



2018

**DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
2018 GROUPE CEGEDIM**

Déclaration de performance extra-financière 2018 Groupe Cegedim

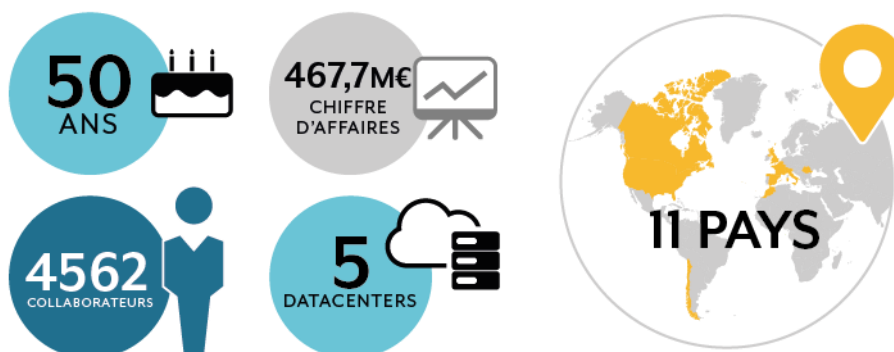
1.1	Panorama et valeurs du Groupe Cegedim	2
1.2	Modèles d'affaires, activités, chaîne de valeur	3
1.3	Enjeux et objectifs RSE du Groupe	7
1.4	Attirer, former, conserver un personnel compétent et qualifié	8
1.5	Mettre en sécurité les données de nos parties prenantes	15
1.6	Maîtriser notre empreinte environnementale	20
1.7	Conforter notre réputation	26
1.8	Agir de manière éthique	30
1.9	Note méthodologique	34
1.10	Rapport de vérification de l'organisme tiers indépendant	37

1.1 Panorama et valeurs du Groupe Cegedim

Qui sommes-nous ?

Fondée en 1969, Cegedim est une entreprise innovante de technologies et de services spécialisée dans la gestion des flux numériques de l'écosystème santé et BtoB, ainsi que dans la conception de logiciels métiers destinés aux professionnels de santé et de l'assurance. Le Groupe est également présent dans les métiers de la gestion des ressources humaines et de la dématérialisation pour tous les types d'industries.

Nos chiffres-clefs



Nos valeurs

L'exigence d'innovation, de qualité et d'investissement est au cœur de la stratégie de croissance du Groupe Cegedim et s'appuie sur des valeurs fortes. Les valeurs fondamentales de Cegedim reposent sur les hommes et les femmes qui contribuent à l'écosystème d'entreprises formé par le Groupe. Elles sont basées sur l'équité, le respect d'autrui, la préservation de l'environnement et l'efficacité économique. Elles contribuent à relever un de ses défis majeurs : apporter la plus haute valeur ajoutée à ses clients, partenaires, actionnaires et salariés.

Ces valeurs fédèrent les différentes parties prenantes du Groupe.



1.2 Modèles d'affaire, activités, chaîne de valeur

Une organisation agile conçue pour favoriser l'innovation et l'esprit d'entreprise

Modèle économique	Le Groupe Cegedim s'organise autour de business units et de sociétés animées par des entrepreneurs responsables, capables de partager et de promouvoir l'excellence technologique des produits, dans des secteurs à fort potentiel de croissance. La volonté est de proposer des services très complets aux clients, ce qui implique un niveau élevé de connaissances et de spécialisation métier. Les équipes techniques accompagnent le produit depuis l'innovation jusqu'à la mise en production. Les équipes de développement produit entretiennent une connaissance parfaite du besoin des clients et des caractéristiques des offres.																		
Création de valeur : l'écosystème Cegedim	L'écosystème Cegedim repose sur ses clients de l'environnement de la santé : médecins, professions paramédicales, pharmaciens, assureurs, autorités de santé, et leurs interactions avec les patients. Il constitue une plateforme unique fournissant à ses clients des outils permettant de délivrer des prestations d'excellence autour des problématiques de santé. La force de ce modèle d'affaires réside dans la présence intégrée de tous ces acteurs au sein de l'écosystème Cegedim, les offres du Groupe se situant au cœur de leur communication et de leurs interactions. Deux autres typologies d'offres complètent le modèle d'affaires : les solutions de gestion des ressources humaines SRH et de dématérialisation SY by Cegedim, qui s'adressent à l'ensemble des acteurs économiques, dans et en dehors du secteur de la santé.																		
La stratégie : Se transformer pour renforcer nos avantages concurrentiels. Un processus en deux étapes.	2015 - 2018 ÉTAPE 1 : CONSTRUIRE LES FONDATIONS Une entreprise agile avec un business model renouvelé À PARTIR DE 2019 ÉTAPE 2 : ACCÉLÉRER ET CROÎTRE Maintenir une dynamique de croissance durable et rentable <table border="1"> <thead> <tr> <th>Acteur</th> <th>Effectif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ASSUREURS</td> <td>43M d'assurés</td> </tr> <tr> <td>PHARMACIENS</td> <td>71 000</td> </tr> <tr> <td>MÉDECINS</td> <td>+152 000</td> </tr> <tr> <td>PARAMÉDICAUX</td> <td>48 000</td> </tr> <tr> <td>SRH</td> <td>+925 000</td> </tr> <tr> <td>PHARMA</td> <td>+220 000</td> </tr> <tr> <td>AUTORITÉS DE SANTÉ</td> <td>+220 000</td> </tr> <tr> <td>CEGEDIM</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Acteur	Effectif	ASSUREURS	43M d'assurés	PHARMACIENS	71 000	MÉDECINS	+152 000	PARAMÉDICAUX	48 000	SRH	+925 000	PHARMA	+220 000	AUTORITÉS DE SANTÉ	+220 000	CEGEDIM	-
Acteur	Effectif																		
ASSUREURS	43M d'assurés																		
PHARMACIENS	71 000																		
MÉDECINS	+152 000																		
PARAMÉDICAUX	48 000																		
SRH	+925 000																		
PHARMA	+220 000																		
AUTORITÉS DE SANTÉ	+220 000																		
CEGEDIM	-																		

Stratégie et transformation

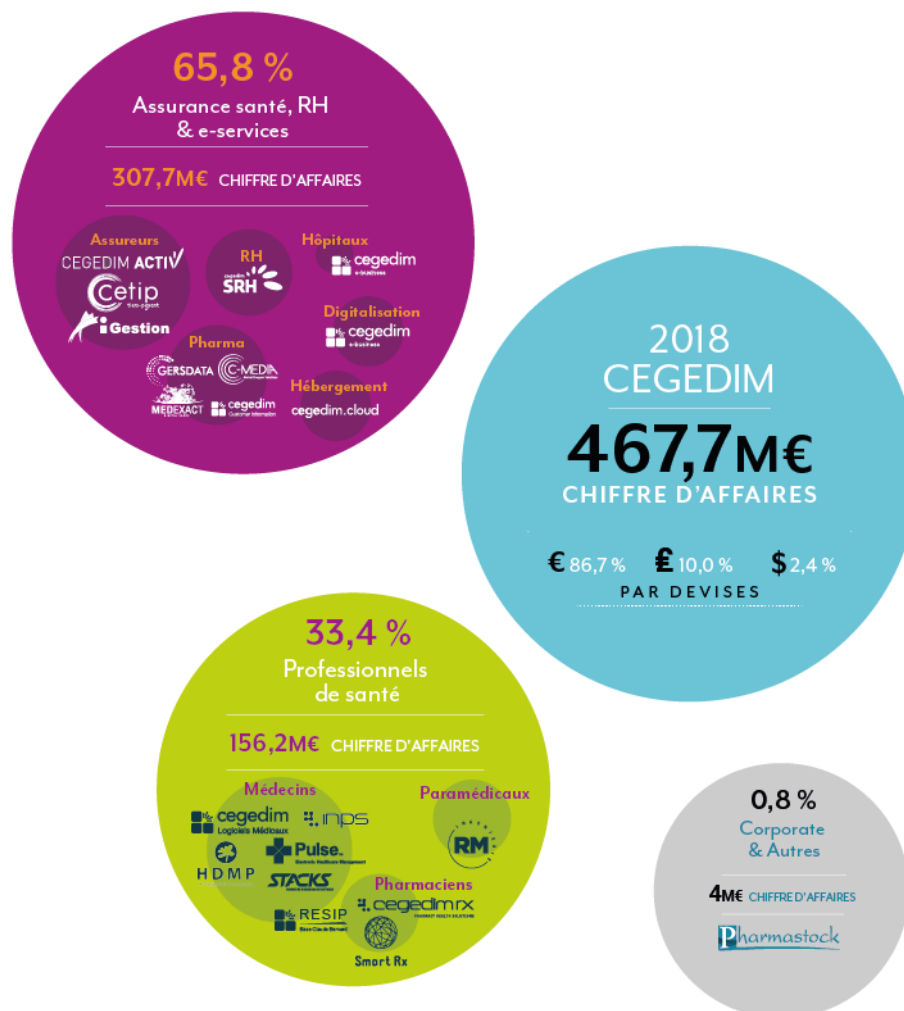
Les piliers de la transformation du Groupe que sont le Cloud, le SaaS, le Digital, ont également contribué à orienter les investissements du Groupe dans la Data et le Service de Business Process Outsourcing (BPO). Les évolutions réglementaires constantes et complexes nourrissent continuellement la nécessité d'innover et de créer des outils délivrant les solutions indispensables à nos clients, qui permettent de répondre à ces contraintes. Ces vecteurs de croissance sont la base de la stratégie de développement du Groupe Cegedim en France et à l'étranger pour les années à venir.

Les éléments essentiels de notre stratégie sont donc les synergies générées par nos offres globales, ainsi que nos outils innovants accompagnant la transformation digitale de nos clients. Celle-ci est une opportunité majeure dans le secteur de la santé, puisqu'elle permet une réduction des coûts, une amélioration de la qualité des soins, ainsi qu'un meilleur accès à ceux-ci. L'impact sociétal des piliers stratégiques du Groupe Cegedim tend vers une élévation globale du niveau de santé, de bien-être et de qualité de vie de tous.

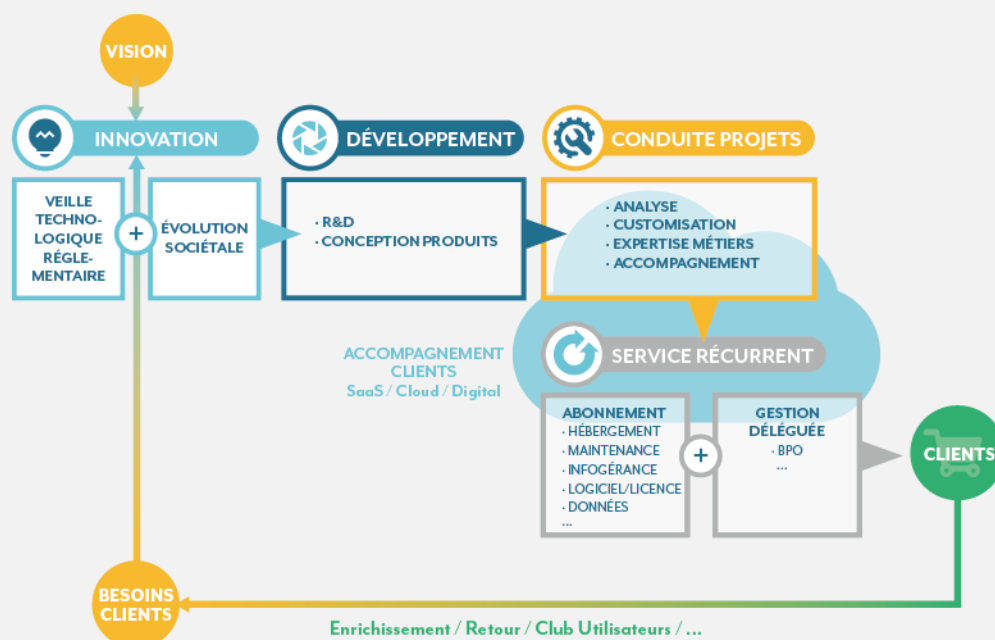
Nos activités

Nos deux divisions opérationnelles principales ont pour caractéristiques communes :

- L'écosystème de santé,
- Un environnement réglementaire strict,
- La volonté d'être leader sur ses marchés.



Chaîne de valeur.



La création de valeur se fait de manière différenciée dans chacune des divisions opérationnelles.

