225-102-1 III modifié par la loi 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 courant 2021 d'un accord pour l'emploi des travailleurs handicapés, aucune mention sur les mesures prises en faveur de l'insertion des personnes handicapées n'est intégrée dans ce document. Pour chacune des thématiques retenues, des indicateurs de performance permettent de mesurer l'efficacité des mesures au fil des années. Selon les cas, les données sont consolidées par pôle (répartition pharmaceutique ou soins la personne) ou agrégées (cumul des 2 pôles). A chaque indicateur, l'information est clairement lisible pour assurer au lecteur une bonne compréhension. Compte-tenu de la taille de la société, son impact sur les autres indicateurs a été jugé non significatif. Des éléments en annexe présentent le détail par thème des indicateurs retenus et leur définition afin de permettre au lecteur de mieux appréhender les composantes de ce rapport¹. La publication de certains indicateurs est reportée, par la sortie de SANACORP GmbH (Allemagne).

*Annexe : définition des indicateurs (p.40)

Enjeux majeurs et prioritaires	Risques extra-financiers et politiques retenues	Actions mises en place pour pallier les risques	Indicateurs clés	Date de première publication de l'indicateur
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 qualité 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

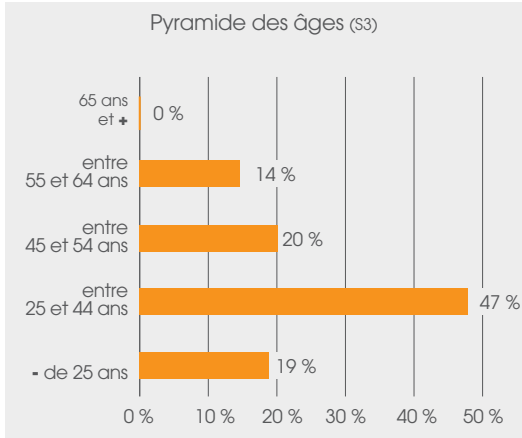
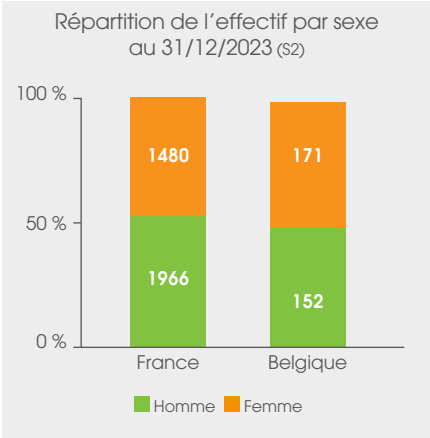
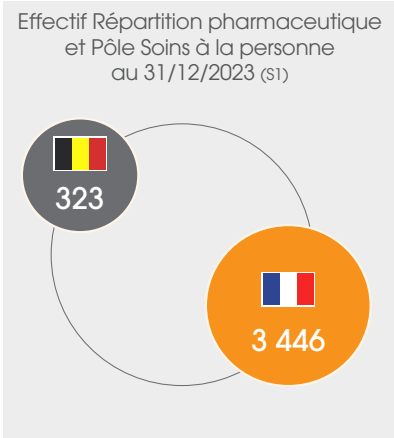
Enjeux majeurs et prioritaires	Risques extra-financiers et politiques retenues	Politiques mises en place pour pallier les risques	Indicateurs clés	Date de première publication de l'indicateur
INDÉPENDANCE 				
Offrir des services variés	R5 - Risque de limitation de l'offre de services. Face aux mutations 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 2025.
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 2025.
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 2025.
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 2025
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 2025

ASTERA
FACE À SES
RISQUES

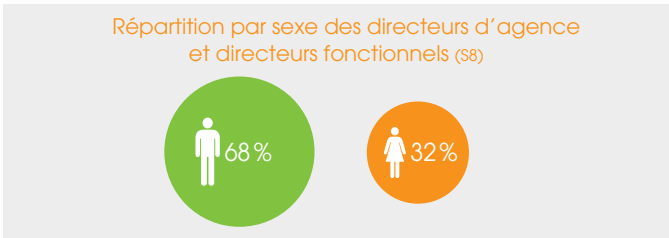


ESPRIT D'ENTREPRISE

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.



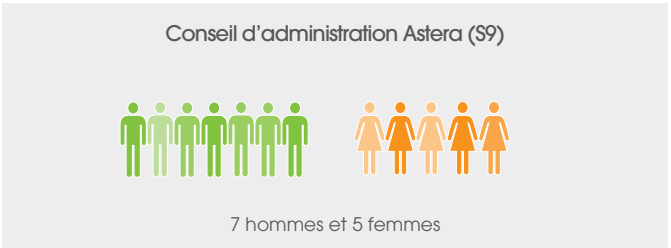
L'Egalité de traitement Hommes-Femmes incluse dans la politique sociale du Groupe



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

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

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

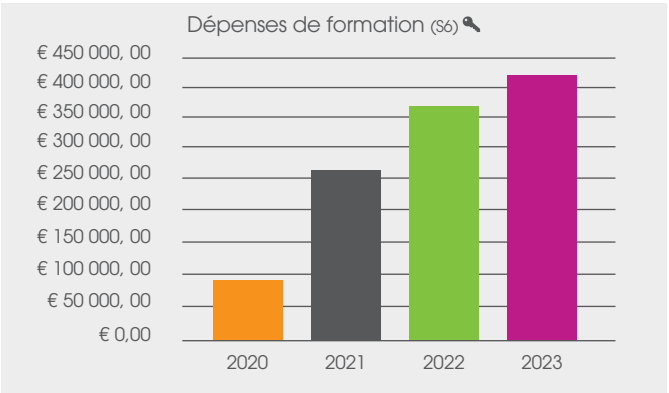


La formation, axe essentiel de la politique sociale

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

sans quitter l'agence, et peuvent ainsi reprendre leurs activités courantes dès la fin du programme. Ce mode de communication permet également de gagner en agilité et d'être plus proche des collaborateurs et des managers. Au-delà du temps gagné par les managers, c'est aussi un vecteur de développement durable puisqu'il permet de limiter les déplacements. Ce mode de formation a connu un essor important au cours de la pandémie COVID, qui empêchait ou limitait les déplacements et les regroupements. Il fait désormais partie intégrante des programmes proposés chaque année ; selon les thématiques, le groupe est force de proposition pour un format différencié et adapté. Sur 2023, CERP Rouen a continué la démarche amorcée en 2022 auprès du management. Après la réalisation d'un état des lieux des pratiques managériales et un partage d'expérience, les premiers plans d'action ont pu être mis en place et continueront sur les années à venir autour de trois sujets majeurs : les valeurs managériales, le recrutement et la formation ainsi que la qualité de vie au travail. Ce projet continuera de se décliner sous forme de conférences, de supports de communication, de webinaires et de formations dont le but est de continuer à donner tous les outils nécessaires pour une pratique managériale quotidienne.

