



Déclaration de Performance  
Extra-Financière  
**2019**

# SOMMAIRE

04

INTRODUCTION

05

PRÉSENTATION DU GROUPE  
ASTERA

08

MÉTHODOLOGIE  
DU RAPPORT  
EXTRA-FINANCIER

12

ASTERA FACE À SES RISQUES

Esprit d'entreprise .....	12
Engagement en matière de santé publique .....	13
Indépendance .....	21
Proximité .....	22
Partage .....	26

30

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

32

DÉTAIL DES ACTIVITÉS  
PAR SOCIÉTÉ

34

DÉFINITION DES INDICATEURS  
SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX



Astera est un groupe coopératif qui rassemble près de 6800 sociétaires après 100 ans d'existence.

Astera est un groupe coopératif qui rassemble près de 6800 sociétaires après 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 versements coopératifs au prorata du niveau d'activité réalisé.

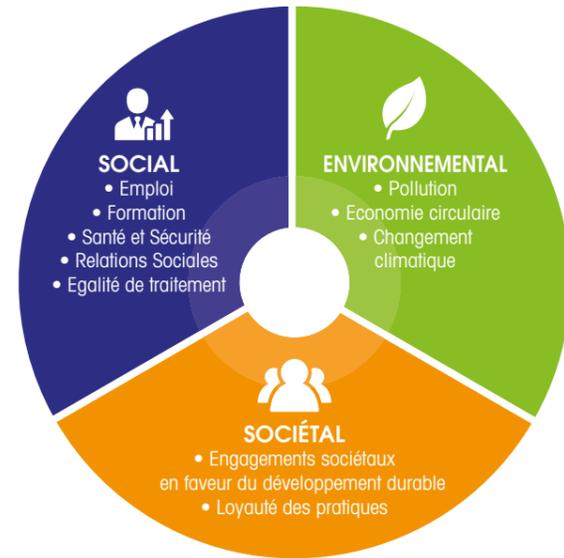
Le groupe coopératif Astera, par son modèle de développement durable, revendique fièrement son statut d'acteur majeur de l'Economie Sociale et Solidaire.

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

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

Dans le cadre de l'ordonnance N°2017-1180 et du décret d'application N°2017-1265 ayant transposé la Directive européenne 2014/95/UE relative à la publication d'informations non financières, Astera publie une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) qui met en évidence les informations sociales, sociétales et environnementales relatives aux activités de la coopérative sur l'exercice 2019. 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 son activité principale de répartiteur pharmaceutique 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. 30). ■

\* Accréditation n°3-1594, portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## PRÉSENTATION DU GROUPE ASTERA

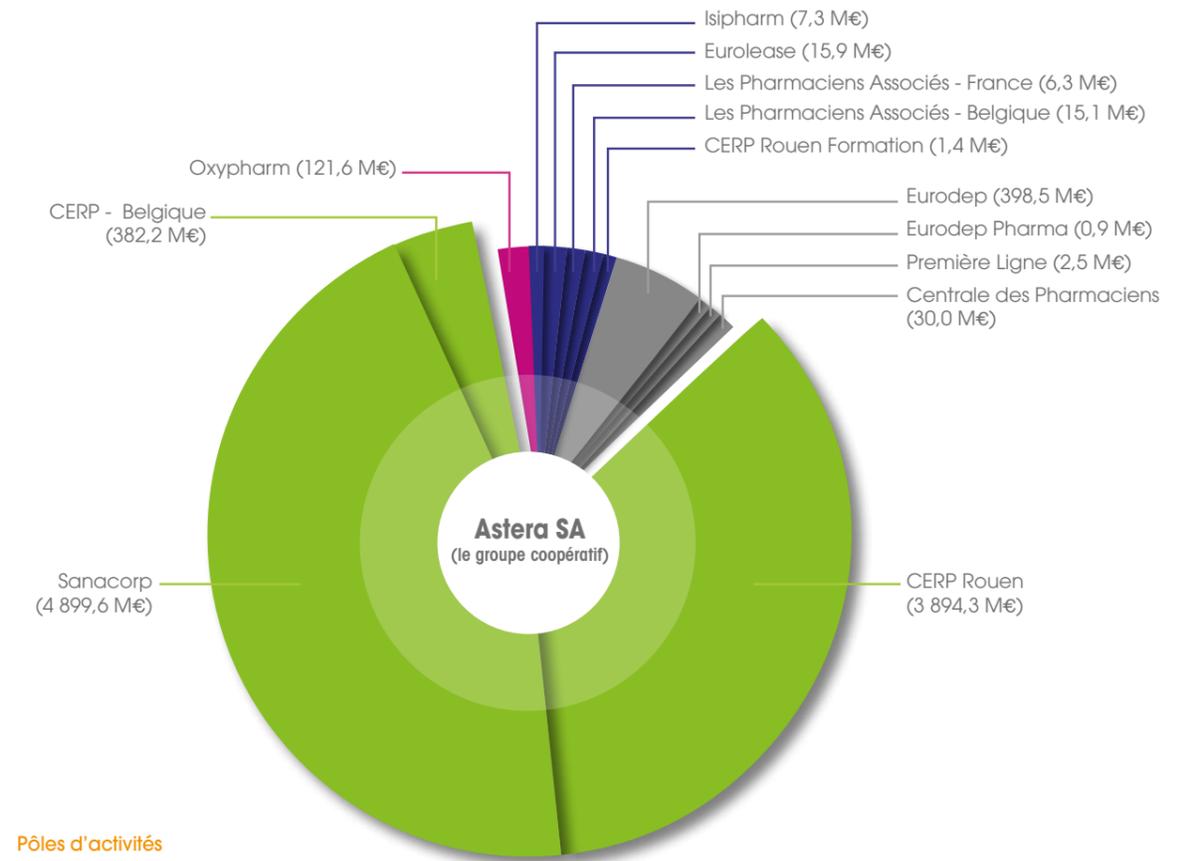
### Astera et ses métiers

Astera et l'ensemble des sociétés qui la compose, 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 2019 par société (en Millions d'euros)



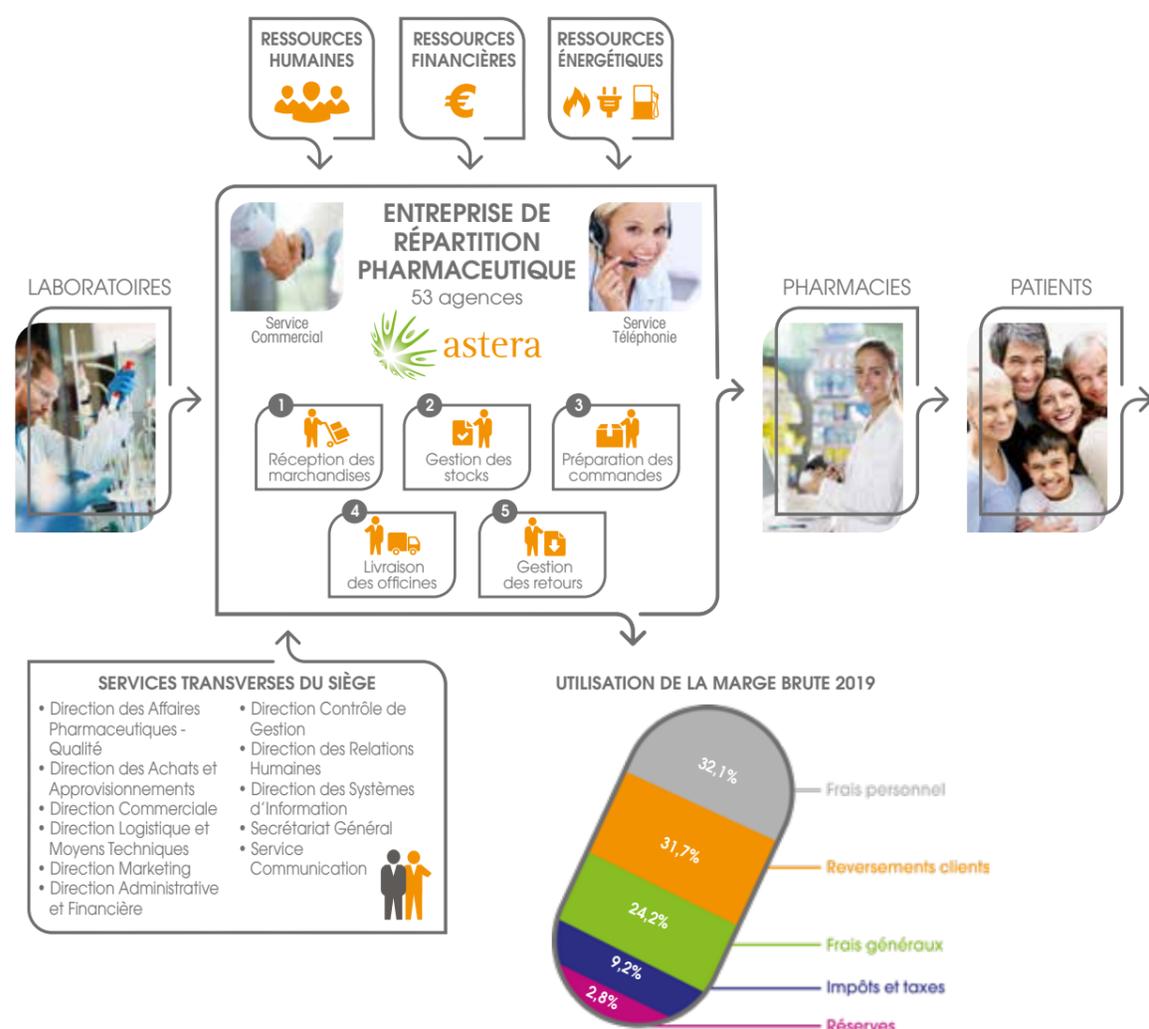
#### Pôles d'activités

- Répartition pharmaceutique
- Soins à la personne
- Solutions à l'officine
- Solutions à l'industrie

Comme la répartition pharmaceutique représente plus de 90 % de l'activité du Groupe, la présente déclaration est principalement axée sur cette activité. Les indicateurs présentés comprennent les données issues des 3 sociétés du pôle Répartition pharmaceutique du Groupe : CERP Rouen SAS (France), Sanacorp Pharmahandel GmbH (Allemagne) et CERP SA (Belgique).