Création de valeur : Division Assurance santé, RH et e-services

Les caractéristiques du modèle d'affaires consistent en :

- des offres spécifiques pour des grands comptes,
- un mode projet nécessitant un temps de construction et de mise en œuvre d'offres à la mesure de la complexité des besoins clients,
- une exploitation en mode SaaS ou Infogérance hébergée, complétée par le BPO,

afin d'offrir un portefeuille varié de produits et de solutions adaptés.

Produit	Solutions	Chiffres clés
 Assurance Santé	+ Logiciels + Solutions Digitales + BPO + Tiers-payant	• 43 millions d'assurés • 3 milliards de factures santé traitées par an
 Digital & Données	+ E-promotion + Communication digitale + Données et statistiques de vente des produits de santé et de parapharmacie	• Réseau de 7 000 écrans en pharmacies en France
 RH	+ Plateforme SaaS de gestion des RH + BPO	• Pour toutes industries • +250 clients
 e-business	+ Plateforme SaaS de gestion des documents digitalisés incluant les plateformes de paiement et de digitalisation	• Pour toutes industries • 3,2 milliards d'euros de factures traitées
 Autres services	+ Services d'externalisation	• 1 nouveau centre de BPO créé en 2017

Création de valeur :
Division
Professionnels de
santé

Les caractéristiques du modèle d'affaires consistent en :

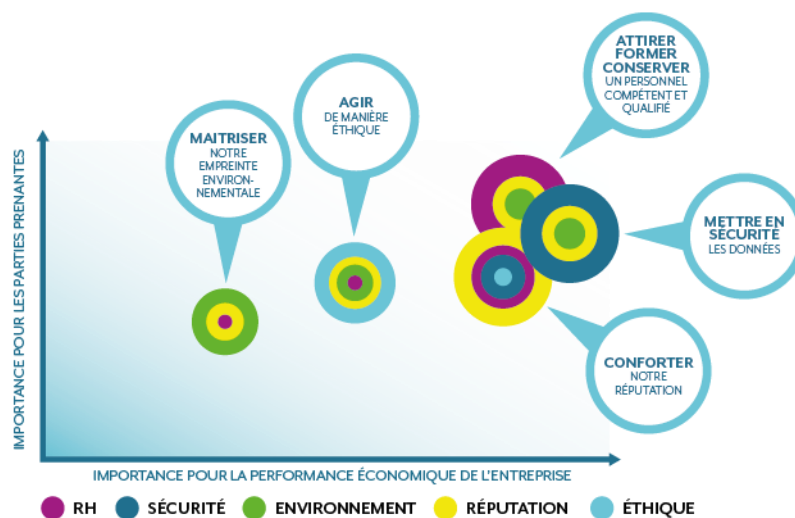
- des offres packagées à destination des professionnels, centres de santé, chaînes de pharmacies,
- un déploiement de logiciels de gestion adaptés à la pratique individuelle ou en centre de santé,
- un accompagnement axé sur la proximité avec fort maillage des territoires, helpline et maintenance,

afin d'offrir un portefeuille varié de produits et de solutions adaptés.

Produit	Solutions	Chiffres clés
 Logiciels pharmaciens	+ Solutions logicielles intégrées + Solutions web pour le suivi patient et le tiers-payant	- 39% de parts de marché aux UK - 650 millions de prescriptions gérées par an aux UK
 Logiciels médecins	+ Logiciels de gestion du cabinet médical + Dossier patient électronique, facturation, gestion des remboursements, offres mobile et SaaS	- N°1 France, Italie, Espagne - N°3 Royaume-Uni
 Logiciels paramédicaux	+ Gestion de cabinets médicaux + Solutions mobile intégrées	- 48 000 professionnels de santé utilisant les offres RMI en France en 2018
 Base de données médicaments	+ Base de données médicamenteuse + Apps et portails web donnant accès à la base de données	- Utilisés par les professionnels de santé dans 5 pays - Approuvé par la Haute Autorité de Santé depuis 2008

1.3 Enjeux et objectifs RSE du Groupe

Responsabilité Sociale, Sociétale, Environnementale, Éthique

Identification et évaluation de nos risques RSE	Nos travaux se sont appuyés sur les éléments suivantes : – Les dispositions de la loi Grenelle II incluses à l'article L225-102-1 du Code du Commerce, au nombre de 43, – Les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies, au nombre de 17, – Le programme Global Compact des Nations Unies et ses 10 principes, – Les nouveaux éléments requis dans le cadre de la transposition de la directive européenne RSE, notamment la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, – Les dispositions de la loi Sapin II et la Charte Éthique du Groupe Cegedim, – Les risques identifiés et détaillés dans les Documents de Référence annuels du Groupe.
Risques et enjeux RSE	En considérant l'ensemble du Groupe, ainsi que ses deux modèles d'affaires principaux, les risques extra-financiers significatifs relatifs à la RSE ont été identifiés et analysés, en prenant en compte leur dimension sociale, environnementale, sociétale et éthique. Ces risques, détaillés dans la note méthodologique, se déclinent en cinq enjeux évalués ci-dessous dans la matrice de matérialité du Groupe Cegedim. ● Mobiliser les ressources humaines dont nous avons besoin ● Protéger les données de nos parties prenantes ● Maîtriser notre empreinte environnementale ● Conforter notre réputation ● Agir de manière éthique
Nos objectifs	Afin d'apporter une réponse concrète à ces risques, le Groupe Cegedim met en œuvre politiques et diligences contribuant à sa performance extra-financière, qui lui permettent d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés dans ce domaine. Ces objectifs sont déclinés dans ce document au sein des cinq thématiques listées ci-dessus. Leur performance est pilotée et mesurée par les résultats et indicateurs clefs pertinents présentés dans ce rapport.
Matrice de matérialité RSE du Groupe Cegedim Au 20 mars 2019	

1.4 Attirer, former, conserver un personnel compétent et qualifié

Politique de l'emploi	En 2018, la politique de l'emploi de Cegedim a permis d'accompagner l'activité du Groupe. Celui-ci met en place un environnement dans lequel ses collaborateurs peuvent pleinement développer leurs compétences tout en contribuant activement à la performance de l'entreprise. Cegedim adapte sa politique salariale en conséquence afin de motiver les talents, assurer la formation et le recrutement tout en contenant l'évolution de la masse salariale dans une croissance raisonnable.
Équité sociale	Au cœur des préoccupations du Groupe Cegedim, l'équité sociale est mise en œuvre dans sa politique de ressources humaines. Les équipes RH à taille humaine sont axées sur la communication, la transmission des compétences et le partage d'expérience, éléments indispensables à la poursuite du développement individuel. Un management de proximité favorise une prise de décision efficace avec réactivité et souplesse. Une évaluation régulière des collaborateurs, les formations et des opportunités d'évolution permettent un enrichissement des compétences et des expériences individuelles, et la perspective d'accéder à de nouvelles responsabilités. Une expérience au sein du Groupe Cegedim, employeur de référence, est gage d'une employabilité accrue de ses collaborateurs.

1.4.1. Recruter

Effectifs	L'engagement du Groupe vise à renforcer ce capital humain, ressource primordiale. Le recrutement d'effectifs qualifiés et adaptés aux besoins est donc une préoccupation majeure et constante. Il s'agit d'un enjeu fort pour le Groupe Cegedim, acteur BtoB dont la communication institutionnelle et les produits ne sont pas nécessairement accessibles aux candidats ou connus des futurs collaborateurs. Sa présence accentuée sur les réseaux sociaux professionnels y permet une forte visibilité en France, et constitue un canal de recrutement actif.
Recrutement	Afin d'accompagner les projets de l'entreprise, Cegedim recrute chaque année : – Plusieurs centaines de collaborateurs en France, avec la volonté croissante d'agir en faveur de la diversité des salariés dans l'entreprise et de permettre notamment l'accès à l'emploi de personnes handicapées, – Un nombre croissant de stagiaires et de jeunes en contrat d'apprentissage, – À l'international à travers sa présence dans plus de 10 pays. À cet effet, les locaux des sites de Boulogne, ainsi qu'au Maroc et en Roumanie, ont été aménagés : une zone dédiée au recrutement appelée RecrutLab comportant des box plus spécifiquement adaptés au passage d'entretiens de recrutement.
Jeunes diplômés	Les collaborateurs sont issus majoritairement de formation à dominante scientifique ou commerciale. Le Groupe veille au recrutement de futurs jeunes diplômés dans le cadre de contrats d'apprentissage, grâce à des partenariats avec des écoles et établissements universitaires. En France et à l'international, Cegedim propose des stages à destination des étudiants ou jeunes diplômés, véritables tremplins vers l'embauche destinés à être transformés en postes pérennes dans les entreprises du Groupe. En France, Cegedim participe aux salons pour l'emploi et à divers forums étudiants. Une possibilité de VIE dans la filiale de R&D espagnole basée à Barcelone est également proposée.
Partenariat écoles	Des actions de partenariat avec les écoles sont mises en œuvre, des collaborateurs du Groupe intervenant à l'université de Poitiers, de la Sorbonne et de l'école de numérique Simplon à Paris. Cegedim est fier de parrainer la création du premier Master SIRH (Système d'Information en Ressources Humaines) en France, ouvert en septembre 2018 à l'université de Paris I Sorbonne, au sein duquel ses collaborateurs enseignent. Les étudiants sont accueillis en apprentissage au sein des équipes, Cegedim s'engageant ainsi en faveur de l'apprentissage. Des bourses de mobilité sont également attribuées à des étudiants partant étudier au Royaume-Uni dans le domaine de la recherche et la santé.

Jobdating	Des sessions de jobdating sont régulièrement mises en place dans les sites français. S'adressant à des candidats postulant aux annonces du Groupe ou ciblés par les recruteurs, elles consistent en des sessions d'entretiens rapides d'une dizaine de candidats, avec les équipes RH et les managers des postes concernés, à l'issue desquelles des propositions d'embauches peuvent être faites. En complément des canaux d'annonce traditionnels, ces événements sont promus auprès des écoles dans les régions concernées. En moyenne, ces événements débouchent sur un tiers d'embauches, ciblant majoritairement des postes de consultants SIRH ou commerciaux.
Intégration	L'intégration des nouvelles recrues dans les sites français est effectuée par groupes d'une dizaine de collaborateurs, accueillis lors de leur premier jour par l'équipe RH qui présente l'entreprise, ainsi que divers éléments administratifs. Ce parcours dédié a été développé par les équipes des Ressources Humaines, soit au sein des locaux Groupe, soit au sein des BU avec des modules de formation spécifiques selon les différents métiers concernés : School SRH, parcours métier assurances, sales academy, e-business. Certaines BU ont mis en place ponctuellement des parcours de type "vis ma vie" afin de pousser l'expérience d'intégration, ou bien encore un dispositif de parrainage à l'arrivée de nouvelles recrues. En amont de l'intégration d'un nouveau collaborateur, une checklist est adressée par les Ressources Humaines au manager afin qu'il puisse préparer au mieux son arrivée. Le parcours d'intégration se terminera par un entretien de validation de fin de période d'essai, formalisé avec le manager.
Cooptation	La politique de cooptation est en place depuis 2011 au sein du Groupe Cegedim en France, et renforcée en 2018. Son objectif est de gratifier les collaborateurs ayant transmis des candidatures dont les profils répondent aux besoins opérationnels et se reconnaissant dans les valeurs du Groupe. Des événements internes cooptants / cooptés sont mis en œuvre, permettant la rencontre avec des managers du Groupe et des échanges informels dans le cadre de soirées thématiques.
Politique de rémunération	La politique du Groupe en matière de rémunération vise à reconnaître les talents en récompensant à la fois la performance collective et la performance individuelle, celle-ci étant encouragée de manière privilégiée au travers de la part variable sur objectifs des rémunérations. Chaque année, les managers mènent un entretien individuel avec les membres de leurs équipes, afin de les évaluer et faire le point sur les objectifs fixés. Le Groupe acquiert tous les ans des études de rémunération afin de s'assurer que sa politique de rémunération est en phase avec le marché. Le Comité des Rémunérations, composé de trois administrateurs, a notamment pour mission les politiques d'attribution d'actions gratuites et de rémunérations variables, et toute proposition d'augmentation de capital de la Société sous forme d'une offre exclusive aux salariés. Le Comité des Nominations, composé de trois administrateurs, a notamment pour mission d'examiner et de faire des propositions au Conseil d'Administration relativement à l'établissement d'un plan de succession des dirigeants mandataires sociaux en cas de vacance imprévisible.