Sur 2023, sur l'ensemble du périmètre, plus de 13 000 heures de formation ont été dispensées dont 3 600 heures sur le pôle soins à la personne. Ces formations représentent un montant proche de 420 000 d'euros dépensés sur des thèmes aussi variés que la sécurité, des formations managériales pour l'encadrement de proximité, non cadres ou de futurs encadrants, des formations métiers mais aussi des formations pour le développement personnel.



Une politique de rémunération engagée.

CERP Rouen en France pratique un taux horaire minimum supérieur de plus de 20% au minimum légal. En 2023, compte tenu du contexte économique, les négociations annuelles ont permis d'offrir des augmentations successives à l'ensemble des collaborateurs. En complément, les collaborateurs non-cadre de CERP Rouen bénéficient désormais de la prise en charge par l'entreprise des cotisations mutuelle santé de branche ce qui représente l'équivalent de 1,5% d'augmentation.

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



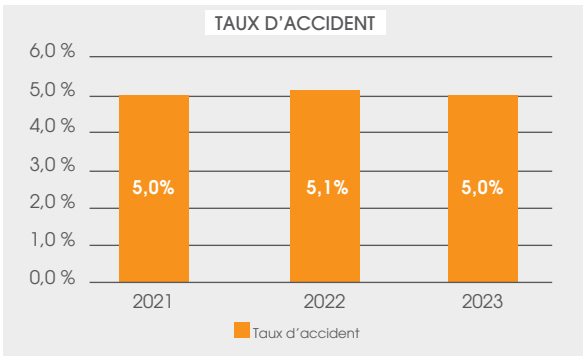


ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SANTÉ PUBLIQUE

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

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

Astera a conscience que sa force vient des hommes et des femmes qui travaillent dans son organisation ; c'est pourquoi elle a toujours mis en œuvre des politiques sociales qui visent à protéger les salariés et assurer leur bien-être au travail. En France par exemple, depuis le début de l'année 2020, CERP Rouen réalise un suivi des accidents du travail à l'aide d'un support numérique. Le responsable SST accompagne les agences pour analyser les causes des accidents et fixer les actions correctives puis préventives à mettre en place pour réduire l'accidentologie dans les agences. En 2023, un livret « En route vers l'objectif zéro accident » a été diffusé à l'ensemble des agences, reprenant les phases clés d'analyse des accidents de travail.



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 continue à travailler sur la réduction des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques). Dans la continuité de TMS Pros, d'autres pistes d'amélioration ont pu être testées et validées dans les agences ciblées, prenant en compte les aspects techniques, organisationnels et humains. Le prototype de chariot pour aider à la livraison des bacs a été ajusté, pour être mis à disposition des agences de répartition. Une agence a modifié le principe

de stockage, proposant les produits les plus vendus à une hauteur située entre les épaules et les genoux. Aussi, les sollicitations du dos et des épaules ont été largement réduites, tout en conservant la productivité de préparation de commande antérieure. Des salariés volontaires ont été formés par un kinésithérapeute à la connaissance du bon fonctionnement du corps. Ces relais « Zéro TMS » pourront transmettre et 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 au risque routier. Astera a toujours eu une flotte de véhicules récents et investit chaque année pour améliorer leur sécurité. En 2023, les nouveaux véhicules utilitaires des chauffeurs-livreurs ont été équipés du freinage actif d'urgence et d'alerte aux franchissements de ligne. Ces véhicules restent équipés de siège suspendu, permettant un meilleur confort.

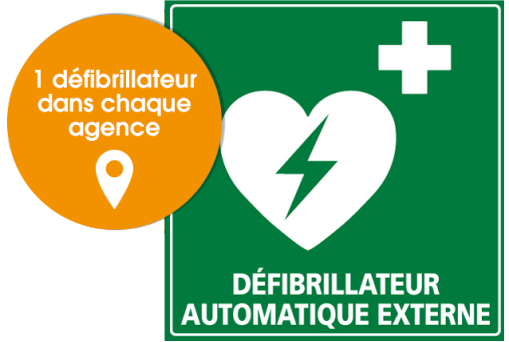
Astera effectue régulièrement des communications pour rappeler les bonnes règles de conduite. En 2023, les communications ont porté sur des rappels sur la conduite en sécurité, la déconnexion au volant, la conduite en automne. Par ailleurs, afin d'impliquer davantage les directeurs d'agence, un flash 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.



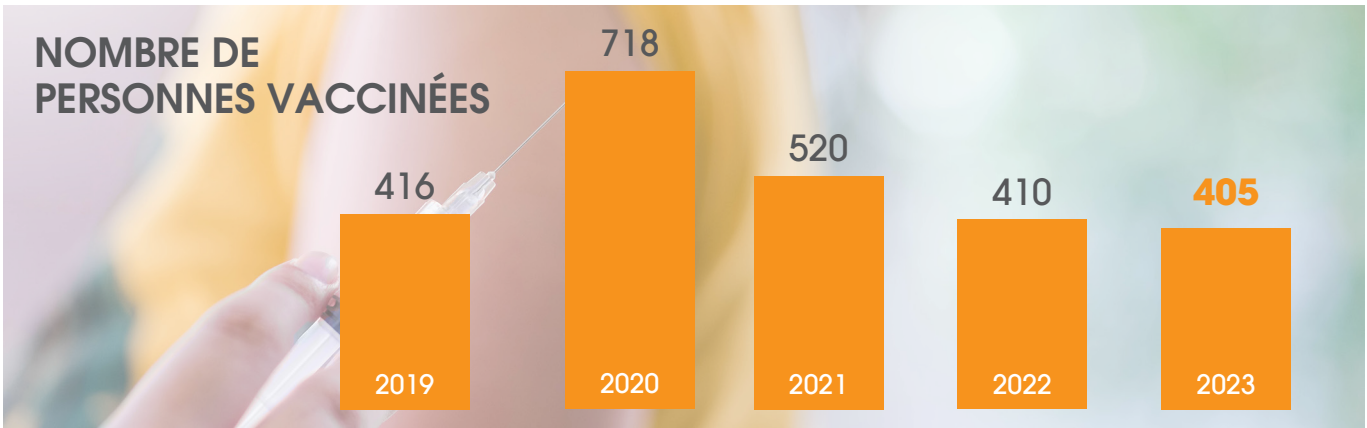
Préserver la santé des salariés et en particulier de tous ceux qui font de la manutention

CERP Rouen comme Oxypharm réalisent des actions de prévention tout au long de l'année. Le responsable SST diffuse différents supports d'information pour apporter des documents utiles au quotidien des agences. En parallèle, Astera souhaite continuer à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives. Outre, les propositions facultatives pour participer à des événements locaux (10km de Rouen, Octobre rose, ...) 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 ou coach sportif) qui vient de manière régulière pour valider l'acquisition des bons gestes. Cela a permis, par exemple, de mettre en place des échauffements collectifs aux services livraison et magasin 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.



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 détenu par Astera est de 2 ans et 6 mois en 2023. Ces véhicules récents sont très majoritairement conformes aux dernières normes antipollution Euro 5 et Euro 6.