\*Annexe : détail des activités par société (p. 32).

## Le modèle d'affaires du Groupe



## La stratégie du Groupe

A. Pinton, Président Astera.

« En 2019, la coopérative Astera a fêté son centième anniversaire »

Beaucoup de choses ont changé depuis la création de la Mutuelle Coopérative Pharmaceutique Rouennaise en 1919 ; notre Groupe a bâti un véritable écosystème en développant des métiers périphériques à la Répartition pharmaceutique. Cette diversification a eu pour seul objectif de continuer à servir la raison d'être de notre Groupe qui reste inchangée depuis 100 ans : « aider le pharmacien entrepreneur à rester indépendant et à développer son officine ».

Aujourd'hui, le Groupe est fier de sa réussite, fier d'avoir su se construire et grandir sans renier les valeurs qui constituent son ADN depuis le départ : l'indépendance, la proximité, le partage, l'esprit d'entreprise et l'engagement en matière de santé publique. Nos pharmaciens sociétaires sont ainsi sollicités régulièrement pour définir les grandes orientations de notre groupement ou de notre logiciel de gestion officinale (LGO).

Cependant, comme le reste de la profession, Astera subit de réelles difficultés structurelles du fait de l'érosion persistante de la marge depuis une dizaine d'années. Aux côtés de son directeur général, Olivier Bronchain, également président de la CSRP, Astera se bat auprès des pouvoirs publics pour qu'ils prennent conscience de la nécessité de revoir le modèle économique de la répartition pharmaceutique afin de pérenniser cette activité essentielle. N'oublions pas que sans la répartition pharmaceutique, il n'y a plus de maillage officinal durable alors même que le ministère de la santé fait de la pharmacie un pilier central de sa réforme.

Ainsi, le métier du pharmacien est-il lui aussi en profonde mutation. La bascule d'une économie fondée sur la marge commerciale du médicament à une rémunération sous forme d'honoraires pour la réalisation de services constitue une chance pour le pharmacien. Ces changements lui donnent l'opportunité de s'imposer comme un acteur central dans le parcours de soins des patients.

Actuellement, nous avons la chance d'avoir l'offre de services la plus complète du marché pour les pharmaciens indépendants. Notre stratégie est donc de continuer à s'appuyer sur ce socle pour les accompagner : le rôle d'Astera va consister plus que jamais à libérer du temps au pharmacien pour qu'il se consacre à ses nouvelles missions. Le développement de notre LGO (LEO 2.0) pour fluidifier la gestion des nouveaux services au comptoir comme l'ouverture de la première pharmacie Santalis, orientée sur le bien-être et la préservation du capital santé représentent une partie des axes de cette stratégie. La pérennité de notre modèle coopératif dépendra de notre capacité à réaliser une mutualisation réussie des moyens qui permettra à nos sociétaires de disposer des bons outils pour continuer à se développer et offrir un service de qualité à leurs patients.

En interne, Astera poursuit ses engagements en matière de RSE. Que ce soit dans sa politique salariale comme dans ses actions en faveur de la préservation de l'environnement, le Groupe a toujours eu un comportement responsable qu'il s'efforce de mettre en œuvre dans ses choix de gestion.

« Aider le pharmacien entrepreneur à rester indépendant et à développer son officine. » ■

# MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT EXTRA-FINANCIER

Nouvelles politiques de santé et réglementations, contexte économique difficile, environnement de plus en plus concurrentiel, évolutions des besoins et des attentes de la population... de multiples facteurs entraînent depuis quelques années une profonde mutation du métier de grossiste-répartiteur.

La remise en cause du monopole pharmaceutique au cours de ces dernières années a par ailleurs renforcé l'incertitude dans ce domaine d'activité.

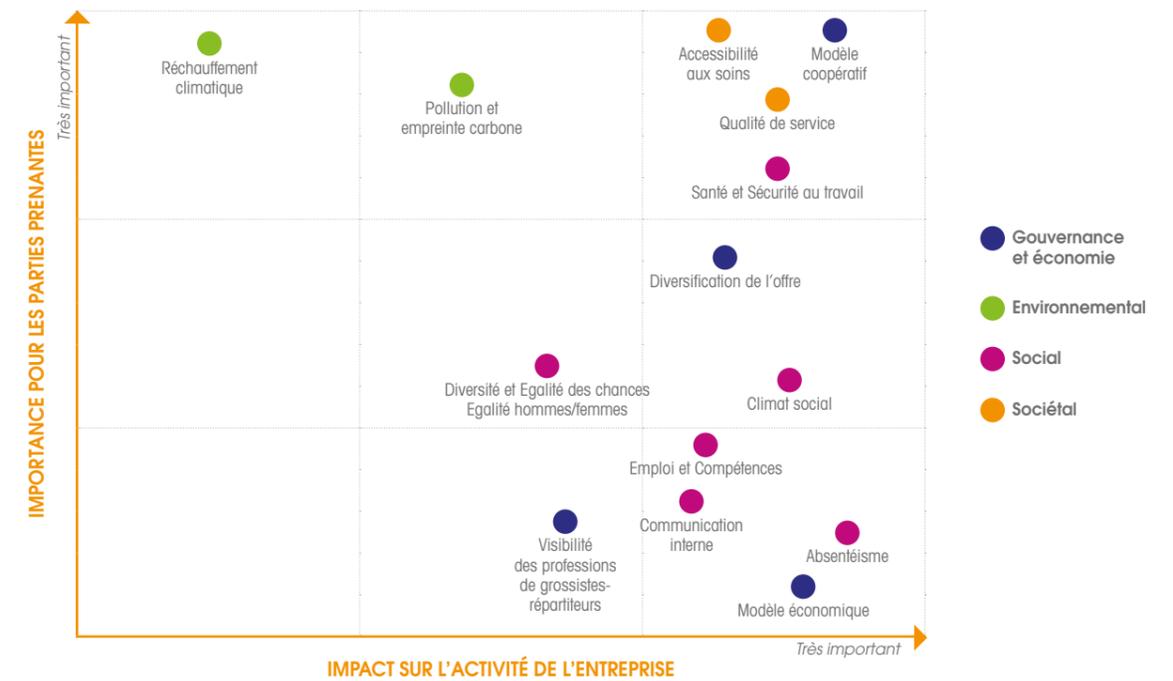
Dans ce contexte, Astera souhaite préserver ses valeurs fondatrices tout en prenant en compte les risques sociaux, environnementaux et sociétaux.



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 Logistique et des Moyens Techniques 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. Pour la plupart, ces risques sont intégrés dans les politiques sociale et environnementale du Groupe, ils faisaient déjà l'objet d'un suivi même si ce dernier n'était pas matérialisé. La suite du rapport s'attache donc à présenter ces risques mais surtout les actions mises en œuvre visant à limiter les conséquences de ces risques.