1.4.2. Organiser le travail et la qualité de vie

Marque employeur	Le Groupe conduit une politique RH active en tant que marque employeur, détaillée au travers des divers éléments de ce chapitre, par une démarche renforcée en 2018 afin notamment de fidéliser les collaborateurs. Il est assez caractéristique de l'activité que les plateaux de gestionnaires spécifiques à certaines de ses entités fassent généralement l'objet d'un turnover plus prononcé et typique de ces métiers.
------------------	---

Information interne	Un intranet Groupe est en place depuis 2013, et met à disposition : livret d'accueil et informations d'entreprise spécifiques à chaque pays, lettres d'information internes, éléments de charte graphique et communication, éléments spécifiques aux localisations physiques des bureaux. Des initiatives variées ont été instaurées localement dans diverses entités du Groupe. Par exemple, un réseau d'une vingtaine d'écrans a été déployé dans l'ensemble des bâtiments des trois sites de Boulogne-Billancourt, qui diffuse les actualités du Groupe ainsi que les messages d'information à vocation sociale, légale, métier, de formation etc. Ces écrans, présentant également des informations personnalisées par BU et entité, sont en cours de déploiement sur tous les sites du Groupe de plus de 50 salariés. En France, des réunions semestrielles appelés Feel RH sont organisées au sein des BU afin de rassembler les équipes et diffuser les actualités de l'entreprise. Une présentation annuelle de l'activité du Groupe et des faits marquants est effectuée par le Directeur Général Délégué pour les salariés situés en région parisienne, présentation relayée au reste du Groupe par les outils internes. Le Directeur des Investissements et Responsable des Relations Investisseurs saisit l'occasion de ses déplacements à l'étranger lors de roadshows pour de se rendre en filiales et présenter les résultats du Groupe aux collaborateurs.
Création de lien	Des sessions d'afterworks inter-BU favorisent les échanges et l'établissement de passerelles entre collaborateurs d'entités différentes sur les mêmes sites de travail (par exemple Lyon, Nantes). Des événements internes de type soirée de fin d'année, vœux ou autres occasions marquantes sont proposés par certaines entités.
Contrat de Génération	Signé fin 2013 en France, le contrat de génération visait à définir des mesures concrètes dans le cadre de la formation professionnelle et l'intégration des jeunes dans le monde du travail, le maintien dans l'emploi et le recrutement des salariés plus âgés, le développement des échanges intergénérationnels et la transmission des savoirs. Bien qu'il n'ait plus de caractère obligatoire depuis la Loi Travail entrée en vigueur au 1er janvier 2017, cet accord continue d'être suivi au sein du Groupe. Certaines filiales proposent également un suivi managérial rapproché pour les collaborateurs juniors, ainsi que des possibilités de tutorat donné par les plus seniors.
Droit à la déconnexion	Le droit à la déconnexion, prévu en France dans la Loi Travail entrée en vigueur au 1er janvier 2017, n'a pas donné lieu à des mesures de blocage des outils de communication informatiques. En effet, l'activité de service du Groupe Cegedim ne permet pas les coupures de serveurs ou d'éléments d'infrastructure informatique en horaire non ouvrable, du fait de la nécessaire continuité de service et astreinte des collaborateurs permettant de l'assurer. Le respect de la mise en œuvre de ce droit est assuré par des outils déclaratifs de temps de repos, et la mise en place d'une ligne d'alerte RH permettant aux salariés de solliciter un entretien RH afin d'échanger sur leur charge de travail, ce qui donnera lieu à une analyse de la situation et un plan d'action de remédiation avec le manager concerné.
Comités d'Entreprise	Il n'est pas possible de rendre compte en détail ici de l'activité de l'ensemble des Comités d'Entreprise dans le Groupe. Cependant, nombre d'actions sociales sont en place et notamment d'une manière plus spécifique selon les usages locaux : aide au logement, subventions attribuées dans le cadre d'activités extra-professionnelles (sport, loisir, culture, voyages, chèque emploi service), accompagnement des fêtes de fin d'année (chèque cadeaux, arbre de Noël, etc.), des vacances scolaires (chèques vacances) et autres événements marquants.
Couverture santé	Il existe a minima une assurance maladie qui peut être complétée par des dispositifs de prévoyance, étendue à la totalité des collaborateurs en France, et une couverture retraite pour les salariés dans tous les pays où la législation l'exige. Le Groupe s'attache à étendre progressivement ce type de dispositifs aux pays dans lesquels la législation ne l'exige pas. En pratique, la quasi-totalité des effectifs du Groupe s'est vue proposer une assurance maladie.

Lutte contre les discriminations	Le Groupe ne fait pas de discrimination au niveau des embauches et de l'attribution des postes. Les offres d'emploi prévoient une rémunération sans discrimination dont l'évolution future dépend de critères liés à la performance et à l'expérience de chacun. Toute personne victime ou témoin d'une discrimination dispose de plusieurs moyens d'alerte. Elle peut notamment saisir le Comité Éthique du Groupe ou toute instance du personnel qui agira en totale indépendance.
Handicap	Le Groupe Cegedim a la volonté de faciliter l'intégration des travailleurs handicapés et combat toute forme de discrimination. Le Groupe s'emploie à améliorer l'accès de ses bâtiments aux personnes handicapées. Une cellule handicap déjà existante a été étoffée en 2018 afin d'accompagner au mieux les collaborateurs reconnus travailleurs handicapés, d'effectuer un suivi régulier de leur dossier administratif, ainsi qu'un aménagement du poste et des horaires de travail si besoin. En France, Cegedim accorde cinq jours de congés payés spéciaux aux travailleurs handicapés afin de leur permettre d'accomplir leurs formalités médicales et administratives. Dans tous les pays où le Groupe opère, Cegedim veille à respecter la réglementation en vigueur au regard de l'emploi de personnes handicapées.
Organisation du temps de travail	Pour les collaborateurs en France, qui représentent deux tiers des effectifs totaux du Groupe Cegedim, l'organisation du temps de travail s'effectue sur la base d'un forfait annuel de 216 jours ou 1 607 heures travaillés avec une référence horaire hebdomadaire conventionnelle de 37 heures 10, en contrepartie de l'attribution de jours de Réduction du Temps de Travail (RTT). À l'étranger, la réglementation de la durée du temps de travail est respectée dans chaque pays. Dans tous les pays où il est implanté, le Groupe respecte les conventions de l'Organisation Internationale du Travail. Le télétravail, régulier ou occasionnel, a été mis en place au sein du Groupe en 2018. Cet accord offre aux collaborateurs une réelle souplesse dans la gestion de leur temps et trajets. Des places en crèche d'entreprise sont également proposées aux collaborateurs en France, en partenariat avec un des acteurs reconnus du marché. En 2018, toutes les demandes de collaborateurs éligibles ont pu être satisfaites.
Accords collectifs	Au sein des filiales françaises, et dans l'ensemble du Groupe, les accords collectifs sont très nombreux, aussi il n'est pas possible d'en fournir le bilan détaillé. Aucun des accords mis en place en France n'a jusqu'ici été dénoncé par les représentants des salariés ou organisations syndicales, illustrant la pertinence du dialogue social. En 2018 en France, les négociations d'accords collectifs ont notamment porté sur : – le télétravail, généralisé au deuxième trimestre pour les salariés du Groupe, – l'intéressement, avec 11 accords signés à la fin du second trimestre, – l'itinérance, visant à adapter les modalités de prise en compte de temps de trajet / temps de travail pour les quelques quatre cents salariés non sédentaires. Les travaux ont également été engagés sur la Qualité de Vie au Travail (QVT), qui se prolongent début 2019. Avec ces avancées majeures, le Groupe poursuit son action en faveur de la conciliation des temps, afin de permettre aux collaborateurs de mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle.

1.4.3. Gérer les qualifications et les compétences

Compétences	La diversité des métiers au sein du Groupe Cegedim permet d'envisager un enrichissement des compétences et des expériences individuelles avec la perspective d'accéder à de nouvelles responsabilités. Le Groupe conduit sa politique RH autour de la formation et de la mobilité interne, et considère l'évolution professionnelle comme l'un des vecteurs de motivation et de réussite de ses collaborateurs. Rejoindre Cegedim, c'est saisir l'opportunité de travailler dans un environnement technologique de haut niveau, dans le cadre de projets riches et variés, tout en progressant de façon continue.
Formation	La formation est un pilier essentiel de la stratégie de Cegedim qui y consacre un effort supérieur à ses obligations légales, permettant aux salariés d'optimiser leur potentiel. La politique de formation du Groupe combine évolution individuelle, développement des compétences des collaborateurs, et performance de l'entreprise, afin d'accompagner projets stratégiques et mutations des métiers de la santé. Des formations aux premiers secours sont mises en place par le CSE de Boulogne, en complément des formations professionnelles
e-learning	Cegedim a créé une plateforme de e-learning qui permet aux collaborateurs de suivre de nombreux modules pendant leur temps de travail sur une large gamme de formations. De la même façon, une plateforme digitale a été mise en ligne pour les équipes Recherche & Développement afin de mettre à jour leurs connaissances sur les nouvelles technologies liées à leur métier.
Transmission des compétences	Enjeu fort pour le Groupe Cegedim, la transmission des compétences permet de garantir les connaissances et l'expertise au sein des équipes. Les Business Units peuvent ainsi mettre en place des formations sur mesure en mobilisant leurs propres ressources au sein des équipes. Ces initiatives permettent de répondre aux besoins spécifiques liés à nos métiers, de faire partager notre culture et transférer nos savoirs-faire. Des dispositifs de tutorat, obligatoires dans le cadre de contrats de professionnalisation, peuvent également être mis en œuvre dans certaines filiales afin d'accompagner la mobilité interne de salariés ou l'intégration de nouveaux collaborateurs, de transmettre les connaissances propres au poste (processus, procédure, outils, organisation etc.), ou bien les expertises métiers au sein du Groupe. À titre d'exemple, un collaborateur du site de Niort s'est engagé à passer dix-huit mois au Maroc afin d'accompagner le développement des équipes locales, et assurer un transfert de compétences au sein des entités.
Mobilité interne	Cegedim considère l'évolution professionnelle comme l'un des vecteurs de motivation et de réussite de ses collaborateurs. Lors de vacances de poste, priorité est donnée à la recherche de ressources en interne. Les possibilités de mobilité interne dans les différentes zones géographiques permettent aux salariés d'élargir leurs connaissances de l'activité et leurs compétences, et aident le Groupe à garantir le transfert des connaissances entre ses entités. À cet effet, un service en charge de la mobilité à l'international est à l'écoute des profils dirigeants, commerciaux ou techniques, pour gérer les souhaits d'expatriation. Il s'agit généralement de missions de trois ans, de transferts ou de missions courtes, que ce soit dans le sens France/Étranger, Étranger/France ou Étranger/Étranger. Dans certaines entités, une commission mobilité est mise en place entre RH Groupe, RH et management locaux, afin d'étudier deux fois par an les demandes de mobilité au sein du Groupe vers la France.

Résultat

Effectif Groupe	Marque employeur et relations écoles France	Formation France
2018 2017	2018 2017	2018 2017
4 562 4 226 Effectif total	17 - Job dating	24 245 23 095 Nombre d'heure de formation
3 051 2 849 Effectif France	2 - Salons pour l'emploi	1 024 709 Nombre de salariés formés
1 511 1 377 Effectif International	3 - Forums écoles	
1 508 1 115 Embauches	56 - Recrutement associés	
1 152 829 Embauches en CDI	41 - Nombre de contrats de professionnalisation	
356 286 Embauches en CDD	16 - Nombre de contrats d'apprentissage	
1 268 934 Départs	16% - Conversion étudiants en alternance en CDI	
4 382 4 084 Nombre de salariés en CDI	49 - Nombres de stagiaires	
180 142 Nombre de salariés en CDD		
39,66 40,37 Age moyen global		

Egalité Homme - Femme Groupe	Santé et sécurité en France	Qualité de vie au travail
2018 2017	2018 2017	2018 2017
45% 42% % salariés Femmes	54 60 Accidents de travail	271 - Nombre de salariés en télétravail régulier en France
55% 58% % salariés Hommes	34 351 36 182 Absentéisme 11,26 12,7 Nombre moyen de jours d'absence hors CP et RTT par salarié	8,9% - En % de l'effectif France 188 158 Nombre de salariés en travail à temps partiel Groupe 4,1% 3,7% En % de l'effectif Groupe

OBJECTIFS ET INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

	% de CDI confirmés	Réalisé 2018 81%	Attirer les collaborateurs Salariés en CDI en 2018 ayant validé leur période d'essai au 31 décembre, hors période d'essai en cours.
	Nombre d'embauches cooptées confirmées	Réalisé 2018 125	Promouvoir la cooptation La cooptation a été étendue courant 2018 à tous les salariés Cegedim France.
	Nombre d'évènements de recrutements	Réalisé 2018 22	Maintenir notre présence Ces évènements prennent la forme de Jobdating, salons pour l'emploi, forums écoles. S'y ajoutent les soirées de cooptation, non comptabilisées ici.