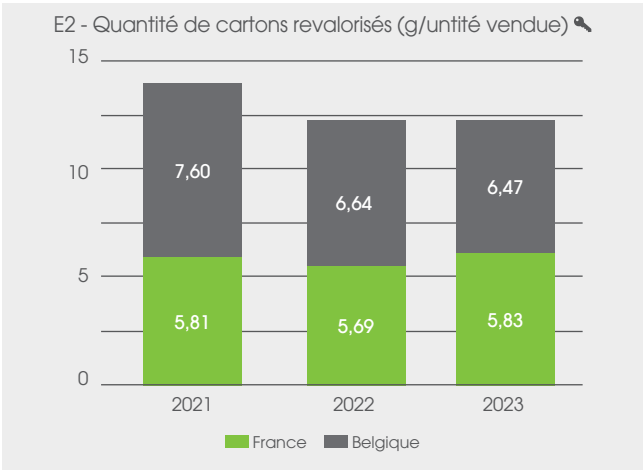
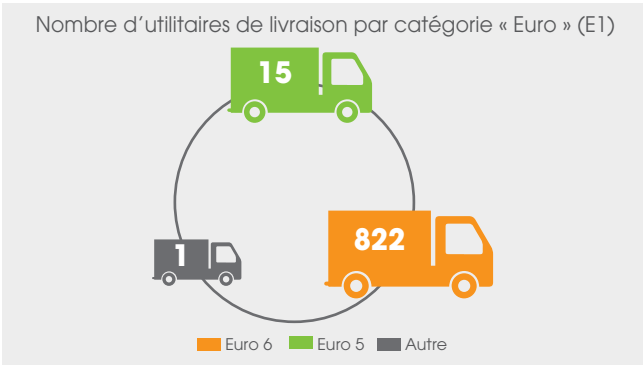
Economie circulaire

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



La collecte de papier au Siège de CERP Rouen a permis de récupérer près de 6 tonnes de papier, et 27 tonnes sur le reste des agences. Soit 17 arbres non abattus pour chaque tonne recyclée.

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



EN 2023
561
ARBRES SAUVÉS !

ASTERA FACE À SES RISQUES

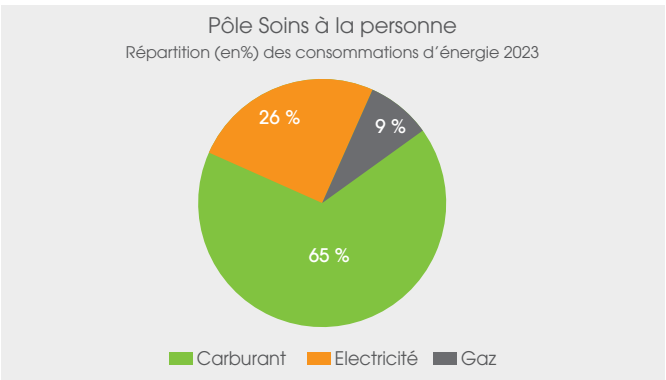
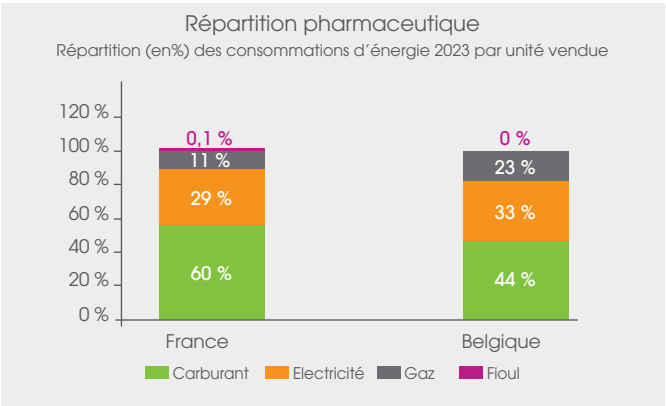
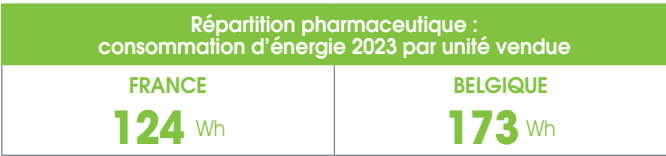


Astera poursuit son partenariat avec Cyclamed pour la collecte de Médicaments Non Utilisés avec près de 2930 tonnes collectées en 2023. Cette collecte permet le recyclage des MNU qui sont acheminés vers des Unités de valorisation énergétique. Grâce à l’énergie produite dans ces unités, ce sont près de 550 foyers qui peuvent être chauffés ou éclairés tout au long de l’année.

Changement climatique

L’activité d’Oxypharm ne permet pas de ramener ses consommations à l’unité vendue. Les indicateurs sont donc présentés par pôle d’activité : ramenés à l’unité vendue 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 2023 est de 128 Wh (E3). Sur la même période Oxypharm a consommé 17122MWh.



La réduction de la consommation d’énergie est une préoccupation permanente. Pour les transports, une meilleure efficacité énergétique est obtenue par l’optimisation des tournées et du remplissage des utilitaires. Un entretien régulier des véhicules contribue aussi à maintenir l’efficacité énergétique.

Pour dynamiser l’efficacité énergétique, Astera a entrepris une série d’actions d’envergure en 2023. A cet effet, un programme de modernisation des infrastructures de chauffage et de climatisation a été lancé, incluant le renouvellement des aérotherms, chaudières, systèmes de climatisation (Roof-top, CTA...) et compresseurs au sein de nos agences, notamment sur l’agence de Paris 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 l’engagement environnemental du groupe, des mesures supplémentaires ont été mises en œuvre pour limiter l’impact environnemental. Cela inclut l’installation de films solaires sur les fenêtres exposées au sud, ainsi que l’intégration de thermostats programmables, permettant une gestion intelligente et éco-responsable du chauffage.

Des campagnes de sensibilisation ont également été menées sur l’année 2023, auprès de l’ensemble des collaborateurs.



Enfin, afin de superviser et d’optimiser ces initiatives, la Direction Technique a renforcé son équipe en engageant une responsable de la performance énergétique. Celle-ci a effectué un audit énergétique de l’ensemble des sites CERP Rouen, avec les préconisations inhérentes. Ces audits seront continués sur l’ensemble des sites du groupe.

Ces démarches illustrent l’engagement constant d’Astera envers des pratiques éco-responsables, sa volonté de promouvoir un environnement de travail durable et efficient pour l’ensemble de ses 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.

Durant l’année 2023, la flotte automobile s’est verdie par l’intégration de véhicules hybrides et d’un camion de livraison 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.