Enjeux majeurs et prioritaires	Risques	Valeur Astera	Politiques mises en place pour pallier les risques	Indicateurs
S'adapter à l'évolution constante des besoins des pharmaciens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte d'attractivité pour nos clients</li> <li>- Perte d'attractivité pour nos salariés ou de nouvelles embauches</li> <li>- Inadéquation de nos compétences avec les besoins du pharmacien</li> </ul>	Esprit d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique sociale</li> <li>- Formation</li> <li>- Egalité Hommes/Femmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 à S4: Répartition des effectifs par âge, sexe, type de contrats</li> <li>- S5 : Comparaison entre le taux horaire brut le plus bas et le barème légal</li> <li>- S6 : Dépenses HT en euros consacrées à la formation</li> <li>- S7 : Nombre d'heures de formations externes et internes</li> <li>- S8/S9 : Répartition par sexe des directeurs d'agence et directeurs fonctionnels ainsi que des membres du conseil d'administration Astera</li> </ul>
Protéger les salariés dans l'exercice de leurs fonctions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porter atteinte à la santé des collaborateurs</li> <li>- Risque routier dans le cadre de nos activités</li> </ul>	Engagement en matière de santé publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'un Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail</li> <li>- Communication régulière sur les risques routiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueil des réalisations de l'exercice</li> <li>- Recueil des actions de sécurité routière sur l'exercice</li> </ul>

Enjeux majeurs et prioritaires	Risques	Valeur Astera	Politiques mises en place pour pallier les risques	Indicateurs
Limitier l'impact de notre activité sur l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réchauffement climatique</li> <li>Absence de gestion des déchets</li> <li>Pollution par émission de CO2e (Empreinte carbone)</li> </ul>	Engagement en matière de santé publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer nos consommations d'énergie</li> <li>Réduire nos consommations d'énergie et nos émissions de CO2</li> <li>Formation éco-conduite</li> <li>Gérer nos déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E1 : Nombre d'utilitaires de livraison en circulation par catégorie euro</li> <li>E2 : Quantité de déchets carton revalorisés pour l'année 2019 exprimée en grammes par unité vendue</li> <li>E3 : Somme des quantités d'énergie consommée (Electricité, Gaz, Chaleur, Fioul, Gasoil) par unité vendue pour l'exercice 2019 exprimée en Wh d'énergie finale</li> <li>E4 : Quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue pour l'exercice 2019 exprimée en grammes de CO2 équivalent</li> <li>E5 : moyenne des taux constructeur d'émission de CO2 de cycle mixte NEDC en grammes de CO2 par km pour les véhicules utilitaires en circulation au 31/12/2019</li> </ul>
Qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porter atteinte à la santé des patients</li> <li>Affaiblir nos relations avec les sociétaires</li> </ul>	Engagement en matière de santé publique Proximité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des Bonnes Pratiques de la Distribution (Code de santé publique)</li> <li>Assurer la lutte contre la falsification des produits</li> <li>Audits réguliers dans les agences</li> <li>Utiliser la force de notre modèle coopératif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de formations e-learning «falsification des produits»</li> <li>Nombre d'audits sur l'exercice</li> </ul>
Offrir des services variés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perte d'attractivité pour nos clients</li> <li>Inadéquation de l'offre aux nouveaux besoins des clients</li> </ul>	Indépendance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversification de l'offre notamment au travers des activités des filiales autre que la répartition pharmaceutique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographie des services proposés par Astera au travers de ses filiales</li> </ul>
Maintenir un bon climat social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue social difficile</li> <li>Perte de confiance dans les négociations</li> </ul>	Proximité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture du dialogue social avec consultation régulière des partenaires sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de réunions</li> <li>Nombre d'accords signés</li> </ul>
Maintenir une accessibilité aux soins au plus grand nombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne pas être capable d'approvisionner rapidement les pharmacies isolées</li> <li>Pertes économiques</li> </ul>	Proximité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien des agences de répartition pharmaceutique au plus proche des clients</li> <li>Développer la proximité avec ses sociétaires</li> <li>Utiliser la force de notre modèle coopératif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carte avec répartition des agences sur le territoire et réunions organisées en local</li> </ul>
Faire connaître nos métiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de visibilité des professions de grossistes-répartiteurs</li> </ul>	Partage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique de communication interne comme en externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détail des publications internes et externes</li> </ul>
Trouver des alliés pour affronter les difficultés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isolement</li> <li>Subir les contraintes réglementaires</li> <li>Ne pas être assez puissants pour dialoguer avec les pouvoirs publics</li> </ul>	Partage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement de la direction dans diverses structures interprofessionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des structures dans lesquelles Astera est représentée et active</li> </ul>

## Présentation des risques extra-financiers liés à chaque valeur Astera



### 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.



### 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...). A ce titre, Astera se doit de développer des actions nécessaires au bien-être et à la sécurité de ses salariés sur leur lieu de travail.

**R3 - Impacts de notre activité sur les changements climatiques.** Les changements climatiques représentent un enjeu majeur pour lequel chaque acteur doit prendre sa part de responsabilité. Les contraintes liées aux enjeux environnementaux, et notamment la pollution, sont croissantes. Dans ce contexte, les activités de répartition pharmaceutique 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.

**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.



### 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.



### 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.

**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.

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



### PARTAGE

**R9 - Manque de visibilité des professions de grossistes-répartiteurs.** Faire connaître nos métiers dans toute leur diversité.

**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.

Le comité de pilotage a jugé que certaines thématiques mentionnées dans le Code de commerce (C. com. art. L 225-102-1 III modifié par la loi 2018-938 du 30-10-2018) telles que la lutte contre la précarité et le gaspillage alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable ne faisaient pas partie de la liste de ses principaux risques identifiés. Par conséquent, ces éléments ne feront l'objet d'aucun commentaire dans le présent rapport. Par ailleurs, les mesures prises en faveur de l'insertion des personnes handicapées ne seront pas mentionnées dans le présent rapport. Pour chacune des thématiques retenues, des indicateurs de performance permettent de mesurer l'efficacité des mesures au fil des années.

Les données présentées sont consolidées pour la France, l'Allemagne et la Belgique. Dans les cas, où l'indicateur ne donnerait que des informations partielles, le périmètre de l'indicateur sera précisé. Des éléments en annexe permettent d'avoir le détail par thème des indicateurs retenus et leur définition afin de permettre aux lecteurs de mieux appréhender les composantes de ce rapport. ■

\* Annexe : définition des indicateurs sociaux et environnementaux (p. 34).

## ASTERA FACE À SES RISQUES SOCIAUX, SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

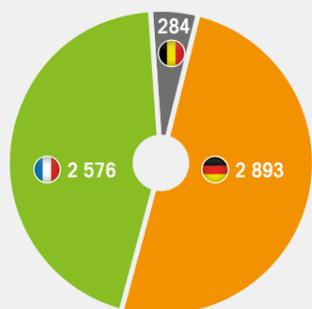


### ESPRIT D'ENTREPRISE

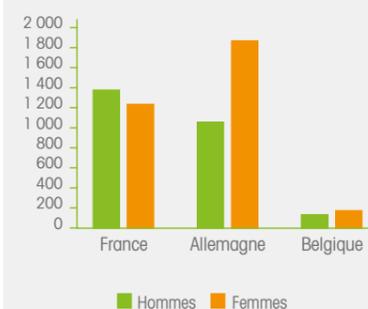
**R1 - Risque d'inadéquation des compétences face à l'évolution constante des besoins des pharmaciens.** Afin d'être en mesure de répondre aux besoins de ses clients, qui sont en constante évolution, Astera doit mettre en œuvre des politiques sociales efficaces pour conserver et développer ses talents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

### Effectif

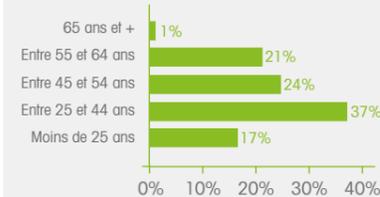
Effectif Répartition au 31/12/2019 (S1)



Répartition de l'effectif par sexe (S2)



Pyramide des âges (S3)

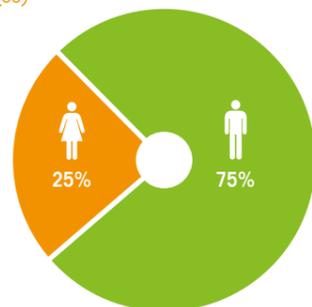


**83%** des collaborateurs sont en CDI (S4)

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

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

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



Depuis longtemps, Astera favorise l'accès aux femmes à des postes de direction qu'ils soient fonctionnels ou opérationnels. Le Groupe s'attache à développer la parité entre les hommes et les femmes.

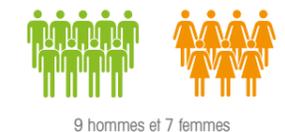
Le Groupe a toujours été vigilant dans sa représentativité (Homme/Femme), aussi bien sur des fonctions d'encadrement qu'au sein des Conseils en France, Allemagne et Belgique.

Ainsi, 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.

### Conseil d'administration Astera :



### Conseil de surveillance Sanacorp :



### La formation, axe essentiel de la politique sociale

Près de 50% des effectifs ont plus de 45 ans ; c'est pourquoi Astera favorise 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. Pour faciliter cette montée en compétence, Astera propose de nouveaux dispositifs de formations aux collaborateurs tels que la visio-formation. Ce format est très

apprécié des personnels encadrants qui assistent à des formations sans quitter l'agence, et peuvent ainsi reprendre leurs activités courantes dès la fin du programme. Outre le temps gagné par les managers, c'est aussi un vecteur de développement durable puisqu'il permet de limiter les déplacements.

Pour CERP Rouen, c'est plus de 5416 heures de formations dispensées en 2019 sur des sujets aussi variés que la sécurité (CACES, évacuation...), des formations métiers et des formations managériales pour l'encadrement ou de futurs encadrants. Outre les formations dispensées par des organismes extérieurs, plus de 200 collaborateurs de Sanacorp ont bénéficié de formations internes ; ce sont ainsi plus de 2700 heures de formations internes qui ont été dispensées en 2019 dans les agences allemandes.