1.5 Mettre en sécurité les données de nos parties prenantes

La sécurité au cœur de nos priorités	Agissant dans le secteur des technologies et services liés à l'information et aux bases de données, le Groupe Cegedim a pour priorité d'apporter à ses clients et partenaires une entière satisfaction concernant la sécurité des systèmes et des données. Les activités de Cegedim mettent en œuvre le traitement de données sensibles, notamment dans le domaine de la santé. Le respect des réglementations en vigueur et une éthique forte constituent le socle de base au développement de Cegedim et à l'évolution de chacun. La croissance et la pérennité du Groupe dépendent également de sa capacité à anticiper les besoins en termes de service au public ainsi que d'innovation technologique.
--------------------------------------	---

1.5.1. Assurer la sécurité des systèmes d'information

Une infrastructure sûre, résiliente et durable	Cegedim s'applique à mettre en œuvre une sécurité robuste pour ses sites et datacenters. La sécurité est une préoccupation constante et primordiale du Groupe, afin de limiter les effets d'événements pouvant affecter les actifs, produits et infrastructures. Ceci se traduit par une politique de maîtrise des risques sur sites relatifs notamment aux incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles, aux pannes d'électricité, et aux attaques cyber (malware, intrusion etc.).
Sécurité informatique et de l'information	Encadrée par une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) élaborée au sein du Groupe, la sécurité informatique et de l'information est complétée par une Charte de Sécurité des Systèmes d'Information annexée au contrat de travail des collaborateurs, ainsi qu'un guide de sécurité de l'information diffusé et accessible sur l'intranet du Groupe. Des clauses additionnelles spécifiques sont ajoutées au contrat de travail des collaborateurs opérant dans des périmètres sensibles relatifs aux données, à la confidentialité et à la propriété intellectuelle.
Protéger l'information	Les règles et recommandations qui sont définies dans la politique de sécurité visent à protéger l'information sous toutes ses formes - orale, papier, électronique - et notamment à en préserver la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, la non-répudiation. Elles concernent le système d'information (réseaux, ordinateurs, logiciels, données, moyens de communication et de reproduction), mais également les informations échangées par oral, par écrit et leur protection physique dans les locaux de l'entreprise ainsi qu'à l'extérieur. Les filiales du Groupe Cegedim déclinent et précisent les règles de cette politique en un corpus documentaire encadrant la sécurité sur le périmètre de leurs activités métiers, la PSSI du Groupe représentant le minimum de règles à appliquer obligatoire.
Continuité d'activité et de service	Le Groupe met en œuvre des stratégies de continuité d'activité et de service, exploitant la répartition géographique de ses centres informatiques et l'état de l'art des technologies informatiques. Certains risques industriels sont également couverts par des polices d'assurance adéquates. Une équipe sécurité dédiée, expérimentée dans l'hébergement de données critiques, est en charge de la sécurité opérationnelle, en conjonction avec un SOC (Security Operation Center) en 24/7. Les filiales du Groupe Cegedim disposent d'une organisation sécurité interne propre à chacune.
Sensibilisation interne	L'ensemble des utilisateurs du système d'information du Groupe Cegedim est régulièrement sensibilisé aux bonnes pratiques de sécurité et aux réglementations applicables à leur périmètre d'activité. Les sensibilisations à la sécurité mises en œuvre par le Groupe peuvent être réalisées en présentiel ou à distance via e-learning ou webinar par exemple. Les filiales peuvent définir un plan de sensibilisation spécifique applicable à leur périmètre, complémentaire aux actions dispensées au niveau du Groupe Cegedim.

1.5.2. Collecter les données en toute sécurité

Données personnelles	Des données personnelles peuvent être collectées auprès des individus dans le cadre des activités du Groupe Cegedim. Les meilleures précautions sont prises pour garantir aux clients la plus haute qualité de service ainsi que la protection des données et flux traités par le Groupe. La collecte des données est effectuée conformément aux exigences légales et réglementaires applicables dans chaque pays où le Groupe opère ainsi qu'aux spécificités contractuelles visées avec les partenaires ou clients concernés. Le Groupe Cegedim a toujours veillé à être en conformité avec les lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles. Dès la publication du Règlement Général sur la Protection des Données EU 2016/679, Cegedim a lancé les chantiers nécessaires afin de s'assurer que le Groupe y serait conforme dès son entrée en vigueur.
Secteur sensible des industries des sciences de la vie	Le Groupe a pleinement conscience d'agir dans le secteur sensible des industries des sciences de la vie, et s'assure de l'anonymisation des données de santé, de leur hébergement sécurisé et de la réalisation d'études selon des normes éthiques fréquemment auditées par les clients.
Architectures à très haute disponibilité	Le Groupe possède une large expertise dans les activités d'infogérance, de gestion de flux financiers et de documents dématérialisés. Ces activités, du fait de leur caractère hautement stratégique et sensible, ont conduit les équipes informatiques du Groupe à concevoir et à mettre en œuvre des moyens et des architectures à très haute disponibilité qui répondent aux exigences de sécurité les plus élevées et notamment aux normes d'hébergement des données de santé à caractère personnel. Cegedim propose ainsi à ses clients une prestation complète en « cloud » privatif, que ce soit en mode PaaS (Platform as a Service) ou en mode SaaS (Software as a Service), en s'appuyant sur ses capacités d'hébergement et la mise en œuvre de Plans de Continuité ou de Reprise d'Activité (PCA/PRA).
Fiabilité et qualité des données	La fiabilité et la qualité des données est indispensable afin que le Groupe Cegedim puisse continuer à délivrer des outils et services pertinents, contribuant aux systèmes de santé des pays où il opère. À travers sa filiale GERS Data, données et analyses pour le marché sont fournies grâce à un système unique de collecte de data en masse, sur près de sept années d'historique et après anonymisation complète et irréversible, dont la représentativité est permise par la contribution des différents acteurs du secteur. Les équipes de R&D qui y sont dédiées permettent la collecte, la structuration et la production de bases de données immédiatement utilisables, alimentées par des données de qualité et conformes aux exigences réglementaires relatives à leur protection.
Bases de données	Les bases de données patients et prescriptions en vie réelle, choisie par les autorités de Santé en France et au Royaume-Uni, comportent les données brutes anonymisées issues d'un observatoire permanent de près de trois mille médecins libéraux, généralistes et spécialistes. Européenne dans sa structure, plus d'un milliard d'actes y sont enregistrés : profils patients et prescripteurs, diagnostics et pathologies, prescriptions et modalités de traitement, remboursements dans le cadre du parcours patients, résultats de certains examens. La Base Claude Bernard, base de données médicaments et produits de santé, aide à sécuriser le circuit du médicament jusqu'à sa dispensation et offre une haute qualité d'accompagnement du patient; elle est consultée chaque jour par les professionnels de santé en France et à travers le monde.

1.5.3. Protéger les données

Protection des données	La protection des données personnelles a toujours été une préoccupation du Groupe Cegedim. La politique de protection de ces données traduit l'attachement du Groupe à respecter ces principes, qui sont rappelés régulièrement aux collaborateurs Cegedim grâce : – aux formations à la protection des données et à la sécurité en e-learning, webex, ou présentiel en fonction des sujets et des besoins, – à la charte de la sécurité des systèmes d'information, – à la charte éthique du Groupe. Des règles sont définies et des moyens proportionnés mis en œuvre pour assurer que les actifs et informations sont manipulés en accord avec leur niveau de sensibilité. Ainsi, les actifs hébergeant des données confidentielles font l'objet de mesures de sécurité renforcées (accès restreint, chiffrement des données, etc.). Tout utilisateur applique les règles de sécurité appropriées à la classification des informations, publiées ou non, qu'il manipule dans le cadre de ses fonctions.
Agrément HDS (Hébergement de données de santé)	Le Groupe Cegedim dispose de l'agrément HDS (Hébergement de Données de Santé) délivré par l'ASIP Santé – La société Cegedim Activ' est agréée pour une prestation d'hébergement de données de santé à caractère personnel collectées au moyen d'applications utilisées par les clients à des fins de suivi médical. Cet agrément a pour site de production la zone HDS du datacenter de Toulouse-Labège et pour site de secours la zone HDS correspondante du datacenter de Boulogne-Billancourt ; – La société Cegedim SA est agréée pour une prestation d'hébergement de données de santé à caractère personnel collectées au moyen d'applications fournies par les clients et gérant des données de santé à caractère personnel. Cette prestation comporte une fonctionnalité d'accès direct du patient aux applications hébergées. Cet agrément a pour site de production la zone HDS du datacenter de Boulogne-Billancourt et pour site de secours la zone HDS correspondante du datacenter de Toulouse-Labège.
Fin de vie des matériels	Lors de la mise au rebut des matériels, des dispositions spécifiques complémentaires permettent d'assurer que les données ne puissent pas être récupérées et sont appliquées aux médias susceptibles de contenir des informations confidentielles. L'échange standard de médias non soumis à destruction physique est conditionné à l'exécution d'un formatage haute sécurité à réutilisation ou restitution, selon le cas. Les documents papier classifiés usage interne ou confidentiels sont passés au broyeur pour destruction.
Droit d'auteur et propriété intellectuelle	Les procédures internes visent à s'assurer que Cegedim et ses collaborateurs n'enfreignent pas les législations sur le droit d'auteur d'autres sociétés, organisation ou individus (brevets, licences, copyright, marques, etc.). Ces mesures permettent également de respecter la confidentialité et l'intégrité des données. La gestion des droits de propriété intellectuelle est encadrée dans la PSSI, les contrats, ainsi que la charte de sécurité. Les utilisateurs du système d'information Cegedim sont régulièrement sensibilisés aux règles applicables aux droits de propriété intellectuelle. Le suivi des licences est effectué dans le cadre du processus de gestion de configurations.

Politique de protection des données personnelles

La politique de protection des données personnelles a été mise à jour en 2018, à l'occasion de la mise en application du Règlement Général de Protection des Données (RGPD). Elle décrit les mesures générales mises en œuvre par le Groupe Cegedim en vue d'une protection adéquate des données personnelle qu'il peut être amenées à traiter, que ce soit en tant que sous-traitant ou en tant que responsable du traitement.

Elle a vocation à s'appliquer à toutes les filiales du Groupe, en France et à l'étranger, ainsi qu'à toutes les activités de traitement qu'il réalise. Cette politique rappelle les grands principes directeurs en matière de traitement des données, à savoir : respect des finalités, proportionnalité et loyauté, pertinence et minimisation, conservation, sécurité, accountability, droit d'accès et de rectification, respect des bases légales des traitements.

Avant l'entrée en vigueur en mai 2018 du RGPD, le Groupe a fait suivre à l'ensemble des collaborateurs une formation en e-learning suivie d'un test d'évaluation des connaissances.

Un programme de e-learning abordant des thématiques spécifiques liées à la protection des données est en cours de développement et destiné à prolonger cette formation initiale.

Eu égard à la diversité des métiers du Groupe, Cegedim a choisi de nommer des Délégués à la Protection des Données ou Data Protection Officers (DPO) par entité ou BU concernée. Ils sont chargés d'informer et conseiller le responsable de traitement ou le sous-traitant ainsi que les collaborateurs qui procèdent à un traitement de données, contrôler le respect du RGPD et des règles internes ainsi que piloter les orientations prises par le responsable de traitement, conseiller sur demande en ce qui concerne les analyses d'impact et vérifier l'exécution de celles-ci, ainsi qu'être le point de contact et coopérer avec la CNIL.

