

The background of the entire page is a light yellow-green. In the center, a hand with a pinkish-red skin tone is shown from the wrist up, cupping a blue and green globe of the Earth. The globe has a dotted texture. Behind the globe, there are faint, light green outlines of buildings and houses. To the left and right of the globe are green leafy branches. Above the globe, there are white clouds and a single green leaf. The overall theme is environmental and social responsibility.

RAPPORT RSE 2024

**UNIVERSAL
MEDICA GROUP**



SOMMAIRE

PRÉSENTATION DU GROUPE	4
Mot du président	
Universal Medica Group et ses filiales	
NOTRE ENGAGEMENT BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL	6
Témoignage	
Quelques chiffres	
NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	8
Nos actions pour réduire notre impact carbone	
Nos actions de recyclage	
Nos actions d'économie de papier	
Nos actions en énergie	
NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL	9
Notre engagement vis-à-vis des jeunes	
Notre rôle dans le monde de la santé	
Notre engagement éthique et transparence	
Notre engagement diversité	
Notre politique de sécurité	
CONCLUSION	11

PRÉSENTATION DU GROUPE

MOT DU PRÉSIDENT

Chers collaborateurs, chers clients, chers partenaires,

Je suis heureux de vous présenter notre rapport RSE 2024. Notre engagement envers la responsabilité sociétale est ancré dans notre stratégie et notre culture d'entreprise. Nous sommes conscients de notre responsabilité en tant qu'acteur de la santé publique, ainsi que de l'impact que nos activités peuvent avoir sur l'environnement.

Nous avons mis en place des initiatives pour réduire notre empreinte environnementale, encourager la diversité et l'inclusion et garantir des pratiques commerciales éthiques et responsables.

Nous sommes conscients que notre travail ne s'arrête pas ici et nous nous engageons à continuer à améliorer notre performance en matière de RSE, à être transparents dans nos actions et à collaborer étroitement avec nos parties prenantes.

Je suis fier de notre engagement RSE et je suis convaincu que, grâce à notre participation et notre détermination, nous pouvons faire une différence positive et contribuer à un avenir plus durable et plus équitable pour tous.

Rafi MARDACHTI
CEO d'Universal Medica Group

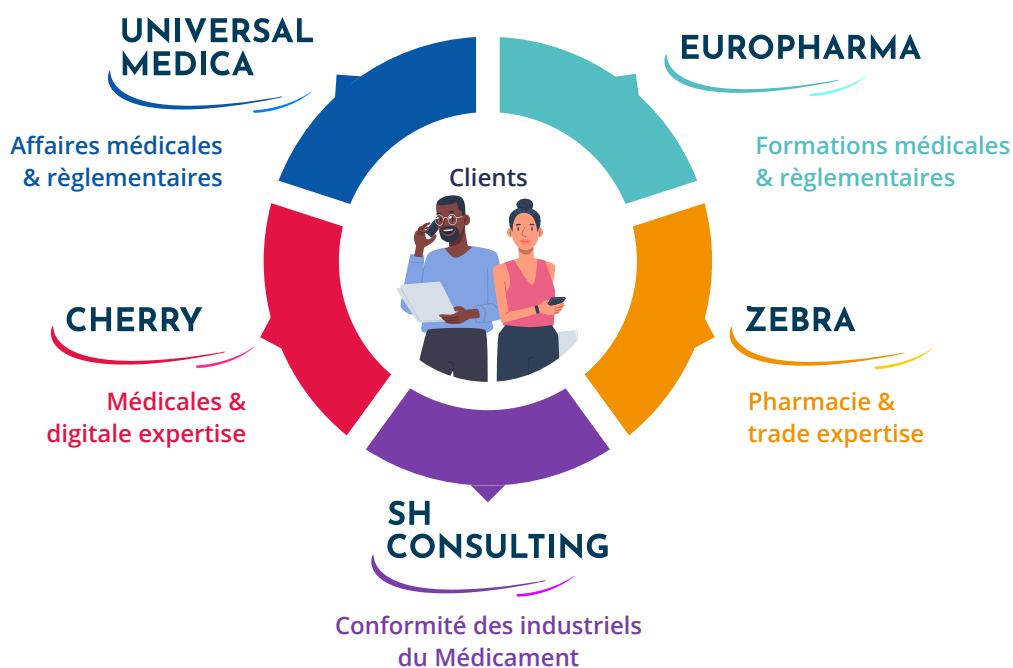
UNIVERSAL MEDICA GROUP ET SES FILIALES

24 ans d'expérience et d'expertise médicale et scientifique.