Dépenses de formation (S6)



**812 300 €**  
Est le montant des dépenses de formation 2019

### Une politique de rémunération engagée

CERP Rouen en France comme Sanacorp en Allemagne pratique un taux horaire minimum supérieur de plus de 20% au minimum légal. En 2019, les négociations annuelles ont permis d'accorder + 2% à l'ensemble des salariés français et belges quand l'Allemagne a négocié + 3% pour l'ensemble de son personnel. 90% des collaborateurs de CERP Rouen ont également bénéficié de la Prime Macron pour un montant plafonné à 250 €.

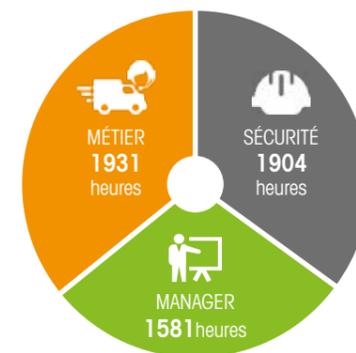


Cette politique de rémunération a pour objectif de fidéliser les collaborateurs mais aussi d'attirer de nouveaux talents. Astera est fière de sa politique salariale qui participe au partage des ressources créées.

Au-delà de la rémunération, CERP Rouen mène régulièrement des négociations avec la mutuelle dans le but d'améliorer les garanties offertes aux salariés. Ainsi depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019, les collaborateurs ont de meilleures garanties notamment sur les traitements optiques et dentaires. Ils peuvent également être remboursés de consultations en médecine douce (ostéopathe, acupuncteur, étio-pathe, chiropracteur, podologue). De même, CERP en Belgique octroie gratuitement une assurance hospitalisation à l'ensemble du personnel et des membres de sa famille.

Astera met ainsi tout en œuvre pour attirer de nouveaux talents et protéger ses collaborateurs en leur donnant les moyens d'exercer leur métier dans de bonnes conditions avec des possibilités d'évolution réelle de carrière.

CERP Rouen - Formations 2019



### 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...). A ce titre, Astera se doit de développer des actions nécessaires au bien-être et à la sécurité de ses salariés sur leur lieu de travail.

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, au cours de l'année 2019, le responsable SST (Santé et Sécurité au Travail) a pu lancer différents projets dont les résultats sont attendus à court

ou moyen terme. Dans le cadre de ses premières actions, il a effectué des audits sécurité sur un 1/3 des agences afin de faire un état des lieux et ainsi mieux définir les mesures à déployer. Par exemple, à partir de 2020, le suivi des accidents du travail sera réalisé par le responsable SST à l'aide d'un nouveau support numérique. Il accompagnera les agences pour analyser les causes des accidents et fixer les actions

correctives puis préventives à mettre en place pour réduire à terme l'accidentologie dans les agences. A moyen terme, il est envisagé d'avoir dans chaque agence un relais sécurité qui serait en relation avec le responsable SST pour faciliter la mise en œuvre des plans d'actions sécurité tout en relayant les difficultés rencontrées sur le terrain.

En Belgique, CERP a lancé sa première enquête « Bien-être et santé au travail » qui s'est déroulée au mois de novembre 2019 en partenariat avec Mensura, premier prestataire de service belge pour la prévention et la protection au travail. Considérant la santé de ses collaborateurs comme un atout précieux, CERP a décidé de mettre en place des initiatives destinées à améliorer le style de vie et la vitalité des collaborateurs.



Afin de cibler les sujets sur lesquels engager des actions, CERP a organisé une enquête en ligne concernant les habitudes de vie et l'intérêt de chacun pour des initiatives spécifiques destinées à promouvoir un style de vie sain et des actions relatives à la santé. Les résultats et les plans d'action sont attendus pour 2020.

## Protéger nos chauffeurs-livreurs et nos commerciaux

Les chauffeurs-livreurs 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 le confort des chauffeurs-livreurs. En 2019, il a été décidé d'équiper les véhicules utilitaires de siège suspendu permettant un meilleur soutien dorsal et lombaire pour les chauffeurs. L'installation de ces sièges sera progressive au gré des renouvellements des véhicules.

Chaque année, Astera multiplie les communications et les formations pour rappeler les dangers de la conduite. Le Groupe profite également de « la semaine de la sécurité routière au travail » pour diffuser des messages.

### Être des conducteurs responsables



### Savoir partager la route



### Test de conduite à l'agence de Lille

L'agence de Lille vérifie que tout nouveau chauffeur a les compétences requises pour conduire un véhicule de livraison en lui faisant faire un entraînement sur le parking et aux alentours de l'agence (marche arrière, manoeuvre...).



## Ensemble, agissons pour notre sécurité



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



Sans attendre les résultats (prévus en 2020) de l'étude « Bien avec mon dos » initiée en 2018, CERP Rouen souhaite travailler sur la réduction des TMS (troubles musculo-squelettiques). Par exemple, fin 2019, le poids des bacs de livraison a été limité. Cette pratique existait déjà dans les agences mais son application n'était pas uniforme et le poids maximum pouvait différer d'une agence à l'autre.

Grâce à la fiche produit enregistrée dans le système informatique, il est possible de calculer le poids théorique du contenu des bacs. Un poids maximum a été fixé à 8 kg. De plus, au-delà de 6 kg, la bande visible sur le côté du bac de livraison comporte 3 points noirs qui indiquent au livreur que le bac pèse entre 6 et 8 kg. Il peut ainsi être plus vigilant au moment de soulever le bac et mieux organiser le chargement de son véhicule. Cette mesure prise en fin d'année a été bien accueillie dans les services de livraison sans impacter le niveau de remplissage des véhicules. Elle a également été l'occasion de rappeler les bonnes pratiques pour une manutention sécuritaire.

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

CERP Rouen a multiplié les 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.



Comme tous les ans, Astera a proposé la vaccination antigrippale sur le lieu de travail. Sur CERP Rouen, 10% supplémentaires de salariés ont été vaccinés par rapport à 2018.

Des formations ou informations ont été relayées sur différents sites.



Sanacorp a organisé dans ses agences des rendez-vous médicaux permettant aux salariés de faire des tests de dépistage de cancer de la peau ou de l'hypertension artérielle et aussi réalisé des formations sur site pour prévenir le mal de dos.



Agence d'Hanovre, un physiothérapeute accompagne les salariés à leur poste de travail pour les conseiller sur les bonnes postures à adopter et les mauvais gestes à éviter.



Dépistage du cancer de la peau dans les locaux de l'agence de Stralsund en coopération avec le Barmer Krankenkasse. Plus de la moitié du personnel de l'agence a bénéficié de ce test.



## ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SANTÉ PUBLIQUE

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

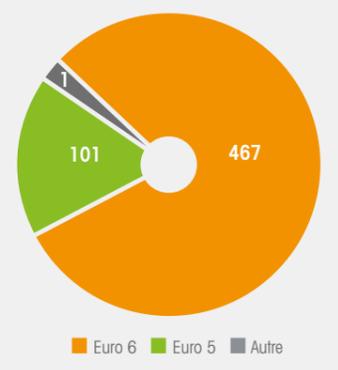
## Pollution

Les activités de répartition pharmaceutique du groupe Astera sont peu polluantes, il s'agit d'opérations de préparation de commandes en dépôt logistique suivies de leur livraison.

Ces livraisons réalisées en véhicules utilitaires diesel sont susceptibles d'émettre des substances polluantes comme les particules fines et les oxydes d'azote (NOx). Les livraisons sont réalisées majoritairement par Astera en France et en Belgique alors qu'elles sont sous-traitées en Allemagne.

Astera utilise pour ses livraisons des véhicules récents, l'âge moyen du parc détenu par Astera est de 2 ans en 2019. Ces véhicules récents sont très majoritairement conformes aux dernières normes antipollution Euro 5 et Euro 6.

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



Conformément à une étude sur les utilitaires fonctionnant avec des énergies non polluantes réalisée en 2018, un test avec un véhicule fonctionnant au gaz a été réalisé en mars 2019. Si ce test s'est révélé concluant, notamment pour des tournées en ville, le déploiement en masse de ce type de véhicule reste

contraint par la rareté des stations d'approvisionnement en gaz dans le périmètre de nos agences. Toutefois, un véhicule va être mis en service sur l'agence de Nantes, permettant ainsi de maintenir efficacement une tournée dans une Zone Urbaine Protégée.

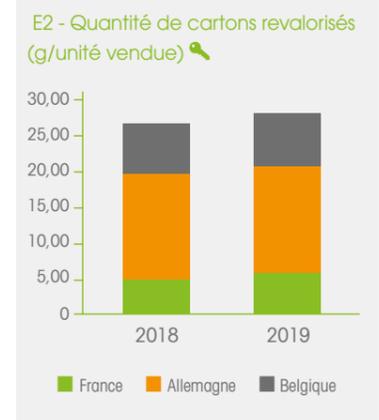


Par ailleurs, conscient qu'une bonne conduite permet de réduire de manière significative les rejets, Astera a initié des formations Eco-Conduite en 2019 pour ses forces commerciales.