RGPD en douze points



RÉSULTATS

Données

2018 | 2017

35 257 | 25 377

Volume de données de santé
traitées en gigabits

OBJECTIFS ET INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE



Réalisation de
la checklist
sécurité

Réalisé 2018
100%

Sécuriser notre système d'information

La liste exhaustive des éléments du dispositif de
sécurité a été réalisée.

Checklist sécurité des systèmes d'information Cegedim IT	Réalisé 2018
Sensibilisation à la sécurité (ex : formations, e-learning, campagnes de phishing...)	✓
Comités sécurité réguliers	✓
Audits internes	✓
Audits externes	✓
Analyses de risques	✓
Audits de vulnérabilités	✓
Tests d'intrusion	✓
Tests de PRA	✓
Revue de la Politique de Sécurité du Système d'Information	✓
Signature de la Charte SSI par les nouveaux collaborateurs	✓



Croissance du
volume de
données
hébergées

Réalisé 2018
+39%

Datacenters France et US

La croissance du volume de données s'explique par la
croissance organique des clients en portefeuille, ainsi
que le développement et l'acquisition de nouveaux
clients.

1.6 Maîtriser notre empreinte environnementale

Engagement sociétal et entreprise citoyenne	L'activité de Cegedim possède une dimension RSE intrinsèque, en tant que prestataire de services auprès de professionnels dans le domaine de la santé et de l'assurance, qui eux-mêmes œuvrent pour des patients et assurés. Les services fournis aux entreprises (RH et e-services) visent eux-aussi à une utilité sociétale, notamment par la dématérialisation, l'hébergement et la mise à disposition de données. Ceci dans un contexte sociétal d'augmentation des dépenses de santé et des demandes des patients, ainsi que de forts enjeux de transformation technologique et d'évolution réglementaire. Cegedim a constamment mis au cœur de ses préoccupations l'innovation au service de ses parties prenantes et voit à ce titre la matérialisation de ses efforts en tant qu'entreprise citoyenne.
---	--

1.6.1. Limiter notre empreinte écologique

Emissions de CO2	Le Groupe Cegedim, en tant que prestataire de services notamment pour l'industrie pharmaceutique et les professionnels de santé, déploie une activité de bureau et des émissions de CO2 caractéristiques de ces activités. Les émissions primaires de CO2 de Cegedim sont principalement liées à la flotte de véhicules de la société et aux systèmes de climatisation. Les émissions secondaires de CO2 de Cegedim sont principalement liées à la consommation d'énergie ainsi qu'aux déplacements professionnels.
Politique de gestion des véhicules	Le Groupe s'est doté d'une politique de gestion des véhicules de société qui définit les typologies de véhicules et les règles d'éligibilité. La gestion du parc prend en compte le vieillissement des véhicules, l'évolution des normes anti-pollution ainsi que le respect des recommandations officielles et professionnelles. En France, Cegedim a également mis en place une charte de bonne conduite pour les conducteurs. Le parc est notamment équipé de véhicules à moteur hybride, et une incitation forte est mise en faveur des catégories moins émettrices en CO2 lors du renouvellement de véhicule.
Limiter les déplacements	La gestion des déplacements professionnels fait l'objet d'une attention particulière, s'agissant d'un poste d'émissions de CO2 important. Par sa politique Voyages mise en place dès 2008, le Groupe définit règles et bonnes pratiques encadrant les réunions et déplacements associés, incitant les collaborateurs à diminuer leurs déplacements et à recourir à des solutions alternatives moins polluantes, sans sacrifier la qualité des services proposés aux clients. Les déplacements pour des réunions internes de travail y sont notamment proscrites et toute exception nécessite au préalable une dérogation hiérarchique. Les moyens de travail à distance ont été déployés au sein du Groupe dès 2007 : visioconférence, conférence téléphonique, messagerie instantanée et plateformes d'échanges de document (de type Skype, Sharepoint, Webex) sont privilégiés afin de limiter des déplacements de courte durée. Au-delà de son impact sur la qualité de vie, le télétravail contribue lui-aussi à limiter les déplacements réguliers des collaborateurs.

Gestion des déchets	Le Groupe Cegedim n'a pas d'activité industrielle et ne produit pas de déchets toxiques. Les principaux déchets sont de type papier / cartons et équipement informatique. Cegedim utilise très peu de substances dangereuses et toxiques sauf : – Équipements informatiques (écran, batteries, imprimantes et cartouches d'encre) – Équipement de voitures (batteries, huile-moteur) – Produits d'entretien En France, Cegedim sous-traite intégralement la gestion de la fin de vie des déchets électroniques et électriques (DEEE) en vue de la valorisation des matières et de l'élimination des matières toxiques. De nombreuses filiales ont déjà mis en œuvre des programmes de recyclage pour des imprimantes, des cartouches de photocopieurs et des équipements informatiques. Lorsqu'ils arrivent en fin de vie, les matériels équipant les data centers du Groupe font l'objet d'un traitement spécifique visant à éliminer les déchets dans le respect de l'environnement. Ces matériels sont généralement repris par le fournisseur du nouvel équipement de remplacement ou, à défaut, confiés à un prestataire chargé de leur recyclage. Le Groupe peut également choisir de conserver certains matériels afin de disposer de pièces détachées, optimisant ainsi la durée de vie de certains composants, recyclés sur site. Le Groupe Cegedim ne rejette pas d'eaux usées autres que domestiques.
---------------------	---

1.6.2. Réduire l'utilisation des ressources

Réduction des impressions	La réduction des impressions est également un objectif pour le Groupe. Dans tous les pays, au quotidien, les équipes sont encouragées à s'interroger sur la nécessité d'imprimer leurs travaux ou sur l'utilisation d'alternatives simples : projeter un support de réunion plutôt que de l'imprimer, n'imprimer les e-mails que si nécessaire, en recto verso, etc. Les collaborateurs sont de moins en moins équipés d'imprimantes individuelles, et doivent envoyer leurs travaux sur une station d'impression mutualisée, afin de limiter les impressions dites de confort et d'être plus économe en consommables. Les impressions par défaut en noir et blanc sont privilégiées sur celles en couleur. Une équipe de reprographie en interne est en charge des impressions en masse pour les sites de Boulogne, utilisant des matériels modernes et performants.
Diffusion papier des informations réglementaires obligatoires	En ce qui concerne l'impression des informations réglementaires obligatoires, le Groupe privilégie une diffusion électronique depuis 2007. Le nombre d'exemplaires du Documents de Référence en version papier a été réduit entre 2009 et 2017 de plus de dix fois pour la version française, et de moitié pour la version anglaise, toutes deux passées à 100 exemplaires. Depuis plus de dix ans, l'impression du Document de Référence du Groupe se fait sur du papier 100 % recyclé et certifié Ecolabel européen. D'autre part, les cartes de vœux électroniques envoyées aux clients et prestataires, généralisées en 2018 au sein du Groupe, ont majoritairement remplacé les versions papier.
Digitalisation des formalités administratives	Dans le cadre de son processus de recrutement, le Groupe Cegedim a très tôt opté pour la digitalisation des formalités administratives liées à la gestion des nouveaux entrants en France, et n'y effectue plus d'envoi en masse de documents papier. Lettre d'engagement, contrat de travail, règlement intérieur et chartes internes, mutuelle et prévoyance : tous ces documents contractuels font l'objet d'un envoi et d'une signature électroniques de part et d'autre. La gestion des tickets restaurant se fait dorénavant par carte à puce, évitant l'impression et la manipulation de titres papier.

Coffre-fort électronique	Cegedim met à disposition de ses collaborateurs des armoires sécurisées pour le stockage d'actifs sensibles, et leur propose en France un service de coffre-fort électronique sécurisé permettant d'y conserver des documents personnels en format électronique, visant ainsi à limiter les impressions papier. À titre d'illustration, en France, les salariés peuvent choisir que leur bulletin de paie mensuel y soit automatiquement envoyé pour stockage.
Dépenses énergétiques des espaces de travail	Des moyens simples de réduction des dépenses énergétiques des espaces de travail sont mis en œuvre au cas par cas, comme l'extinction automatique des lumières et des climatisations dans les bureaux à partir d'une certaine heure, la mise en place de minuteurs, le recours aux sèche-mains automatiques, la généralisation de fontaines à eau et machines à café raccordées à l'eau courante filtrée, la promotion du covoiturage, navettes etc. Des contrats de maintenance permettent d'assurer un fonctionnement optimal des systèmes de climatisation des locaux.
Gestion des équipements informatiques	Dans la gestion quotidienne de ses équipements informatiques et depuis plus de 30 ans, Cegedim conçoit, construit, et opère ses centres de données et les plateformes technologiques en optimisant leur efficacité énergétique, répondant ainsi aux exigences économiques d'un marché fortement concurrentiel, mais aussi aux objectifs de développement durable et de contribution à la lutte contre le changement climatique. Le déploiement des centres de données a été réalisé en tenant compte à chacune des phases de conception, de déploiement et d'exploitation, des contraintes environnementales, énergétiques et économiques. Ces contraintes ont été intégrées dans toutes les dimensions du métier de l'hébergement de systèmes d'information.
Empreinte carbone	L'empreinte carbone du Groupe en matière de gaz à effet de serre se mesure par la consommation d'électricité nécessaire au bon fonctionnement des activités. Le Groupe dispose de centres d'hébergement informatique à Boulogne Billancourt et à Toulouse, qui contribuent très largement à la consommation électrique du Groupe.
Programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique	Cegedim est engagé depuis plusieurs années dans un programme d'amélioration continue de l'efficacité énergétique des services d'hébergement informatique du Groupe, permettant la maîtrise des consommations d'énergie. Ce programme s'articule autour de trois axes principaux : La virtualisation : afin d'optimiser l'utilisation des ressources informatiques, ce processus continue d'apporter des résultats significatifs. En 2018, le nombre de serveurs physiques a continué de diminuer de plus de 30% alors que le nombre de machines virtuelles, dont les performances unitaires sont nettement plus intéressantes, est en augmentation. L'utilisation de serveurs surdimensionnés permet aussi d'augmenter le taux de mutualisation des services et d'optimiser la consommation d'énergie lors des périodes de faible activité. La réduction des consommations énergétiques des serveurs et équipements informatiques : après avoir renouvelé ses principaux équipements informatiques et simplifié sa topologie réseau, Cegedim a maintenu en 2018 ses performances et son efficacité énergétiques sans altérer le niveau global des services délivrés par le Groupe et avec un souci permanent pour la sécurité des données et des accès. L'optimisation de l'efficacité des systèmes de climatisation des centres d'hébergement : la mise en place de systèmes de climatisation plus respectueux de l'environnement a été menée avec succès ces dernières années dans tous les centres d'hébergement. La généralisation des cloisonnements des allées froides des salles d'hébergement en France continue de délivrer en 2018 les performances attendues. La mise en place du freecooling, méthode économique qui utilise la différence de température entre l'air en sortie des équipements informatiques et la température de l'air extérieur, a permis de diminuer la consommation énergétique liée à la climatisation du datacenter de Toulouse.
Green IT et Datacenters	Le roadmap 2019 du programme Green IT et Datacenter du Groupe Cegedim, visant à l'efficacité énergétique et un faible impact pour l'environnement, englobe notamment le rachat d'un groupe froid pour le datacenter de Toulouse afin d'en améliorer encore l'efficacité énergétique, ainsi que le déploiement d'une ferme photovoltaïque, la mise en œuvre de pompes à chaleur et réutilisation des calories, la gestion des échangeurs thermiques, des ventilo-convecteurs, de la distribution d'eau glacée, le tout visant à s'intégrer dans les possibilités offertes par les C2E et l'Ademe.