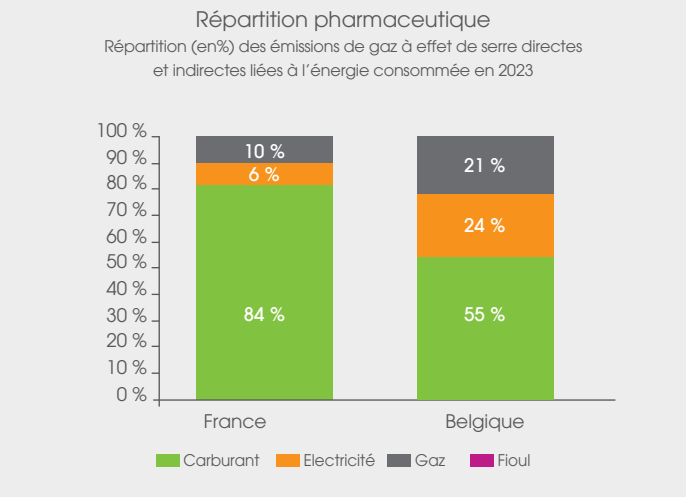
¹WLTP : Worldwide Harmonised Light Vehicle Test Procedure

ASTERA FACE À SES RISQUES

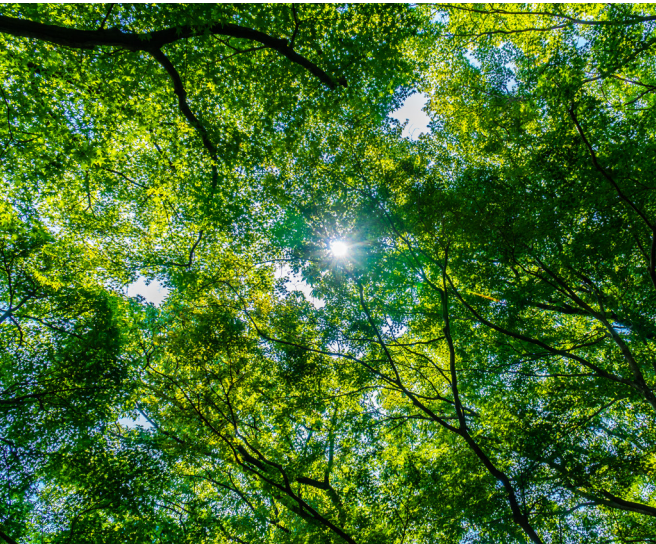
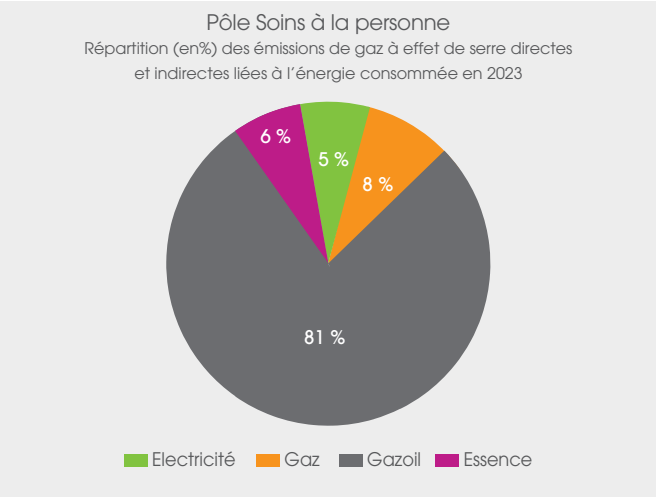
Répartition pharmaceutique					Pôle Soins à la personne	
Quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue (E4-1)					Quantité de Gaz à Effet de Serre émise (E4-2)	
	2021	2022	2023		2023	
France	24,9	22,6	22,8	g CO2e/unité vendue	Pôle Soins à la personne	3262 tonnes CO2e
Belgique	53,2	52,4	37,7	g CO2e/unité vendue		
Astera	33,4	31,7	23,9	g CO2e/unité vendue		



Afin de limiter ses émissions de CO2, le groupe a également des installations de panneaux photovoltaïques en Belgique. Ainsi, les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées à la consommation d’énergie du pôle répartition pharmaceutique du groupe Astera s’élèvent à 23.9 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 2023 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.

	TAUX D'ERREUR DE PICKING (Q1)	
	FRANCE	BELGIQUE
2020	0,5‰ unités vendues	1,3‰ lignes vendues
2021	0,5‰ unités vendues	1,3‰ unités vendues
2022	0,6‰ unités vendues	1,2‰ unités vendues
2023	0,6‰ unités vendues	1,4‰ 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.

Accompagnement par l’équipe qualité des agences ayant obtenues les «taux d’efficacité» les moins élevés suite à l’audit qualité interne N-1

Depuis plusieurs années, des audits Qualité sont opérés auprès des agences CERP Rouen, par une équipe d’auditeurs internes. À la suite de ces audits, un «taux d’efficacité» est établi par agence. Ce «taux d’efficacité» correspond à un niveau exprimé en pourcentage, calculé par rapport aux résultats obtenus sur différents critères audités dans chaque pilier. Ces piliers sont au nombre de quatre et se composent de la manière suivante : le système de management de la qualité et la formation, qui sont audités annuellement, ainsi que deux processus métiers, audités par cycle de 3 ans (exemple : Réception et Retours en 2023). Le taux ainsi obtenu représente la performance globale de maîtrise de l’agence.

Après analyse des différents taux obtenus, le service Qualité a décidé sur 2023, de renforcer son accompagnement auprès des agences ayant obtenus les taux les moins élevés dans un but d’amélioration continue. Cet accompagnement spécifique, complémentaire à celui apporté de manière permanente par l’équipe qualité, a permis aux agences ciblées de mieux préparer leurs audits, de mettre en place des actions correctives et d’entamer des actions préventives.

Déploiement des auto-audit «Fast’audits»



Lors du dernier quadrimestre 2023, le service Qualité a déployé des Fast’audits (inspirés de la méthode 3S). Ils ont pour objectif de surveiller la mise en œuvre et le respect de certains principes des BPD et des procédures internes (en dehors des audits management de la Qualité annuels) ainsi que des conditions de travail au sein de chaque agence.

En lien avec la démarche d’amélioration continue, ce type d’audit dit « croisé » permet d’avoir un œil neuf et objectif sur les différentes zones identifiées des agences, créant ainsi une dynamique vis-à-vis des services audités.

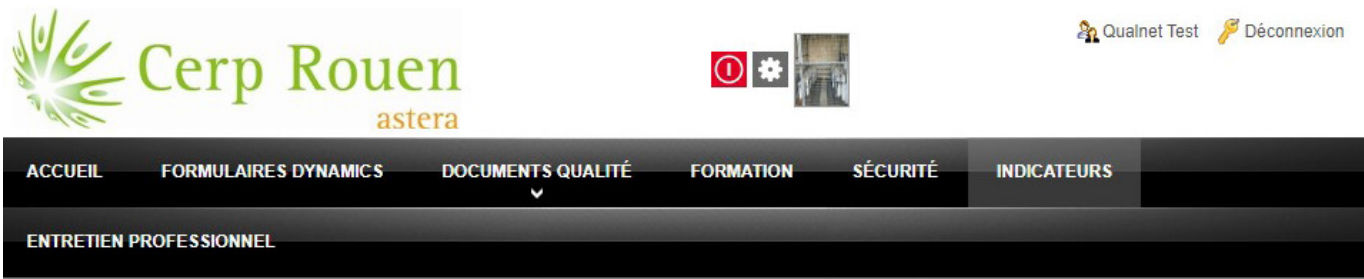
Cet outil permet aussi un accompagnement des agences dans le management quotidien de leurs équipes pour valoriser les points forts et relancer une dynamique d’actions «Qualité» pour la satisfaction de nos clients. Ainsi, elles impliquent et sensibilisent l’ensemble des salariés en agence en matière de prévention des risques et exigences à garantir au quotidien.