## 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, trié pour recyclage.



Le partenariat avec Cyclamed a permis de collecter plus de 3000 tonnes de Médicaments

Non Utilisés qui ont ainsi pu être acheminés vers des Unités de Valorisation Energétique. Grâce à l'énergie produite dans ces unités, ce sont 7000 logements qui peuvent être chauffés ou éclairés tout au long de l'année.

Le siège social d'Astera agit pour protéger l'environnement !

La collecte de papier a permis de récupérer près de 14 tonnes de papier soit 21% de plus qu'en 2018.



A l'occasion de la semaine européenne du développement durable, un gobelet réutilisable a été distribué aux collaborateurs du siège, supprimant ainsi l'utilisation de gobelets jetables.

À l'occasion de la semaine européenne du développement durable, on change nos habitudes en adoptant un gobelet réutilisable ! Il revient à chacun d'en prendre soin.

Astera va supprimer les gobelets jetables polluants

12 000 c'est le nombre de gobelets consommés au siège par an

La solution ? Utiliser des gobelets lavables réutilisables à vie !

A partir de 7 réutilisations, le gobelet lavable permet d'éviter de jeter des tonnes de déchets.

Une idée toute simple mais terriblement efficace dans une démarche de réduction des déchets !



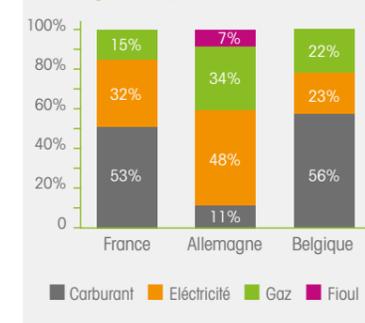
En 2019, le CSE du siège a conclu des partenariats avec la société Batribox pour la collecte de piles et batteries et l'association Bouchons 276 pour la collecte de bouchons et couvercles en plastique.



Une nouvelle occasion de sensibiliser les collaborateurs à la protection de l'environnement en incitant au recyclage !

## Changement climatique

Répartition (en%) des consommations d'énergie 2019 par unité vendue



Comme Sanacorp sous-traite son activité de livraison, la consommation de carburant est très faible en Allemagne.

\* A noter qu'une erreur sur les quantités revalorisées s'était glissée dans la DPEF 2018. A la place de 12 200 t, il fallait lire 5497 t.

La consommation d'énergie d'Astera est de 146 Wh par unité vendue en 2019 (E3).

Consommations d'énergie 2019		
France	Allemagne	Belgique
<b>144</b> Wh	<b>140</b> Wh	<b>230</b> Wh

La réduction de la consommation d'énergie est également 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 le chauffage des locaux, Astera poursuit le renouvellement des équipements vieillissants.

En France, les agences de St-Quentin et Biron ont ainsi bénéficié de l'installation de nouvelles pompes à chaleur, permettant un chauffage plus performant et moins énergivore grâce à l'utilisation des calories extérieures. Ce système a la particularité d'être réversible et donc de permettre également une climatisation efficace des zones de stockage.

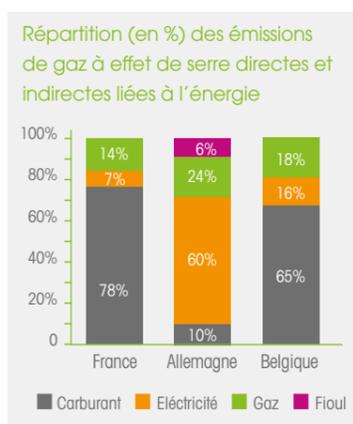
De même, en Allemagne, deux chaudières à condensation ont été installées dans les agences de Fürth et Stralsund en remplacement d'équipements vétustes qui fonctionnaient au gaz ou au fioul.

Les toitures de Mayence et Düsseldorf ont également été rénovées avec des matériaux permettant une meilleure protection thermique des bâtiments. Tous ces investissements contribuent à diminuer les consommations d'énergie et par conséquent les rejets de gaz à effet de serre.

Ainsi, les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées à la consommation d'énergie du groupe Astera diminuent pour passer de 32,5 g en 2018 à 31,8 g de CO2 par unité vendue en 2019.

Émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées à l'énergie (E4)		
	2018	2019
France	<b>26,0</b>	<b>25,0</b>
Allemagne	<b>40,7</b>	<b>40,5</b>
Belgique	<b>54,7</b>	<b>53,4</b>
Astera	<b>32,5</b>	<b>31,8</b>

g CO2e/unité vendue



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.

Afin de limiter ces émissions de CO2, le Groupe a mené plusieurs études sur la possibilité d'installer des panneaux photovoltaïques. Si en France, le projet est encore au stade de la réflexion, la Belgique a depuis longtemps équipé certaines agences avec ce type d'installation. En Allemagne, Sanacorp a passé le cap en 2019 en commençant les travaux pour une première installation sur l'agence de Fürth dont la mise en service est prévue sur 2020. L'électricité renouvelable ainsi produite est principalement auto-consommée par le site pour son usage domestique.

Ainsi, Astera met en œuvre régulièrement des améliorations de ses pratiques qui, associées au maintien d'une veille technologique appropriée, permettent de réduire progressivement et de façon continue l'empreinte environnementale de ses activités.



## 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.

Comme tous les grossistes-répartiteurs, le groupe Astera se doit de respecter le code de santé publique et les Bonnes Pratiques de Distribution. Depuis sa création en 1919, le groupe coopératif Astera a toujours fait de la qualité de services une priorité. Astera déploie des procédures visant à maintenir et améliorer la qualité dans tous les domaines du métier de la répartition.

### Astera, engagé contre la falsification des médicaments

Depuis plusieurs années, la falsification des médicaments est une problématique majeure dans laquelle Astera est pleinement engagée.

La falsification des médicaments représente un risque de plus en plus élevé. Il s'agit d'un problème planétaire : 1 médicament sur 10 vendu dans le monde est probablement un faux (source IRACM - novembre 2016). Même si en France, nous ne comptons aucun rappel de lot de médicaments falsifiés, Astera a jugé nécessaire d'entreprendre des formations auprès de ses collaborateurs afin de les sensibiliser à cette problématique.

Depuis 2017, une formation e-learning est devenue obligatoire pour les réceptionnaires, les opérateurs retours, les gestionnaires de stock et les responsables d'agence afin de les sensibiliser à ce risque. L'objectif est de connaître et reconnaître les produits falsifiés ou contrefaits pour empêcher l'entrée en stock de faux médicaments par le biais des services réception et retours.



Dans le cadre de la lutte contre la distribution de médicaments falsifiés, depuis février 2019, la directive européenne 2011/62/UE applicable sur l'ensemble des territoires européens, impose une traçabilité à la boîte pour certaines catégories de médicaments. La sérialisation permet donc de vérifier l'authenticité d'un médicament entre sa mise en distribution et sa dispensation effective à un patient.

A ce titre, elle touche l'ensemble des acteurs de la chaîne du médicament.

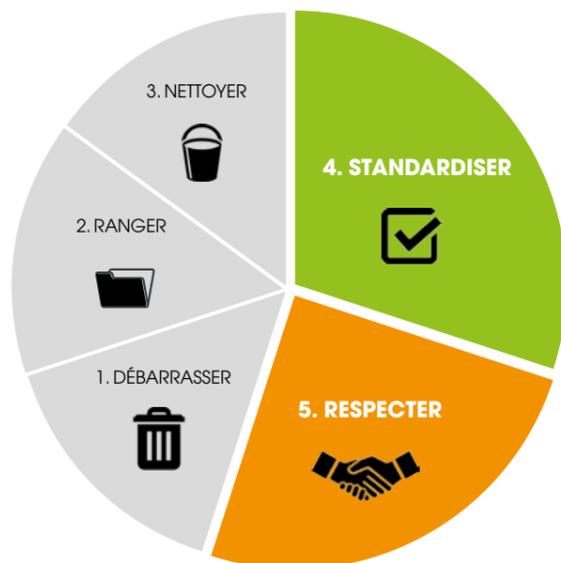
Dans ce contexte, Astera a fait évoluer ses systèmes d'information pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires. L'ensemble de ses filiales a travaillé pour aider le pharmacien dans cette nouvelle démarche. Sanacorp a initié un nouveau service en mettant en ligne toutes les documentations par numéro de lot des médicaments concernés par la sérialisation afin que le pharmacien puisse les consulter librement. Isipharm, filiale française d'Astera, a fait évoluer son logiciel de gestion officinale pour faciliter la gestion de la sérialisation en pharmacie.



**722** personnes formées depuis 2017



## Allons plus loin avec la méthode 5S



- 1S** Eliminer ce qui est inutile.
- 2S** Optimiser le placement des produits et des équipements.
- 3S** Tenir propre les locaux.
- 4S** Déployer durablement la méthode 3S à l'ensemble des services.
- 5S** Auditer le respect des 5S, suivre et améliorer les chantiers entrepris.