1.6.3. Contribuer au développement des territoires

Impact territorial	Cegedim prend en compte l'impact territorial de ses activités en matière d'emploi et de développement régional. Le Groupe est présent dans plus de dix pays. Les recrutements sont essentiellement effectués localement, ce qui contribue à la dynamisation du tissu économique.
Marché du travail local	Cegedim applique une politique de rémunération juste et équitable afin d'accorder un salaire compétitif, conformément au marché du travail des différents pays où le groupe opère. L'emploi local y est favorisé, et le Groupe s'assure qu'il y mène ses activités en apportant une contribution positive dans chaque pays où il opère. Cegedim applique également l'ensemble des lois locales, y compris en termes de rémunération, et respecte les conventions 100 et 131 de l'Organisation Mondiale du Travail. Les équipes de la Direction des Ressources Humaines veillent au respect de ce principe, dans tous les pays. Dans le cadre de la mobilité internationale, le Groupe s'assure du maintien des garanties du salarié en matière de santé, prévoyance et offre les conditions de retour ou de rapatriement indispensables.
Sous-traitance	En matière de sous-traitance, en France, les conventions sont centralisées. À l'étranger, elles relèvent des responsabilités locales. Cegedim sous-traite également une partie de ses activités à ses propres filiales, afin de garantir l'application des standards de qualité et de sécurité exigés par le Groupe. Certains travaux spécifiques en matière de support informatique ou de back office sont ainsi couverts au sein des filiales implantées au Maroc ou en Roumanie.
Digitalisation et développement des territoires	Certains des services proposés par le Groupe Cegedim en France répondent également aux problématiques de développement des territoires - ou de leur désertification - et la digitalisation permet de limiter l'impact écologique de ses activités. Les outils de télétransmission Sesam-Vitale sur lesquels Cegedim est leader en France, le développement des services de téléconsultation médicale assuré par Docavenue et permis par l'évolution réglementaire en 2018, la digitalisation du dossier de prévention patient, la stratégie de solutions convergentes et intégrées en Europe : tout ceci permet de réduire l'empreinte environnementale des activités des clients du Groupe, et vise à améliorer la couverture des territoires en forte tension dans le domaine de la présence médicale. En France, la population des zones n'ayant plus accès aux soins est estimée à plus de 3 millions de personnes. La réduction de la couverture médicale, de l'ordre de 10% sur les dix dernières années, y atteint plus de 20% dans une douzaine de départements. L'enjeu sociétal est de taille, et Cegedim se veut un acteur majeur apportant des solutions adéquates et de qualité répondant au plan gouvernemental MaSanté 2022.

Actions citoyennes et locales

Dans tous les pays, le Groupe s'engage à étudier les initiatives en faveur d'actions citoyennes et locales. Des actions sont organisées à la discrétion des filiales du Groupe. Par exemple :

- La galerie d'art d'Aguesseau, qui se trouve dans les locaux du siège du Groupe, propose d'exposer les œuvres d'une dizaine d'artistes chaque année et de promouvoir régulièrement des artistes locaux;
- Cegedim Insurance Solutions apporte depuis 2016 son soutien à l'organisation des courses Les Foulées de l'Assurance (courses de 5 et 10 km, marche de 8 km) au profit de la prévention des maladies cardiovasculaires;
- Plusieurs filiales ont apporté leur aide à des opérations de collecte alimentaire visant à venir en aide aux victimes de catastrophes naturelles (crues, inondations, etc.), de don d'équipement à un club sportif junior, de soutien à des associations locales sportives ou culturelles;
- C-Media s'est associée à l'Établissement Français du Sang (EFS) pour relayer son appel national d'urgence au don de sang du 17 juillet. Par la mise à disposition pendant tout le mois d'août de son vaste réseau d'écrans et de vitrines digitalisées partout en France, C-Media a diffusé gratuitement un spot par lequel l'EFS appelle au don du sang, sur un total de plus 7 000 écrans, dans plus de 800 vitrines et au sein de plus de 1 800 pharmacies et parapharmacies;
- Lors des crues du début d'année en France, une cagnotte en ligne a été créée à l'initiative de Cegedim Insurance Solutions afin de venir en aide au personnel sinistré;
- Cegedim a sponsorisé le bateau aux couleurs de l'institut Gustave Roussy participant à la Transat Jacques Vabre fin 2017, course qui a lieu tous les deux ans; l'entreprise soutient également la campagne Guérir le cancer de l'enfant au 21e siècle de la Fondation Gustave Roussy;
- Cegedim Outsourcing est partenaire avec la ville de Meudon de la First Lego league : challenge robotique annuel qui réunit depuis 2014 des enfants âgés de 9 à 16 ans. L'ensemble de la manifestation vise à promouvoir les sciences et les technologies auprès des jeunes générations : programmation informatique autour du développement durable, de la protection des animaux ou des énergies renouvelables. Parmi les quelques deux cents participants et la vingtaine d'équipes en lice à Meudon en 2018, quatre équipes ont eu la chance de participer à la finale nationale à Bordeaux;
- Cegedim Insurance Solutions est partenaire de l'association Nos Quartiers ont des Talents, qui accompagne individuellement les jeunes diplômés vers l'emploi et l'alternance, via un réseau d'entreprises engagées pour l'égalité des chances. Ces actions visent à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes diplômés, Bac+3 et plus, âgés de moins de 30 ans, issus de milieux sociaux modestes ou de zones prioritaires, grâce à un système de parrainage par des cadres, assimilés, voire des dirigeants d'entreprises expérimentés en activité.

Résultat

Émissions de gaz à effet de serre	Utilisation des ressources	Actions en faveur des territoires
2018 2017	2018 2017	2018 2017
1 777 1 865 CO ₂ lié à la consommation d'électricité en teqCO ₂	15 584 16 511 Consommation électricité en milliers de kWh	11 10 Nombre de pays
360 295 CO ₂ lié à la consommation de gaz en teqCO ₂	1 478 1 220 Consommation gaz en milliers de kWh	71 - Nombre de sites Groupe
856 762 ⁽¹⁾ CO ₂ aérien		53 - Nombre de sites en France
2,40 - Age moyen du parc auto France		18 - Nombre de sites à l'international
0€ 0€ Provisions environnement		416 - Nombre de salariés itinérants

(1) Le chiffre publié de 554 en 2017 a fait l'objet d'une révision de barème CO₂ afin d'en permettre la comparabilité.

OBJECTIFS ET INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

	% véhicules <140g CO ₂	Réalisé 2018 79%	Parc automobile France Le parc évolue vers des véhicules récents et une diminution des moteurs diesel au profit des véhicules essence et hybrides électriques (+60%). En 2017, 73% du parc France était en dessous du seuil de 120g/CO ₂ .
	% véhicules <140g CO ₂	Réalisé 2018 93%	Parc automobile France En 2017, 93% des véhicules du parc France était en dessous du seuil de 140g/CO ₂ .
	Croissance du nombre d'instances	Réalisé 2018 +12%	Virtualisation des serveurs La réduction continue du nombre de serveurs physiques s'effectue au bénéfice de machines virtuelles, en croissance continue en 2018, résultant en un ratio de 1 serveur physique pour 15 virtuels.

1.7 Conforter notre réputation

Nos objectifs	Cegedim s'efforce d'apporter à ses clients, et au juste prix, la valeur ajoutée dont ils ont besoin. Une forte réactivité et une grande adaptabilité au changement sont possibles grâce à des équipes de taille humaine favorisant la communication, la transmission des compétences et le partage d'expériences. Cegedim s'appuie sur ses équipes performantes, réactives et motivées, bénéficiant de circuits d'information courts et de prises de décision rapides, et avec une grande adaptabilité au changement.
---------------	---

1.7.1. Faire certifier notre savoir-faire

Management de la sécurité	La maîtrise et les évolutions de la gestion de la sécurité au sein du Groupe Cegedim sont reconnus par des certifications garantissant son niveau de qualité. Cegedim IT, société du Groupe Cegedim concentrant l'ensemble de ses moyens informatiques (ressources humaines et matérielles), a mis en place et opère un système de management de la sécurité de l'information certifié ISO 27001, couvrant les datacenters de Boulogne Billancourt, de Toulouse, les activités d'hébergement de données et d'application, ainsi que l'infogérance.
Qualité et contrôle interne – ISAE 3402	Cegedim s'est engagée depuis 2012 dans une démarche de qualité et de contrôle interne via la norme ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) de type 2, revue annuellement. Cette norme, issue de la réglementation américaine Sarbanes Oxley (SOX), implique que les fournisseurs des entreprises qui y sont soumises doivent eux-aussi être audités relativement aux risques financiers. L'évaluation est réalisée annuellement par un auditeur tiers reconnu par l'Auditing Standards Board of the American Institute of Certified Public Accountants. Les sociétés et activités suivantes sont couvertes par ce référentiel : – ISAE 3402 type II sur le périmètre d'activité de Cegedim IT – ISAE 3402 type II sur le périmètre de la réalisation de prestations de services en mode SaaS, en infogérance ou en hébergement technique assuré par Cegedim Activ' – ISAE 3402 type II sur le périmètre d'activité de Cegedim SRH – ISAE 3402 type II sur le périmètre d'activité du CETIP – ISAE 3402 type II sur le périmètre d'activité d'IGestion
Référentiels et certification ISO 27001	Cegedim s'appuie également sur des référentiels internationaux tels l'ISO 27001 pour la sécurité de l'information, l'ISO 20000/ ITIL en matière de management des services informatiques, l'ISO 9001 en matière de management de la qualité, et CMMI pour la gestion de projet et le développement logiciel. Les sociétés et activités suivantes sont couvertes par ces certifications : – ISO 27001 pour les services d'hébergement et infogérance de Cegedim IT sur les data centers de Boulogne Billancourt et Toulouse (France) – ISO 27001 et ISO 20000 sur le périmètre de la réalisation de prestations de services en mode SaaS, en infogérance ou en hébergement technique pour Cegedim Activ (France) – ISO 27001 sur le périmètre de la fourniture, du support, de la maintenance des systèmes d'information pour les pharmacies pour Cegedim Rx (UK), – ISO 27001 sur le périmètre de la fourniture, du support, de la maintenance des systèmes d'information pour les industries de la santé pour INPS (UK).
Agréments HDS et OSAP	Cegedim dispose enfin d'agréments lui permettant d'héberger des données de santé à caractère personnel : – Agrément d'Hébergeur de Données de Santé à caractère personnel (France) ; – Accréditation OSAP with EHNAC Datacenter via Pulse Systems (Etats-Unis).

1.7.2. Viser l'excellence opérationnelle

Recherche et Développement	Cegedim consacre une grande partie de ses ressources à l'innovation et la Recherche & Développement. L'effort qui y est consacré représente une part significative et en croissance du chiffre d'affaires et des effectifs. Cette politique active permet au Groupe Cegedim de proposer à ses parties prenantes produits et infrastructures répondant aux standards et exigences actualisées de qualité, de sécurité, et de respect de l'environnement. Une pharmacie virtuelle a été créée sur un des sites de Boulogne afin de présenter et mettre en valeur les produits et innovation du Groupe accessible aux clients comme aux salariés.
Pôle OPEX (Operational Excellence)	Le pôle OPEX (Operational Excellence) auquel est attachée la politique de sécurité des systèmes d'information définit annuellement les objectifs de sécurité généraux pour le Groupe et ses filiales, en accord avec la Direction Générale. La mise en œuvre des actions nécessaires à l'accomplissement des objectifs de sécurité est suivie lors de comités sécurité Groupe mensuels.
Certification produits	Les produits du Groupe Cegedim disposent de certifications et agréments à divers titres, selon les pays, les territoires et les domaines concernés. En France avec SesamVitale, HAS, DMP, LAP, TLSi, e-santé (CDS/MSP); en Belgique avec EHealth / CIN; au Royaume Uni avec NHS, EMIS, TPP, MHRA, NMVS, Research Ethics, ou encore aux États-Unis d'Amérique avec Rx, DEA; nos produits et solutions suivent des standards stricts et leur qualité se voit reconnue par ces certifications et agréments, régulièrement reconduits.
Gestion de projet	En termes de gestion de projet, le Groupe Cegedim s'attache à prendre en compte la sécurité dès le début de tout type de projet (IT, métier ou développement logiciel). Les exigences de sécurité sont identifiées à l'initialisation des projets. À défaut d'exigences formalisées par le projet ou le client, les exigences de sécurité standard de la filiale ou de l'organisation concernée s'appliquent.
Développements techniques	Le Groupe Cegedim encadre ses développements techniques d'une politique de sécurité des processus, des procédures de contrôle des changements, de revue technique des applications après ces changements, et de tests. Les environnements sont soumis à des pratiques de sécurisation et d'ingénierie conformes aux meilleurs standards et pratiques.
Programme d'audits sécurité des système d'information	Cegedim est engagé dans un programme d'audits réguliers de la sécurité de son système d'information. Des revues indépendantes de la sécurité de l'information sont régulièrement mise en œuvre au sein du Groupe : audits internes, externes, de certification, clients, contrôles de vulnérabilité. Ces audits sont organisés de façon à ce qu'ils soient réalisés de manière à garantir l'indépendance des auditeurs et de leurs conclusions.
Synergies et optimisations internes	Cegedim utilise et met en œuvre ses propres outils et services dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines et compétences. Sa filiale SRH, intervient en effet sur le marché de l'externalisation RH et proposant des solutions et services, depuis la gestion de la paie jusqu'à la gestion des Ressources Humaines, s'appuyant sur son offre Smart RH. L'outil Teams RH, complet et personnalisable, est constitué de modules permettant d'apporter une réponse à chaque organisation : Paie et Gestion administrative, Portail RH, Pilotage et décisionnels RH, Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), Formation, Gestion des Temps et des Activités (GTA).
Réputation et communication externe	Cegedim est très attaché à la préservation de son image et de sa réputation. Seuls les collaborateurs ayant une délégation sont autorisés à communiquer, au nom du Groupe, sur ses activités, ses produits, ses partenaires ou ses fournisseurs que ce soit à destination des médias traditionnels (presse, sites web, radios...) ou des médias sociaux. Ce sujet est détaillé dans la Charte Éthique et les collaborateurs y sont sensibilisés sur une utilisation des médias sociaux responsable et respectueuse.