Mise en place d’un accès rapide aux indicateurs clés des Agences sur Qualnet

A l’été 2023, l’équipe Qualité, via le portail qualité interne, a mis en place un onglet d’accès direct aux indicateurs clés des agences. Désormais, en un clic, elles peuvent accéder à leurs données Qualité respectives et mener des actions. Le but de cet outil est de synthétiser, en un seul endroit, les données Qualité pour une meilleure réactivité et un suivi plus rigoureux des indicateurs. Cet onglet a pour vocation de servir d’outil de supervision et de management pour les équipes.

- Dans ce nouvel onglet, sont maintenant disponibles en accès rapide les thèmes suivants :
- Formation
 - Traitement des anomalies / CAPA
 - Données de surveillance pharmaceutique
 - Suivi des appels et réclamations clients

ASTERA FACE À SES RISQUES



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

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

et le nombre d'appels entrants au cours de l'exercice ainsi que le temps moyen d'attente qui mesure le délai de réponse entre l'entrée de l'appel et le « décroché » par le conseiller téléphonique.

Q2 - TAUX DE RÉPONSE	95 %
Q3 - TEMPS MOYEN D'ATTENTE	37 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.



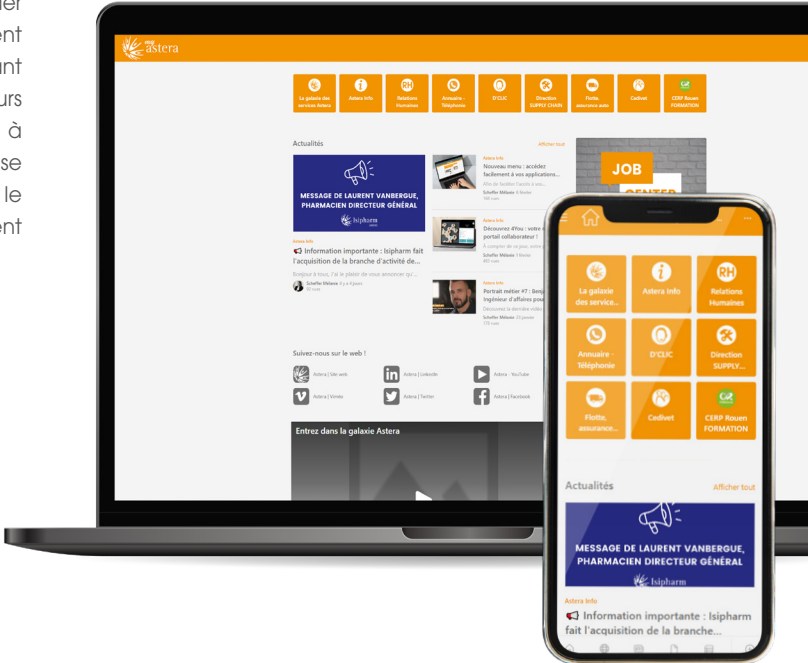
PROXIMITÉ
R6 - Risque de dégradation du climat social interne. Dans un monde où les revendications sociales ont une place importante, Astera privilégie le dialogue avec les partenaires sociaux pour assurer un climat social de qualité au sein de ses agences.

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 2023, outre les accords récurrents sur les salaires, l'intéressement ou les médailles du travail, des négociations ont été lancées sur la durée du travail ainsi que sur la classification des emplois.

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

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. L'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 !



Depuis plusieurs années, afin de contribuer à renforcer la couverture vaccinale de la population, les pharmaciens peuvent administrer certains vaccins à l'officine. En août 2023, outre l'administration, ils ont obtenu l'autorisation de prescrire les vaccins obligatoires du calendrier vaccinal, sous réserve d'y être formés. CERP Rouen Formation a, dans ce contexte, su démontrer une grande réactivité pour proposer cette formation obligatoire, dans un format mixte tout à fait nouveau.

Les formations relatives à la réalisation des TROD angine (visant à lutter contre l'antibiorésistance), ont également été largement plébiscitées. Tout comme celles aidant à la mise en place des entretiens courts de

la femme enceinte (favorisant le bon usage des médicaments en cas de grossesse).

Les formats proposés (présentiel et distanciel) ont été revus pour s'adapter au plus juste des contraintes d'organisation, de plus en plus fortes, des équipes officinales.

L'organisme poursuit son travail de réduction des impressions et travaille sur la proposition d'une offre à distance renforcée pour limiter son impact environnemental (déplacements des formateurs).

Enfin, CERP Rouen Formation est également 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 médicosocial.

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.



ASTERA FACE À SES RISQUES

Dans le cadre du Pôle Retail, le nouveau full concept Santalis s'inscrit pleinement dans une démarche de prévention et de naturalité. Le 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.

En 2023, le groupement Santalis a affirmé sa volonté d’accompagner les pharmaciens dans l’intégration des enjeux environnementaux dans le développement de leur officine. À ce titre, un pilote pour la labélisation écoresponsable, « ECOR », sera mis en place en 2024 avec l’association Pharma Système Qualité, proposé aux pharmacies engagées qualité ISO 9001 – QMS Pharma®.



Isipharm, éditeur de logiciel officiel, a pour mission première d'accompagner les pharmaciens dans leur gestion officinale tout en agissant aussi pour le bien-être des patients. Après avoir obtenu le référencement « Ségur du numérique en santé » en Février 2023, Isipharm a continué à travailler sur son logiciel de gestion officinale, centré autour du patient. Ce projet national «Ségur», initié par l'Etat a pour objectif de généraliser le partage des données de santé, de façon fluide et sécurisée, entre professionnels et usagers pour mieux soigner et accompagner. Depuis 2023, Léo permet d'alimenter Mon Espace Santé des patients, en intégrant les documents d'accompagnement remplis avec les pharmaciens.



L'INS – L'Identité National de Santé renforcera la fiabilisation de l'identité numérique des patients.

Le DMP – Dossier Médical Partagé (entretien pharmaceutique, compte-rendu d’acte vaccinal...) dont son alimentation viendra enrichir « Mon Espace Santé » des patients.

L'application **Carte Vitale** pour accéder à tous les services de l'Assurance Maladie directement depuis le smartphone de l'assuré/patient.