Pharmaciens par vocation, Astera par conviction



### La qualité au cœur de nos agences

Depuis 2017, le service Qualité a déployé la méthode 5S (technique de gestion japonaise visant à l'amélioration continue des tâches effectuées dans les entreprises) dans ses agences CERP Rouen.

Un plan d'actions comprenant une sensibilisation à la méthode pour l'ensemble des salariés, le partage d'astuces de rangement, la réalisation d'un challenge « chantier 5S » a donc été déployé.

Pour compléter sa démarche, le service Qualité a mis en place un système d'auto audits croisés sur les 3 premiers S de la méthode (débarrasser - ranger - nettoyer). Cet audit croisé permet aux différents services (magasin, service retours, réception, livraison, stockage, service des téléphonistes, export, dépositaire) de s'auditer entre eux et ainsi d'être mieux sensibilisés à la sécurisation et à l'organisation des postes de travail.

Ces audits croisés ont pour but de pérenniser les efforts réalisés sur la thématique 5S et d'évaluer la progression des agences. Cet exercice permet d'impliquer les salariés et de faire comprendre les problématiques des autres services afin de trouver des solutions conjointes et de créer une meilleure cohésion au sein des agences.



**138** audits croisés sur 16 agences depuis 2018



## 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.

### Armand Pinton «Pour assurer l'indépendance du pharmacien, mutualisons nos moyens et nos idées»



#### Développer l'activité de maintien à domicile

- Une structure entièrement dédiée au développement du MAD certifiée ISO 9001 et signataire de la charte FFAAIR\*.
- Une proximité humaine, logistique et technique.
- Des outils exclusifs pour le développement du maintien à domicile à l'officine.
- Des professionnels qui accompagnent le pharmacien et le conseiller.

\*FFAAIR : Fédération Française des Associations et Amicales de malades, Insuffisants ou handicapés Respiratoires.



#### Maîtriser l'approvisionnement de l'officine

- Une logistique de proximité optimisée : collection large et complète qui couvre tous les domaines de développement de l'officine.
- Un service de proximité efficace : renseignements téléphoniques gratuits et réassort automatique de commande dans chaque agence.
- Un large référencement MAD et une collection exclusive vétérinaire dans chaque agence.



#### Optimiser la gestion de l'officine

- Une analyse personnalisée et commentée des ratios de gestion du pharmacien en synergie avec son expert-comptable.
- Une solution de financement coopérative dédiée spécifiquement à l'officine.
- Des solutions d'accompagnement en organisation avec un Conseiller en Développement Officiel.
- Des tableaux de bord personnalisés avec des indicateurs simples et adaptés.



#### S'investir dans les nouvelles missions

- Un accompagnement sur mesure.
- Des formations adaptées aux nouvelles missions pharmaceutiques en présentiel ou à distance.
- Une préparation et un suivi des entretiens pharmaceutiques pour simuler leur mise en place dans l'officine.
- Des éléments de communication et d'agencement pour informer au mieux la patientèle.
- Des outils informatiques de suivi des entretiens.



#### Animer, former, et motiver les équipes

- Des formats de formation adaptés aux contraintes du pharmacien, en présentiel ou à distance, pour progresser dans tous les domaines de compétences.
- Des formules de coaching pour motiver et impliquer les équipes.
- Des informations juridiques adaptées à la pharmacie et aux problématiques métier.



#### Dynamiser l'espace de vente et la stratégie commerciale

- Des audits géomarketing, merchandising, qualité de service...
- Un accompagnement global sur le développement de l'officine avec des spécialistes.
- Un suivi opérationnel et personnalisé des actions mises en oeuvre.



**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 d'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 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 comme les accords unanimes réguliers sur les salaires et l'avenant à l'accord sur les frais de santé en 2019.

Sociétés	Réunion	Fréquence
CERP ROUEN	Comité de groupe Européen	1 fois/an
CERP SAS		
SANACORP		
CERP ROUEN	Comité de groupe France	1 fois/an
CERP ROUEN	Comité social économique central	1 fois/an saut CCE extraordinaire
CERP ROUEN sur 33 sites	Comité social et économique	10 fois/an
CERP ROUEN	Réunions restreintes dont les négociations obligatoires	9 fois/an
CERP ROUEN	NAO	1 fois/an



**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.

Dans un contexte de concurrence accrue, de patients de plus en plus exigeants, informés et connectés et en attente de services de prévention, Astera a développé son propre réseau d'enseignes avec Santalis (France et Belgique) et Mea-meine apotheke (Allemagne).

En 2019, le réseau Les Pharmaciens Associés a créé l'enseigne Santalis en France, la pharmacie servicielle axée sur la préservation du capital santé.

**Santalis est un espace unique de santé avec des missions affirmées :**

- entretenir le capital santé,
- proposer de multiples services,
- promouvoir des solutions naturelles,
- maintenir des prix justes.



Depuis 2008, l'enseigne Santalis (Belgique) accompagne les pharmaciens indépendants dans la gestion dynamique de leur officine pour qu'ils puissent pleinement se consacrer à leur mission de santé publique.



En Allemagne, Mea®-meine apotheke est le réseau dédié aux pharmaciens.

Ce réseau accompagne les professionnels avec un approvisionnement optimal de médicaments, des interlocuteurs compétents et un haut niveau d'orientation de service au sein des pharmacies.





## PROXIMITÉ

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

Astera peut assurer un service de proximité grâce à la répartition de ses agences sur l'ensemble du territoire. Même si le secteur de la répartition pharmaceutique traverse une grave crise économique, Astera continue à travailler pour rester proche de ses clients-sociétaires. Ainsi, même dans la tourmente, Astera organise régulièrement des réunions régionales avec ses sociétaires mais aussi des clients, des administrateurs et des directeurs d'agence pour faire remonter leurs avis à la direction générale. Selon le pays, ces rencontres prennent différentes formes et abordent différents thèmes.

En France, le thème des rencontres 2019 était « Des solutions pour ma pharmacie ». La Belgique quant à elle, a organisé son premier conseil régional le 13 mars 2019 en présence d'Armand Pinton (Président d'Astera). Cet événement a permis de riches échanges sur les solutions de services actuelles et futures proposées par Astera pour répondre aux problématiques spéci-

ifiques des pharmaciens belges. Sanacorp, en Allemagne, organise également différentes rencontres. Les soirées coopératives (Genossenschaftsabend) sont l'occasion de présenter l'actualité de la société et du secteur d'activité. Il existe des comités régionaux qui réunissent les représentants élus de la coopérative pour leur région respective. Ces comités se réunissent plusieurs fois par an afin de préparer les assemblées générales et être force de proposition. Ils sont un véritable lien entre la direction générale et les activités locales.

Par ailleurs, tout au long de l'année, Sanacorp propose des visites de ses sites. Ainsi, ce sont plus de 40 visites qui ont été organisées en 2019, permettant à plus de 500 personnes (clients, pharmaciens, étudiants, écoliers, politiques...) de découvrir le fonctionnement d'une agence de répartition pharmaceutique ainsi que les services proposés par Sanacorp et les difficultés actuelles d'approvisionnement.

Dans une autre mesure, Astera sait que les jeunes pharmaciens s'intéressent aux pharmacies avec des chiffres d'affaires élevés et en développement. Aussi, le Groupe a-t-il décidé de mettre en place des solutions de financement pour aider les jeunes pharmaciens à s'installer. Ainsi, en 2019, après étude des dossiers, CERP Rouen s'est porté caution pour une trentaine de pharmaciens.