1.7.3. Pratiquer l'amélioration continue

Système de Management des Services	Cegedim considère comme élément clef de sa stratégie la qualité optimale des produits fournis et services rendus à ses clients et partenaires. Afin de maintenir ce niveau d'excellence, Cegedim est engagé dans une démarche d'amélioration continue. Dans le cadre de ses exigences de qualité, Cegedim IT s'appuie sur une approche par processus, opérée au travers d'un Système de Management des Services. Cette approche a été construite selon la norme ISO 20 000 qui est corrélée au référentiel de bonnes pratiques ITIL. Elle y intègre également les principes de Capability Maturity Model Integration (CMMI) pour l'engineering ainsi que la gestion de projet. Le domaine d'application de ce système couvre les services d'hébergement de données et d'applications, et la gestion des infrastructures. Le pilotage de celui-ci se fait au travers du principe d'amélioration continue.
Analyses de risques	Les analyses de risques réalisées par Cegedim IT et Cegedim Activ' dans le cadre de la certification ISO/IEC 27001 : 2013 le sont selon la méthode EBIOS 2010 de l'ANSSI (Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information). Elles visent à identifier et coter les risques de sécurité en termes de disponibilité, intégrité, confidentialité et auditabilité sur les informations de la filiale et de permettre d'identifier, le cas échéant, un plan de traitement des risques. Des analyses de risques de sécurité sont aussi menées dans le cadre des projets au sein des différentes filiales. Leur granularité ainsi que les méthodes utilisées sont fonction de la sensibilité et des besoins de sécurité exprimés à l'initialisation du projet.
Gestion des fournisseurs informatiques	La gestion des fournisseurs informatiques est un processus du Système de Management des Services mis en place par Cegedim IT. Il a pour objectif le pilotage de la relation et des performances des fournisseurs tout au long du cycle de vie de la relation entre les parties. Les fournisseurs sont évalués sur la qualité du service délivré, l'innovation, la sécurité et le coût.
Amélioration continue	Enfin, dans une démarche d'amélioration continue de la sécurité des systèmes d'information, Cegedim s'engage à investiguer toute vulnérabilité remontée par les collaborateurs, les clients ou les tiers via l'adresse security@cegedim.com .

RÉSULTATS

Certifications et
agréments

2018 | 2017

79 | -

Certifications et agréments des
différents produits du Groupe

OBJECTIFS ET INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE



Part de chiffre
d'affaires
consacré à la
R&D

Réalisé 2018
12,5%

Recherche et développement

Les frais liés au personnel de Recherche et Développement représentent 12,5% du chiffre d'affaires Groupe des douze derniers mois. Ce pourcentage, tout en ne constituant pas un objectif, est en hausse par rapport aux années précédentes (12,1% en 2017).

1.8 Agir de manière éthique

Notre engagement	« L'engagement éthique de chacun est nécessaire pour assurer une croissance durable et un développement harmonieux. » Jean-Claude Labrune, Président Directeur Général de Cegedim. Cegedim s'est engagé à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 et les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail. Cegedim respecte les lois et les réglementations relatives à la vie économique et conduit l'ensemble de ses activités avec honnêteté et intégrité, en conformité avec les normes éthiques les plus rigoureuses.
------------------	---

1.8.1. Incarner la Charte Éthique

Nos principes	Au-delà des contraintes réglementaires et des sanctions juridiques, le respect des lois relève d'une démarche éthique. L'éthique concerne le comportement de tous les salariés du Groupe Cegedim, partout dans le monde, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception. Elle s'applique également à tous les mandataires sociaux et les membres des comités exécutifs et de direction du Groupe Cegedim et de ses filiales dans le monde.
Comité Éthique	Le comité Éthique est composé de cinq membres permanents : Aude Labrune (Directrice de la Communication Groupe et présidente du comité), Anne-Louise Senne (Directeur des Ressources Humaines Groupe), Sandrine Debroise (Directrice Financière du Groupe), Christelle Vivet (Directrice Juridique Groupe), Jan Eryk Umiastowski (Directeur des Investissements et de la Communication Financière). Le Comité Éthique se réunit aussi souvent que nécessaire. En 2018 il s'est réuni deux fois, en date du 8 janvier et 31 mai 2018. Il a notamment procédé à la mise à jour de la Charte Éthique afin d'y inclure les obligations liées à la Loi Sapin II. Il a également établi un plan de diffusion interne et externe de ladite Charte. Les collaborateurs du Groupe peuvent saisir le Comité Éthique en cas de préoccupations concernant certaines pratiques. En 2018, le Comité Éthique n'a été saisi d'aucune demande et n'a reçu aucun signalement.
Charte Éthique	La Charte Éthique du Groupe, remise à jour fin 2017 et disponible en Français, Anglais, Espagnol, Roumain et Néerlandais, réaffirme l'engagement éthique et tient compte des nouvelles lois et réglementations en matière de conduite des affaires. Elle se veut aussi plus pratique d'utilisation et plus didactique avec des exemples concrets. Cette Charte vise à informer et à protéger les collaborateurs de Cegedim en leur présentant les standards du Groupe dans ces domaines et les règles de bonne conduite associées. Elle est également portée à la connaissance du public par sa mise en ligne sur le site Internet du Groupe. La Charte Éthique est remise à tout nouveau collaborateur de Cegedim. Lors de sa mise à jour, celle-ci est envoyée par voie électronique à chaque collaborateur, et adressée sous format papier à chaque Directeur d'activité, aux membres du Conseil d'Administration de Cegedim et aux cadres dirigeants du Groupe. Ces derniers promeuvent les valeurs et engagements issus de cette Charte auprès de leurs collaborateurs et sont attentifs à leur mise en œuvre.

Droits de l'homme	Par sa présence sur des territoires variés, Cegedim est attentif à la situation des pays dans lesquels il est implanté, notamment en ce qui concerne le respect des droits de l'homme et la corruption. Une attention particulière est portée aux rapports d'organismes tels que Transparency International et Human Rights Watch afin d'identifier les risques et points potentiellement sensibles. Cegedim s'attache à défendre et assurer, au sein de ses locaux et dans le respect des législations des pays d'implantation, les droits humains fondamentaux, les chartes et politiques en place répondant à ces sujets. Tous les salariés du Groupe, y compris ceux des pays les plus exposés, peuvent s'exprimer en toute confidentialité via la ligne d'alerte éthique en cas de difficulté rencontrée dans ces domaines, que ce soit dans ou hors de l'entreprise.
Lutte contre la corruption	Le Groupe s'engage dans la lutte contre la corruption sous toutes ses formes, et Cegedim poursuit activement dans ce cadre la mise en place des dispositions de la loi Sapin II. La corruption est interdite dans l'ensemble des pays où le Groupe est présent, particulièrement lorsque des représentants des autorités publiques sont impliqués. Sa politique est celle de tolérance-zéro en matière de corruption y compris concernant les paiements de facilitation, c'est-à-dire les paiements effectués afin d'exécuter ou d'accélérer certaines formalités administratives.
Lutte contre l'évasion fiscale	Cegedim traduit fidèlement ses opérations dans ses comptes et communique en toute indépendance et en toute transparence sur ses performances. Le Groupe s'engage à réaliser la diffusion simultanée, effective et intégrale d'informations financières pertinentes, exactes, précises et sincères, diffusées à temps et de manière cohérente par rapport aux publications antérieures. Cegedim a mis en place des procédures internes visant à s'assurer que ses collaborateurs travaillent avec des clients ayant des activités légitimes et dont l'argent ne provient pas d'activités criminelles. Le Groupe Cegedim a également fait le choix d'être accompagné par un cabinet français spécialisé en fiscalité qui vérifie systématiquement ses opérations sensibles, et notamment sa politique de prix de transferts et taux de marge conforme aux principes de l'OCDE, afin de s'assurer du respect des bonnes pratiques et de la réglementation fiscale française en vigueur. Le Groupe Cegedim ne dispose pas d'implantation juridique (société, succursale ou bureau de représentation) dans un territoire inscrit dans la liste des états et territoires non coopératifs tels que définis par la législation française et internationale.

1.8.2. Mettre en œuvre notre responsabilité sociétale

Responsabilité sociétale	Cegedim applique les lois locales dans tous les pays où le Groupe opère et a mis en œuvre des dispositions afin de s'assurer du respect de ces exigences, particulièrement en termes de responsabilité sociétale. Dans tous les pays où le Groupe opère, Cegedim respecte notamment les principes des conventions de l'Organisation Mondiale du Travail (N° 29, 100, 105, 131, 111 & 138). Le management fait appliquer ces principes et les équipes de la Direction des Ressources Humaines s'assurent de leur application.
Pratiques commerciales équitables	Cegedim attache une grande importance au choix équitable de ses fournisseurs. Ils doivent se conformer aux principes figurant dans la Charte Éthique et s'assurer du respect de ces principes auprès de leurs propres fournisseurs ou sous-traitants. Dans le cas contraire, Cegedim se réserve le droit de réexaminer et éventuellement mettre un terme à la relation commerciale dans les conditions prévues par la loi. Dans le cadre de la formation et la sensibilisation de ses collaborateurs aux thématiques éthiques, Cegedim a également mis en œuvre un e-learning sur des sujets relatifs au droit de la concurrence et au traitement équitable des tiers dans le cadre de ses relations commerciales. Ces sujets s'inscrivent dans le programme de e-learning développé par la Direction Juridique et qui continuera son déploiement en 2019.

Dématérialisation	Certains des produits et services du Groupe Cegedim présentent une dimension sociétale, notamment en ce qui concerne la dématérialisation des documents de gestion, accompagnant ainsi les entreprises dans l'automatisation de leurs processus, de la commande au règlement en passant par la facture. Spécialiste des échanges dématérialisés depuis 1989, Cegedim e-business (SY by Cegedim) conçoit, développe et commercialise ainsi des offres de dématérialisation de factures, d'archivage à valeur probante et d'EDI dans l'Europe et dans le monde. Celles-ci sont complétées par des outils de signature électronique et digitalisation des processus métier, ainsi qu'un coffre-fort numérique permettant l'archivage des documents électroniques avec valeur probante.
-------------------	---

1.8.3. Acheter et consommer responsable

Fournitures de bureau	L'achat de fournitures de bureau responsables est encouragé lorsque le rapport qualité prix reste acceptable. Le papier Ecolabellisé ou provenant de plantations gérées de façon durable est privilégié, notamment pour les travaux nécessitant des impressions en masse. Le Groupe a souhaité la rationalisation de ses achats auprès de fournisseurs référencés, présentant un catalogue de fournitures sélectionnées à utiliser prioritairement, et respectant eux-mêmes des standards de certification ISO et d'engagements en termes d'éthique, de traçabilité, et de respect de l'environnement.
Approvisionnement	Dans le cadre de ses achats d'objets publicitaires, le Groupe Cegedim veille à travailler avec des fournisseurs s'engageant dans une démarche d'approvisionnement responsable auprès d'entreprises et usines labellisées, notamment en ce qui concerne le textile. L'imprimerie en charge des cartes de vœux papier restant au sein du Groupe (environ 300), ainsi que le fournisseur principal d'objets publicitaires du Groupe, sont des entreprises solidaires employant des travailleurs handicapés.
Politique de téléphonie	La politique de téléphonie prend en considération le développement durable : achat de mobiles dual-sim afin que les collaborateurs puissent mutualiser leur appareil pour usage professionnel et personnel, faible DAS, projet de remplacement des postes de téléphonie fixe par des solutions sur IP. Tous ces appareils sont recyclés lorsqu'ils arrivent en fin de vie. Les équipements de téléphonie mobile fournis aux clients dans le cadre des offres packagées proposent les mêmes appareils que ceux fournis aux collaborateurs, dans une optique plus large de rationalisation.
Gaspillage alimentaire	Les achats alimentaires ne concernent que les salles de réunion, dans des quantités très limitées et non systématiques. Tant pour l'eau que pour les collations, des commandes régulières et restreintes de portions individuelles ainsi qu'une stricte gestion des stocks permettent d'éviter tout gaspillage alimentaire.
Tri et recyclage	En termes de prévention et de gestion des déchets, le Groupe Cegedim est en phase d'uniformisation de ses bonnes pratiques notamment en termes de tri sélectif et de collecte dans les bureaux, et se fixe un objectif de mise en place sur ses sites en 2019. D'autres actions reposent sur des comportements plus responsables et diverses initiatives des équipes locales en charge des services généraux. Par exemple, le recyclage des cartouches d'encre, des piles et des ampoules est organisé de façon assez répandue au sein du Groupe, et le recyclage du papier progresse dans plusieurs filiales.