L'ordonnance numérique afin de fiabiliser le circuit de transmission de la prescription depuis sa création jusqu'à la délivrance. L'ordonnance est dématérialisée.

La MSSanté – Messagerie Médicale Sécurisée dont Mailiz pour échanger des données de santé de manière dématérialisée en toute sécurité entre professionnels de santé habilités directement dans LEO.

La e-CPS / Pro Santé Connect afin de sécuriser l'identification du professionnel de santé.



Par ailleurs, la gamme Santalis continue son développement avec le lancement de nouveaux produits naturels, sensoriels et de qualité, apportant une alternative conseil efficace qui permet aux pharmaciens de renforcer le lien avec leur clientèle.



Mon allié santé pour
VIVRE **BIEN**, VIVRE **MIEUX**.

ASTERA FACE À SES RISQUES



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.

La répartition des agences d'Astera sur l'ensemble du territoire permet d'assurer un service de proximité. Pour rester en lien avec ses clients-sociétaires, Astera organise régulièrement des réunions régionales avec ses sociétaires mais aussi des clients, des administrateurs et des directeurs d'agence pour faire remonter leurs avis à la direction générale. En France comme en Belgique, il est courant d'organiser des réunions à thème (thème 2023 : Des solutions pour ma pharmacie). Six rencontres ont de nouveau pu être organisées en 2023 sur l'ensemble du périmètre. Pour Astera, ces rencontres restent des moments de partage essentiels pour bien comprendre les attentes de ses sociétaires. Se réinventer et trouver des vecteurs d'échanges attractifs font donc partie des défis que le groupe doit relever pour les années à venir.

Dans une autre mesure, Astera propose des réunions d'informations ou de formations à ses sociétaires, organisées avec les agences sur le terrain par le service « Gestion officinale ». Astera intervient également en facultés de pharmacie pour former les jeunes étudiants et futurs sociétaires. Notre volonté est de leur faire partager au plus tôt les valeurs de la coopérative et de les préparer au mieux à leur futur métier de titulaire d'officine dans chaque région. La sensibilisation à l'installation en officine est également au programme pour optimiser la transition générationnelle qui s'accélère au regard de la pyramide des âges de la pharmacie d'officine.

A ce titre, pour accompagner et encourager les primo accédants, Astera a mis en place un mécanisme éthique de financement de complément d'apport à l'installation. Le prix des fonds d'officine étant élevé et l'apport moyen étant de 20% de ce prix, de nombreux pharmaciens adjoints se heurtent à un « plafond de verre financier » pour s'installer. La coopérative et ses partenaires bancaires proposent donc via un

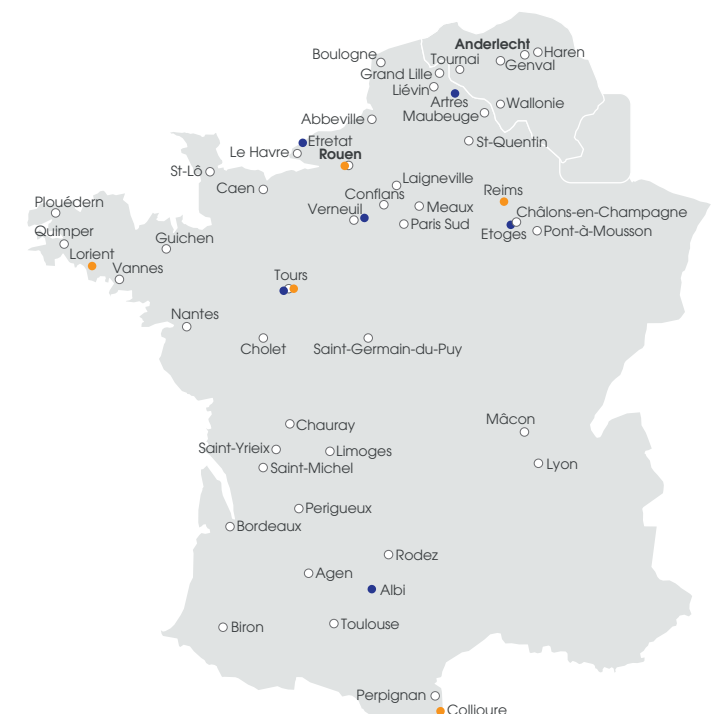
mécanisme appelé « PharmInstall » de compléter l'apport du primo accédant pour boucler les plans de financement. Astera se porte ainsi caution du financement auprès de la banque pour le compte du jeune installé après étude de son dossier. Cette solution de financement a permis à une centaine d'adjoints à travers le territoire de reprendre une officine.

La carte met en évidence la couverture géographique des agences en 2023 mais aussi la présence régulière en région des organes de direction au cours de l'année 2023. Ce maillage territorial permet d'apporter une solution coopérative, porteuse de valeur sur une grande partie des territoires. Du fait de l'implantation des agences sur l'ensemble du territoire, Astera permet le développement d'emplois directs et indirects au niveau local.



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

- Agence de Répartition pharmaceutique et/ou Soins à la personne
- Lieu des 5 dernières Assemblées Générales
- Lieu des Conseils régionaux 2023 sur le thème « Des solutions pour ma pharmacie »





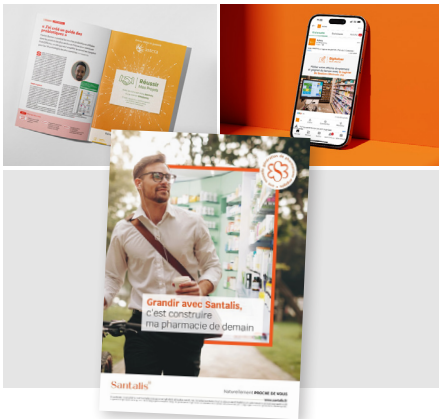
PARTAGE

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 2023 dans la presse pharmaceutique et sur les réseaux sociaux. Le premier portait sur son offre de service, le second mettait en avant l'enseigne Santalis.



Le congrès de la Fédération Syndicale des Pharmaciens de France (FSPF) se déroulait les 10 et 11 juin 2023 à Montpellier.



Support de communication pour les services du Groupe Astera

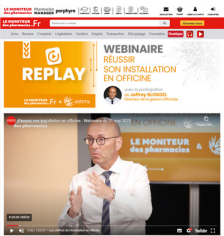


Plaquette offre groupe Astera



En juin 2023, en partenariat avec le Moniteur des Pharmacies, le Groupe Astera diffusait en direct un webinaire portant sur le thème « Réussir son installation en officine ».

Animé par Joffrey Blondel, directeur de la Gestion Officinale, l'événement digital a réuni près de 1 000 participants en direct et en différé.