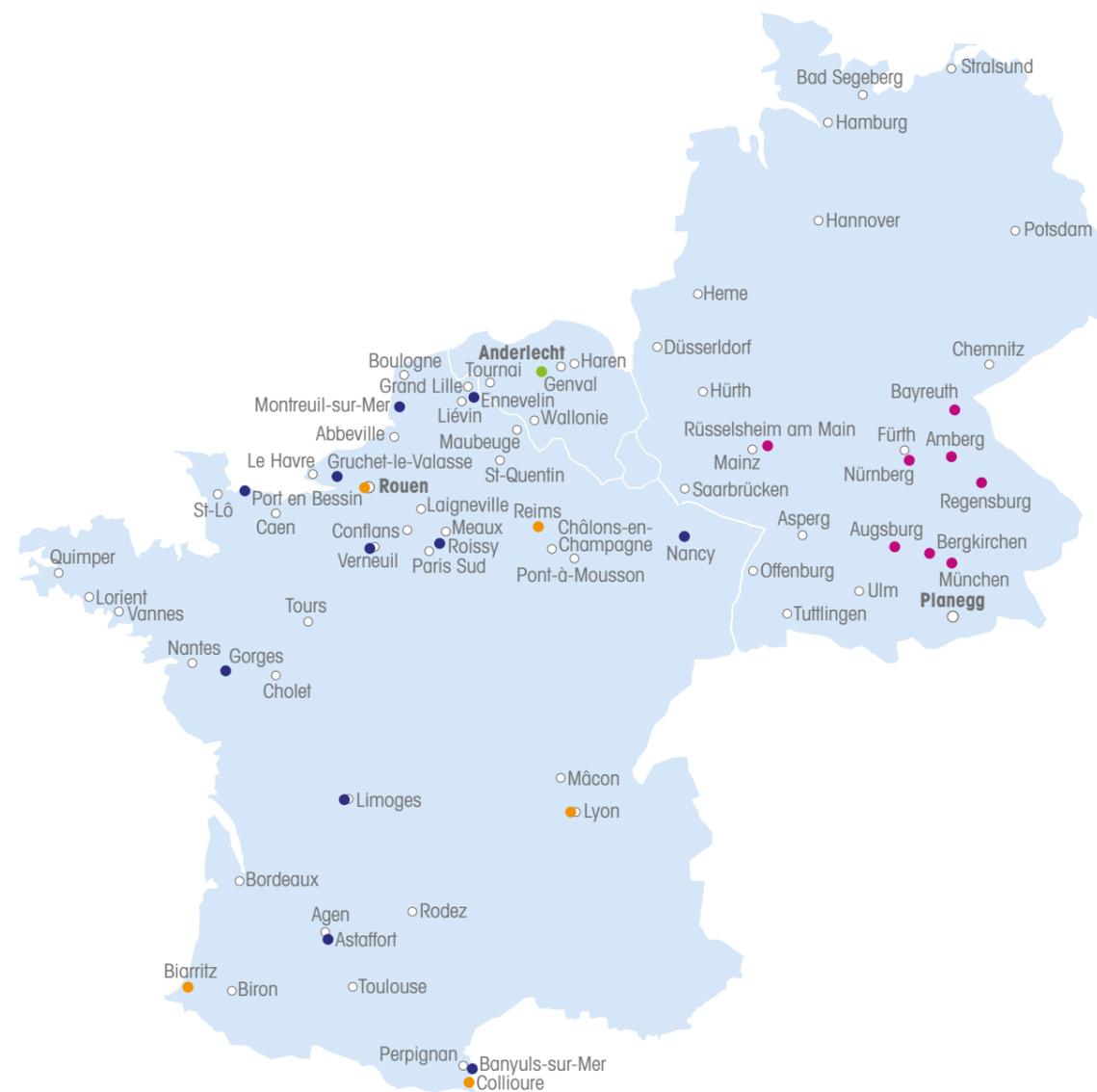
La carte met en évidence la couverture géographique des agences mais aussi la présence régulière en région des organes de direction. Ce maillage territorial permet d'apporter une solution coopérative, porteuse de valeurs sur une grande partie des territoires. Du fait de l'implantation des agences de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



Assemblée Générale d'Astera à Rouen en juin 2019.



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



- Agence de répartition
- Conseil régional
- Lieu des 5 dernières Assemblées Générales
- Lieu des Conseils régionaux 2019 sur le thème « Des solutions pour ma pharmacie »
- Lieu des Soirées Coopératives 2019 sur le thème « Digitalisation : nos solutions pour vous »



## PARTAGE

**R9 - Manque de visibilité des professions de grossistes-répartiteurs.** Faire connaître nos métiers dans toute leur diversité.

Le groupe coopératif Astera a fêté ses 100 ans en 2019. Cet anniversaire a été l'occasion d'une campagne de communication exceptionnelle en interne comme en externe. Une belle occasion de faire connaître le Groupe et ses métiers pour attirer de nouveaux talents.

### Insertion presse

Pour fêter son centenaire, la volonté d'Astera était d'avoir une communication pragmatique qui marque une orientation vers l'avenir. Un plan média s'est déroulé sur toute l'année 2019 dans la presse pharmaceutique avec le slogan « 100 ans et toujours jeune ! ».

### Anecdote - 100 ans d'histoire

Tout au long de l'année, des anecdotes ont été diffusées aux pharmaciens sociétaires et aux collaborateurs afin de faire partager les temps forts qu'ils ont pu vivre en lien avec la coopérative.

Les meilleures anecdotes vécues avec Astera ont été retenues et partagées dans un livre blanc diffusé à l'ensemble des collaborateurs et des pharmaciens sociétaires.



Une édition spéciale de bacs de livraison a été créée à l'occasion de ce centenaire



### Stand et congrès



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

### Conférences



### Astera Vision



Une application permettant aux commerciaux d'Astera de connaître et présenter l'ensemble des services de la coopérative aux pharmaciens.

### Participation aux Assemblées Générales étudiantes



En 2019, Astera a reconduit son partenariat avec l'ANEPP (Association Nationale des Etudiants en Pharmacie de France), maintenant ainsi une proximité avec près de 33 000 étudiants en pharmacie.

### Site web et réseaux sociaux



### Canaux de communication



#### Sezam

Accompagner les pharmaciens dans la mise en place du plan de formation à l'officine (1 fois/mois).

#### Astera Matin

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

#### Astera Mag

Interview avec des professionnels à destination des sociétaires (diffusion 2 fois par an).

#### Campus Astera

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

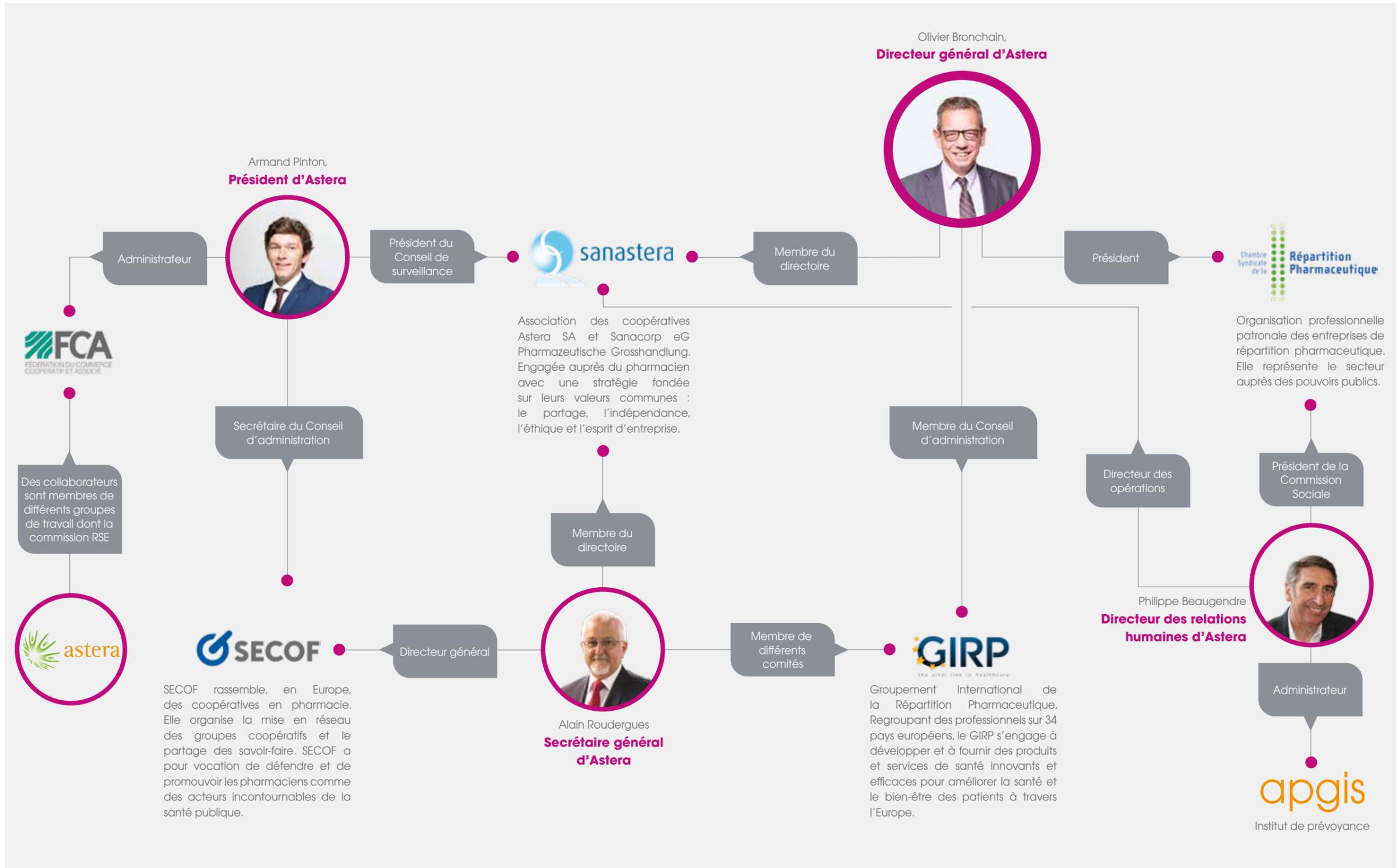
#### Panorama

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



**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.**



## ANNEXES

### 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 2019).

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, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1594 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

#### Responsabilité de l'entité

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

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

#### Indépendance et contrôle qualité

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

#### Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

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 ».