Résultat

Émissions de gaz à effet de serre

2018 | 2017

100% | -

des références papiers et enveloppes du catalogue Groupe France, des fournitures de bureau, du Service Reprographie et des impressions réglementaires obligatoires utilisent du papier certifié

OBJECTIFS ET INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

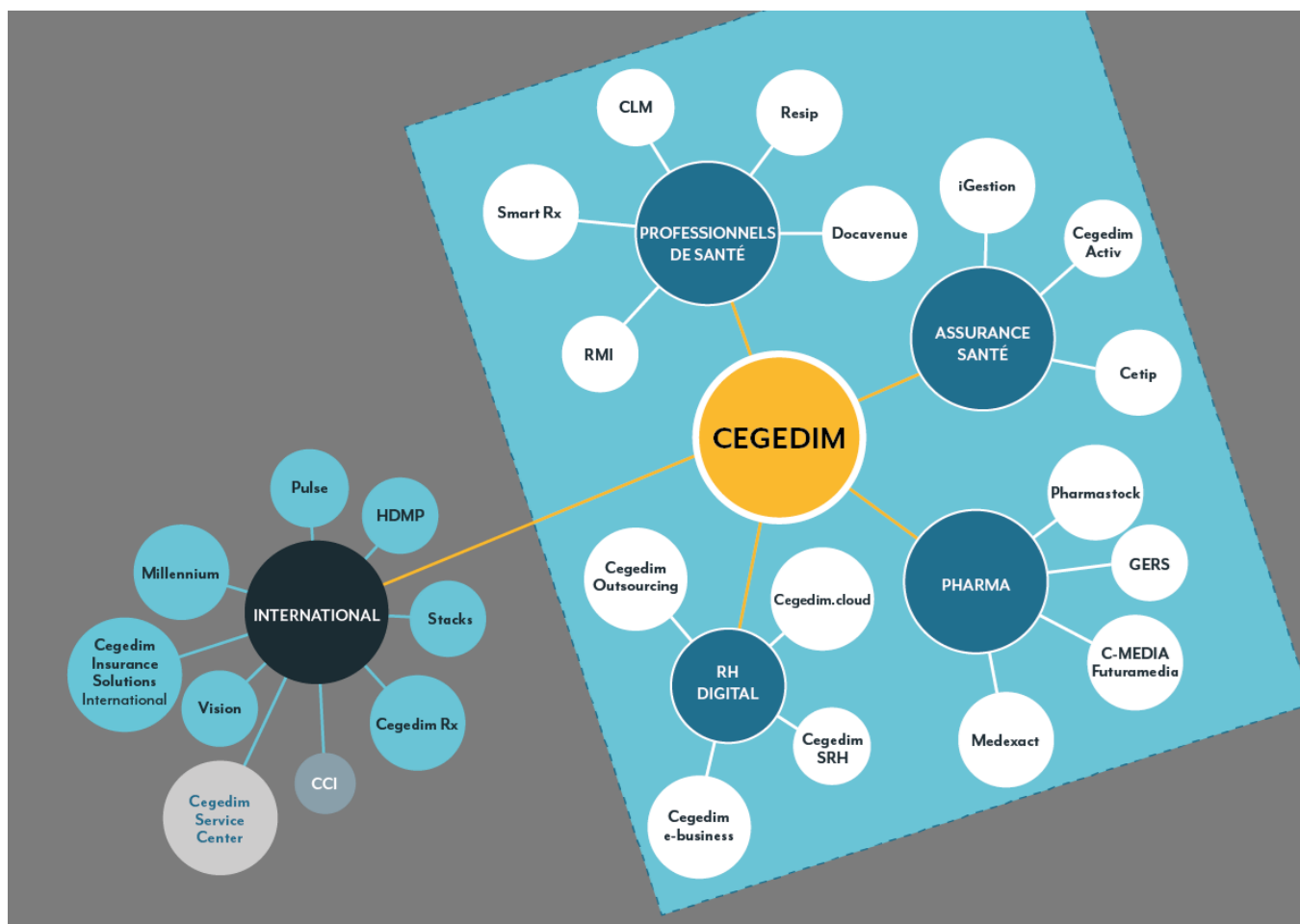
	Nombre de sessions du Comité Ethique	Réalisé 2018 2	Comité Ethique. Le comité Éthique, créé en octobre 2017, s'est réuni à deux reprises en 2018, en janvier et en mai. Aucune saisine via la ligne d'alerte n'a été signalée.
	% d'achats verts	Réalisé 2018 48%	Achats de fournitures de bureau Les achats de fournitures de bureau en France sont centralisés sur un catalogue Groupe, mettant en avant des produits eco-labellisés auprès d'un prestataire à la démarche RSE intégrée.

1.9 Note méthodologique

1.9.1 Périmètre de consolidation

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

illustrations plus nombreuses sur les sociétés françaises, qui représentent 67 % de l'effectif total du Groupe. Les données chiffrées à caractère social sont consolidées, sauf mention contraire, pour la totalité des sociétés dans le monde, intégrées globalement dans le périmètre de consolidation, soit 65 sociétés.



1.9.2 Sources de l'information

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

La collecte des données chiffrées à caractère social a été réalisée au travers de la base mondiale TeamsRH développée par le Groupe. Cette base permet de suivre les effectifs ainsi que les informations à caractère social dans chaque pays. Elle répond aux exigences de sécurité et de confidentialité et plus généralement aux contraintes légales propres à chaque pays, qui sont systématiquement respectées pour le recueil et le traitement des données. Elle est tenue à jour quotidiennement par les équipes en charge des Ressources Humaines dans les différentes filiales.

Les autres informations quantitatives ont été collectées via un questionnaire, intégré à la liasse de consolidation annuelle, renseigné au niveau de chacune des filiales consolidées.

Les données de fournisseurs externes sont également exploitées, notamment les statistiques des agences de

voyages pour les émissions de CO2 ou les factures et les bilans annuels préparés par les fournisseurs d'énergie pour la consommation exprimée en kilowatt-heure.

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

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

1.9.3 Identification des risques

Les risques extra-financiers significatifs relatifs à la RSE ont été identifiés et analysés de manière collégiale, exercice conduit par le Chief Compliance & Risk Officer, dont l'approche et les résultats ont été validés par les instances de direction. Une quinzaine de collaborateurs a étudié le modèle d'affaires et les risques en découlant, prenant en compte notamment leur dimension sociale, environnementale, sociétale et éthique, conformément aux éléments de réglementations en vigueur depuis Grenelle II.

Ces risques sont repris tels quels dans les cinq chapitres de cette déclaration, détaillant les politiques mises en place pour les maîtriser, ainsi que les résultats obtenus.

Les risques prioritaires identifiés sont :

- Risque de fuite des talents et non-rétention collaborateurs ;
- Risque d'atteinte aux infrastructures ou aux données ;
- Risque d'impact environnemental négatif des activités ;
- Risque de réputation ;
- Risque de pratiques non éthiques.

1.9.4 Période de reporting

Les informations contenues dans le rapport couvrent une période de douze mois, de janvier 2018 à décembre 2018. Par exception, et exclusivement pour l'indicateur de

consommation électrique, il a pu être retenu une période de douze mois glissants, avec un décalage maximum de deux mois sur l'exercice précédent.

1.9.5 Précisions et limites méthodologiques

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

- De l'absence de définition reconnue au niveau national et/ou international; par exemple concernant les différents types de contrats de travail);
- D'estimations nécessaires, de la représentativité des mesures effectuées ou encore de la disponibilité limitée de données externes nécessaires aux calculs;
- Des modalités pratiques ou légales de collecte et de saisie de ces informations; par exemple la conservation d'informations sur l'âge ou le sexe des employés peut être interdite dans certains pays.

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

- Les informations relatives aux calculs du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents du

travail n'ont pas pu être collectées sur le périmètre du Groupe. Néanmoins, le nombre d'accidents du travail est fourni;

- Les émissions de CO2 concernent uniquement les déplacements professionnels en avion, sur l'année civile 2018, des entités France du Groupe;
- Les consommations d'électricité et de gaz en kilowatt-heure concernent les filiales implantées en France, au Maroc, au Royaume-Uni, en Roumanie, ces pays représentant plus de 93% des effectifs du Groupe, et les établissements pour lesquels un détail est disponible (Chili et Suisse). De façon marginale, certains locaux ont été exclus, la facturation des charges étant incluse dans les loyers, sans caractère significatif sur les informations publiées;

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

1.9.6 Indicateurs non applicables

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

- La lutte contre le gaspillage alimentaire;

- La lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

1.9.7 Consolidation et contrôles internes

Les données sont consolidées, sous la responsabilité des Directions Ressources Humaines et du Contrôle Interne, au siège de l'entité consolidante. Une première validation des données est réalisée par les personnes responsables de leur collecte. Des contrôles de cohérence sur les données sont ensuite réalisés par les Directions Ressources Humaines et

Contrôle Interne lors de la consolidation. Ces contrôles incluent la comparaison avec les données des exercices précédents, les écarts jugés significatifs faisant l'objet d'analyses systématiques, mais aussi l'analyse de ratios lorsque les données peuvent être rapportées à l'effectif, à l'activité ou à un autre indicateur pertinent facilitant les comparaisons entre entités.

1.9.8 Contrôles externes

Afin d'obtenir un avis externe sur la fiabilité des données et la robustesse des processus de reporting, il a été demandé à un organisme tiers indépendant de rendre un avis motivé sur la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce et la sincérité des informations fournies à savoir les politiques, les actions, les résultats incluant les indicateurs clés de performance relatifs

aux principaux risques. Dans ce cadre, des travaux de vérification spécifique sur certaines informations du rapport telles que les indicateurs clef de la Déclaration de Performance Extra-Financière du Groupe ont été menés. Le rapport d'assurance émanant de l'organisme tiers indépendant et détaillant les travaux effectués ainsi que ses commentaires et conclusions figurent dans cette déclaration et le Document de Référence du Groupe.

1.10 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du groupe CEGEDIM, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, 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 la société

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 du Groupe (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de la société.

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 de l'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 ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par le groupe 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 ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

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 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 ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité 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 le groupe ;
- 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 partie « note méthodologique » de 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 quantitatifs¹ que nous avons considérés les plus importants :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o 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 contributrices² et couvrent entre 67% 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 ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance du groupe.

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.

¹ % de CDI confirmés ; % de réalisation de la checklist sécurité ; Croissance du volume de données hébergées ; % de véhicules < 120g CO₂ et < 140g CO₂ ; Croissance du nombre d'instances ; Part de chiffre d'affaires consacré à la R&D ; Part d'achats verts sur catalogue Groupe France ; Nombre d'embauches cooptées confirmées ; Nombre d'événements de recrutements ; Nombre de réunions du comité Éthique

² Les entités juridiques françaises du groupe Cegedim

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre novembre 2018 et mars 2019 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons mené 7 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Contrôle Interne - Risk & Compliance, Ressources Humaines et Sécurité - IT.

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.

Fait à Paris La Défense, le 27 mars 2019

L'organisme tiers indépendant

M A Z A R S S A S

Jean-Philippe Mathorez

Associé

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable



www.cegedim.fr/finance

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