Kit de rentrée pour les étudiants



Astera et CERP Rouen sont sponsors du journal de l'ANEFP



Site web et réseaux sociaux

Le nombre d'abonnés au 31/12/2023 et évolution depuis janvier 2023 sur les Réseaux Sociaux :

	LINKEDIN	FACEBOOK	INSTAGRAM
Astera	4 926 (+19,4%)	495 (+10,9%)	385 (+32,3%)
CERP Rouen	9135 (+20,5%)		
Oxypharm	4 295 (+30,7%)	628 (+31,1%)	

Canaux de communication



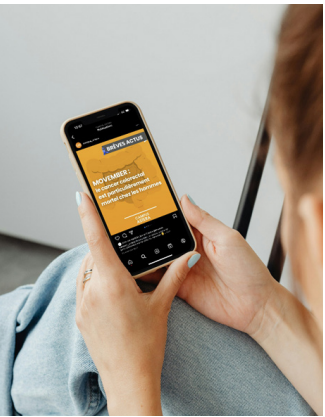
Astera Mag

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

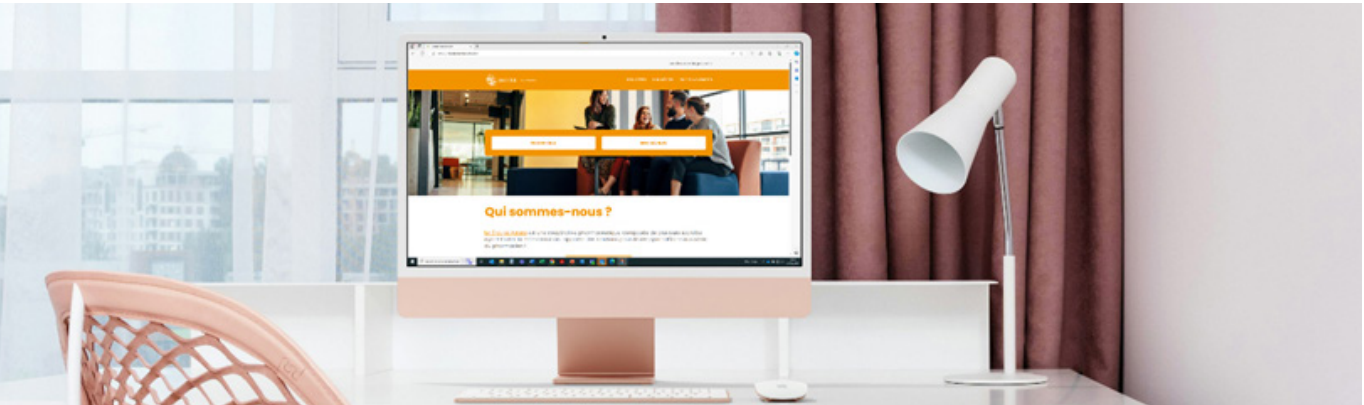
Paroles de professionnels auprès des étudiants

Interventions des collaborateurs Astera dans les facultés de pharmacie.



Un nouveau site Internet

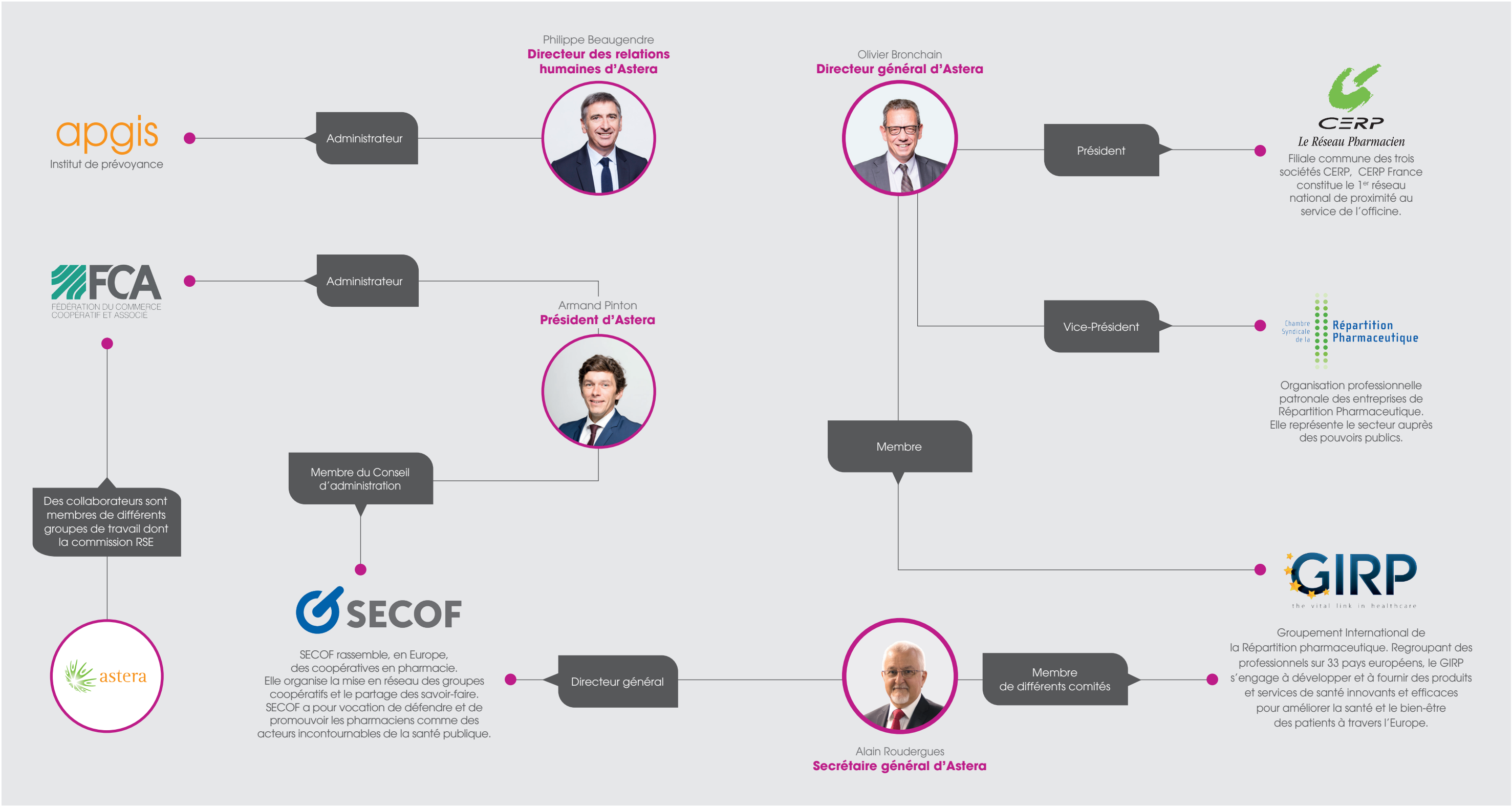
Astera déploie en 2023 un nouveau site Internet : Astera Recrutement. Grâce à une architecture adaptée, une ergonomie simplifiée, des contenus riches et dynamiques, ce site a pour vocation de faire connaître les métiers du Groupe Astera et d'attirer les meilleurs profils au sein de ses équipes.





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.



Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du groupe
(Exercice clos le 31 décembre 2023)

A l’assemblée générale de la société Astera,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Comité d’Accréditation Français ; Accréditation Cofrac validation/vérification n° 3-1861, portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d’assurance modérée sur les informations de nature historique ou extrapolée de la déclaration de performance extra-financière consolidée, préparées selon les procédures de l’entité (ci-après le « Référentiel »), pour l’exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L’absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s’appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d’utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps. Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation de l’information liée à la Déclaration

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

Responsabilité de l’entité

Il appartient au Conseil d’administration :

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

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

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

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

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

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

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

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et conformément au Programme de vérification DPEF (P01.a), tenant lieu de programme de vérification.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l’article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d’anomalies significatives sur les Informations. Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d’assurance modérée. Nos travaux sont réalisés en respectant un programme de vérification et les exigences spécifiées associées relatives à la vérification.

- nous avons pris connaissance de l’activité de l’ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l’exposé des principaux risques ;

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d’information prévue au III de l’article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;

- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l’article R. 225-105 lorsqu’elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, une explication des raisons justifiant l’absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l’article L. 225-102-1 ;

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

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

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

- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l’ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l’article L. 233-16 ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l’entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l’exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :

• des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
• des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et

à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d’une sélection d’entités contributrices, à savoir CERP Rouen et Oxypharm, et couvrent entre 37 et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

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

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre octobre 2023 et mai 2024 sur une durée totale d’intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 10 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

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

Paris, le 14/05/2024

Le Commissaire aux comptes désigné Organisme tiers indépendant

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) :

Risques et Enjeux	Indicateurs Quantitatifs	Données qualitatives testées
Modèle d’Affaires		- Astera s’engage pour le respect de ses obligations réglementaires en matière de Bonnes Pratiques de Distribution en gros des médicaments à usage humain et de Bonnes Pratiques de Dispensation à domicile de l’Oxygène à usage médical
R1 - Risque d’inadéquation des compétences face à l’évolution constante des besoins des pharmaciens	Indicateurs : S1 : Effectif total S2 : Répartition effectif par sexe S3 : Répartition effectif par tranche d’âge S4 : Répartition effectif par type de contrat (CDI, CDD) S7 : Nombre d’heures de formation S9 : Répartition par sexe du conseil d’administration ICP : S6 : Dépenses HT consacrées à la formation	- CERP Rouen a mis en place des plans d’action sur le sujet des valeurs managériales
R2 - Risque lié à la sécurité et à la santé des salariés dans l’exercice de leur fonction	ICP : S10 : Nb d’accidents du travail sur l’effectif total de fin d’année	- Un livret avec l’objectif de zéro accident a été diffusé aux agences du groupe
R3 - Impacts de notre activité sur les changements climatiques	Indicateurs : E3 : Somme des quantités d’énergie consommée par unité vendue E5 : Moyenne des Taux constructeur d’émission de CO2 pour les véhicules utilitaires de livraison en circulation ICP : E2 : Quantité de cartons revalorisés pour l’année N (g/unité vendue) E4 : Quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue	- Astera a mis en place un programme de modernisation des infrastructures de chauffage et de climatisation
R4 - Risque Qualité	ICP : Q1 : Pourcentage d’erreurs de préparation de commande Q2 : Taux de réponse Q3 : Temps d’attente moyen	- Des accompagnements spécifiques sont mis en place auprès des agences pour les préparer aux audits de qualité et mettre en place des actions préventives
R5 - Risque de limitation de l’offre de services	En réflexion pour une publication à horizon 2025	- Des outils marketing et financiers fournis par Astera permettent aux pharmaciens de concrétiser leur projet d’installation - Des solutions d’accompagnement personnalisées sont mises en place par Astera pour les pharmaciens

Risques et Enjeux	Indicateurs Quantitatifs	Données qualitatives testées
R6 - Risque de dégradation du climat social interne	En réflexion pour une publication à horizon 2025	- Des négociations sont menées sur la durée du travail ainsi que sur la classification des emplois - L’intranet Astera est un outil permettant d’informer l’ensemble du personnel et d’animer le climat social
R7 - Impact de notre activité sur les populations riveraines	En réflexion pour une publication à horizon 2025	- CERP Rouen Formation propose des formations obligatoires sur les vaccins - Des formations sur le bon usage des médicaments pour les femmes enceintes ont été mises en place
R8 - Un maillage territorial menacé	En réflexion pour une publication à horizon 2025	- Astera plébiscite ses parties prenantes (sociétaires, clients, administrateurs, directeurs d’agence) pour faire remonter leurs avis à la DG - Des réunions d’informations ou de formations des sociétaires sont organisées par le service « Gestion officinale »
R9 - Manque de visibilité des professions du groupe Astera	En réflexion pour une publication à horizon 2025	- Deux plans média ont été déployés dans la presse pharmaceutique et sur les réseaux sociaux - Un nouveau site internet Astera Recrutement a été déployé en 2023
R10 - Risque d’isolement	En réflexion pour une publication à horizon 2025	- Armand Pinton, Président d’Astera, est membre du Conseil d’Administration de SECOF - Olivier Bronchain, Directeur général d’Astera, est Vice-Président de la Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique.

DÉTAILS DES ACTIVITÉS PAR SOCIÉTÉ

SOCIÉTÉ	MÉTIER	ACTIVITÉ	INCLUS DANS LE PÉRIMÈTRE DPEF
CERP ROUEN France	Répartition pharmaceutique	CERP Rouen se définit comme un grossiste-répartiteur de proximité. Ses 32 agences sont le garant d’une liberté de prescription et de délivrance. Un choix qui permet au pharmacien d’officine de conserver un rôle incontournable dans la distribution du médicament.	Oui
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 médicotekniques 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 (SANTALIS)	Solutions à l'officine	Santalís 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 et Proximité

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 31/12/2023 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 31/12/2023 inclus.

Economie circulaire

E2 : Quantité de cartons revalorisés pour l'année 2023 exprimée en grammes par unité vendue

Il s'agit des déchets de carton rachetés par les collecteurs et qui feront donc l'objet d'une revente et non d'une destruction. Les tonnages retenus correspondent aux déchets enlevés sur la période de l'exercice 2023.

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 2023 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 2022 et début 2023 (sans impact sur la qualité de l'indicateur).

- Fioul : quantité de fioul livrée sur l'exercice 2023 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 2023 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 2023 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	EMISSIONS 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 2023 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 31/12/2023 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 31/12/2023 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 31/12/2023 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 31/12/2023, 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 2023

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 2023, ainsi que les heures de formation débutées en 2023 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 31/12/2023 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 31/12/2023 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 31/12/2023

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 31/12/2023

Cet indicateur est le rapport entre le nombre d'appels répondus par les conseillers téléphoniques et le nombre d'appels entrants entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023. 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 31/12/2023

Cet indicateur est le temps moyen d'attente des clients avant la prise de ligne par un conseiller téléphonique entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023. 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.



ESPRIT D'ENTREPRISE • INDÉPENDANCE • PROXIMITÉ • PARTAGE

www.astera.coop
contact@astera.coop