Il ne nous appartient pas en revanche 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.

#### Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 s ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;

- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants :
  - 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 France et SANACORP Allemagne, et couvrent entre 55 et 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

#### Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre novembre 2019 et avril 2020 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 une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

#### Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris, le 15/04/2020.

Le Commissaire aux comptes désigné Organisme tiers indépendant.

RSM Paris.

Martine Leconte  
Associée

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

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

- Enjeu « S'adapter à l'évolution constante des besoins des pharmaciens », dont indicateurs clés de performance répartition des effectifs par âge, sexe et type de contrats, dépenses HT consacrées à la formation, nombre d'heures de formation externes et internes et répartition par sexe des directeurs d'agence et directeurs fonctionnels. *Contrôle d'assertions qualitatives.*
- Enjeu « Protéger les salariés dans l'exercice de leurs fonctions », *contrôle d'assertions qualitatives.*
- Enjeu « Limiter l'impact de notre activité sur l'environnement », dont indicateurs clés de performance nombre d'utilitaires de livraison en circulation par catégorie euro, quantité de déchets carton revalorisés, somme des quantités d'énergie consommée par unité vendue, quantité de gaz à effet de serre émise par unité vendue et moyenne des taux constructeur d'émission de CO2 de cycle mixte NEDC pour les véhicules utilitaires en circulation au 31/12/2019. *Contrôle d'assertions qualitatives.*
- Enjeu « Qualité de service », *contrôle d'assertions qualitatives.*
- Enjeu « Maintenir une accessibilité aux soins au plus grand nombre », *contrôle d'assertions qualitatives.*

# DÉTAIL DES ACTIVITÉS PAR SOCIÉTÉ

Société	Métier	Activité	Inclus dans le périmètre DPEF
CERP ROUEN France	Répartition pharmaceutique	CERP Rouen se définit comme un grossiste-répartiteur de proximité. Ses 32 agences sont le garant d'une liberté de prescription et de délivrance. Un choix qui permet au pharmacien d'officine de conserver un rôle incontournable dans la distribution du médicament.	Oui
SANACORP Allemagne	Répartition pharmaceutique	Société de pharmaciens qui s'engage pour la promotion économique et le suivi des sociétaires et clients. Ses 17 agences réparties sur le territoire allemand offrent toute une gamme de services au profit du pharmacien : de la prestation grossiste performante jusqu'à l'offre variée de services et de prestations du réseau de pharmaciens.	Oui
CERP SA Belgique	Répartition pharmaceutique	CERP SA se présente comme un acteur de la répartition 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
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 Engagement en matière de santé publique
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 (LPA)	Solutions à l'officine	Le réseau Les Pharmaciens Associés, filiale du groupe coopératif Astera, 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. La gouvernance en est assurée par un conseil d'administration de pharmaciens membres du réseau Les Pharmaciens Associés.	Non, mention faite au niveau des valeurs Indépendance et Proximité
LE RESEAU SANTALIS (Belgique)	Solutions à l'officine	Santalès 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 Santalès 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. Santalès propose plusieurs programmes d'accompagnement comprenant un concept store, des outils marketing et de communication.	Non, mention faite au niveau des valeurs Indépendance et Proximité
CERP ROUEN FORMATION	Solutions à l'officine	CERP Rouen Formation, accompagne le pharmacien et son équipe dans le développement de leurs compétences. Une offre complète répartie sur 3 domaines (pathologies, communication, management) est proposée à travers 4 modes de formation. Reconnu en tant qu'organisme habilité à dispenser des programmes DPC pour les pharmaciens et pour les préparateurs, CERP Rouen Formation est engagé dans la qualité et certifié « Veriselect formation Professionnelle. »	Non, mention faite au niveau de la valeur Indépendance

Société	Métier	Activité	Inclus dans le périmètre DPEF
EURODEP	Solutions à l'industrie	Acteur de référence sur le marché des dépositaires pharmaceutiques avec près de 160 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. Parmi les nombreuses prestations proposées par Eurodep : la gestion des appels d'offres hospitaliers, le stockage sous douane, le e-commerce, la distribution des médicaments vétérinaires, la distribution des produits thermolabiles, la réalisation d'opérations de kitting, co-packing, sleeveage, stickage...	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
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 médicotéchniques d'un prestataire et des compétences professionnelles et humaines du pharmacien choisi par le patient.	Non, mention faite au niveau de la valeur Indépendance

# DÉFINITION DES INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

## Indicateurs sociaux

### Effectif

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

Tout salarié inscrit à l'effectif au 31/12/2019 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 31/12/2019, 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 2019**

Les données sont fournies de manière cumulées pour France, Allemagne, Belgique. Les dépenses de formation correspondent aux coûts pédagogiques et frais annexes.

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

Les données sont fournies par pays. L'indicateur comprend les heures de formation réalisées au cours de l'année 2019, y compris pour les salariés sortis en cours d'année.

### Egalité Hommes/Femmes

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

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

**S9 : Répartition par sexe des membres du Conseil d'Administration Astera au 31/12/2019**

## Indicateurs environnementaux

### Pollution

**E1 : Nombre d'utilitaires de livraison en circulation au 31/12/19 par catégorie « Euro »**

Cet indicateur est extrait des bases de données des services Flotte de chaque pays à partir des dates de 1<sup>ère</sup> mise en circulation et par exclusion des véhicules sortis avant le 31/12/19 inclus.

### Economie circulaire

**E2 : Quantité de cartons revalorisés pour l'année 2019 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 2019.

**E3 : Somme des quantités d'énergie consommée (Electricité, Gaz, Chaleur, Fioul, Gasoil) par unité vendue pour l'exercice 2019 exprimée en Wh d'énergie finale**

Cet indicateur est constitué des éléments suivants :

- **Electricité/Gaz/Chaleur** : quantité consommée pour l'exercice 2019 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 2018 et 2019 (sans impact sur la qualité de l'indicateur).
- **Fioul** : quantité de fioul livrée sur l'exercice 2019 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 2019 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 la France, les quantités d'essence sont très peu significatives et ne sont pas prises en compte dans l'indicateur. 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.

## Changement climatique

**E4 : Quantité de Gaz à Effet de Serre émise par unité vendue pour l'exercice 2019 exprimée en grammes de CO2 équivalent**

Cet indicateur est obtenu par conversion des quantités d'énergie consommées calculées précédemment (Cf. E3). Les facteurs d'émission retenus sont différents selon les énergies et le pays de consommation. 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
Gaz Allemagne		Umwelt Bundesamt	Erdgas 2016	0.202 g CO2e* / kWh
Fioul Allemagne		Umwelt Bundesamt	Heizöl leicht 2016	0.266 kg CO2e* / kWh
Gasoil France	Scope 1 / n° 2	Base Carbone® ADEME V15.1.0	Gazole routier France continentale	2.51 kg CO2e* / l
Gasoil Belgique		Agence wallonne de l'air et du climat	Fuel Conversion Factors AwAC 2015, Gasoil	2.68 kg CO2e* / l
Gasoil Allemagne		Umwelt Bundesamt	Diesel 2016	0.266 kg CO2e* / kWh
Essence Belgique		Agence wallonne de l'air et du climat	Fuel Conversion Factors AwAC 2015, Essence (motor gasoline)	2.31 kg CO2e* / l
Essence Allemagne		Umwelt Bundesamt	Benzin 2016	0.259 kg CO2e* / kWh
Electricité France	Scope 2 / n° 6	Base Carbone® ADEME V15.1.0	Mix moyen 2018 France continentale	0.0395 kg CO2e* / kWh
Electricité Belgique		European commission CoM Default Emission Factors, Dataset Version 2017	Belgique 2013	0.199 kg CO2e* / kWh
Electricité Allemagne		Stromkennzeichnung eins energie sachsen GmbH & Co. KG	Gesamtstromlieferung	0.361 kg CO2e* / kWh

\*CO2e : CO2 équivalent intégrant les émissions de CO2, CH4 et N2O.

**E5 : Moyenne des Taux constructeur d'émission de CO2 de cycle mixte NEDC en grammes de CO2 par km pour les véhicules utilitaires de livraison en circulation au 31/12/19**

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.

La population de véhicules retenue est celle calculée pour l'indicateur E1. ■

 Indicateur clé de performance.

[www.astera.coop](http://www.astera.coop)

Maîtriser l'approvisionnement  
de mon officine.  
Développer mon activité de maintien  
à domicile.  
M'investir dans les nouvelles missions.



Optimiser la gestion de mon officine.  
Dynamiser mon espace de vente  
et ma stratégie commerciale  
Animer, former, et motiver mes équipes.

Astera, groupe coopératif • 39, rue des Augustins • 76000 Rouen • Tél. : 02 35 52 70 00 • Fax : 02 35 98 10 66 ou  
02 35 15 17 01 • Société Anonyme, Coopérative de pharmaciens d'officine à capital variable • 570 501 551 RCS Rouen •  
Code NAF 4646Z • TVA EU • FR 96 570 501 551 • Crédits Photos : Astera et Fotolia.