Universal Medica Group accompagne les industries pharmaceutiques, biotechnologiques et de dispositifs médicaux dans chaque étape de leurs projets avec pour objectif : assurer la sécurité et le bon usage du médicament afin d'améliorer la santé des patients.

Du conseil à l'opérationnel, nous proposons des solutions et des services innovants, personnalisés et adaptés aux besoins de nos clients. Nous travaillons en prolongement de leurs équipes pour leur fournir des solutions dédiées tout en respectant les obligations réglementaires.

Universal Medica Group est composé de 5 filiales avec 5 domaines d'expertise en synergie.



Nos équipes en France sont sur 5 sites : Saint-Cloud (92) et la Rochette (77), Toulouse (31), Bordeaux (33) et Tours (37) et notre société a également une dimension internationale.

Chez Universal Medica Group, nos objectifs majeurs fixés l'an dernier, restent d'actualité avec notre capacité à mettre en place un cadre de travail permettant à chacun d'exprimer et de développer ses compétences dans un environnement stimulant et innovant :

- **Promouvoir** des pratiques commerciales éthiques : Encourager des comportements commerciaux équitables et éthiques à tous les niveaux de l'entreprise.
- **Réduire l'impact environnemental** : Minimiser les effets négatifs de l'entreprise sur l'environnement, en gérant efficacement les déchets, et en modérant nos consommations énergétiques
- **Cultiver une conscience sociétale et environnementale** : Sensibiliser l'entreprise et ses parties prenantes aux enjeux sociaux et environnementaux.
- **Favoriser** l'innovation durable : Encourager la recherche et le développement de produits, services et technologies respectueux de l'environnement.

NOTRE ENGAGEMENT BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



L'attention portée au bien-être des collaborateurs est un objectif primordial pour assurer une atmosphère de travail positive et productive. En préservant la santé mentale et physique de nos collaboratrices et collaborateurs, nous favorisons leur engagement, leur motivation et leur satisfaction au travail. Cela se traduit par une stabilité renforcée des employés, une amélioration de la qualité du travail et des relations intraprofessionnelles plus harmonieuses. Le bien-être de nos collaborateurs est un investissement pour l'avenir de notre entreprise.

Ainsi notre responsabilité d'employeur est de nous assurer du bien-être et de l'épanouissement de chacune et chacun.

Suite au rachat de SH consulting en 2023 au sein d'Universal Medica Group, une journée d'intégration a été organisée pour les nouveaux collaborateurs afin de découvrir et d'interagir avec les équipes des autres filiales.

Témoignage de Coralie LEGER de SH Consulting

" Nous avons été rachetés en octobre 2023 par Universal Medica Group. Pour SH Consulting, c'est l'opportunité d'accéder à un marché plus grand. Pour moi, en tant que RH, c'est de découvrir de nouvelles pratiques et intégrer une nouvelle équipe.

Le changement peut être source de motivation et de développement personnel pour développer de nouvelles compétences. De plus, intégrer Universal Medica Group m'a permis de travailler avec plus de ressources, de moyens pour accompagner les salariés dans leur carrière professionnelle. Le groupe favorise la mobilité interne et l'évolution horizontale ainsi que l'élargissement et la diversité des tâches. En tant qu'acteur RH, assurer l'accompagnement du collaborateur et son bien-être est ma principale mission.

En outre, Universal Medica Group accorde une importance majeure à la santé et au bien-être de ses employés, tel que la mise en place d'une formation « gestion du stress » pour aider ses collaborateurs à travailler sereinement dans un environnement sain et productif. "

En 2024, Universal Medica Group a proposé à ses collaboratrices et collaborateurs une souplesse pour l'utilisation de leurs jours RTT, leur offrant la possibilité de les poser à leur guise au cours de l'année jusqu'en janvier de l'année suivante, d'en racheter une partie ou de les placer sur le plan d'épargne retraite PERCO de l'entreprise.

Un système de primes de cooptation a été mis en place pour récompenser l'implication de ses collaborateurs dans le processus de recrutement. Cette initiative a permis d'attirer de nouveaux talents qui ont apporté une expertise précieuse au groupe. Grâce à ce dispositif, l'entreprise valorise l'engagement de ses collaborateurs tout en renforçant son capital humain.

Quelques chiffres sur la formation de nos collaborateurs :

100 %

des collaborateurs ont suivi a minima
une formation au sein du groupe

+ de 5 000 h

de formation en 2024

92%

des formations des salariés prévues
au plan de formation annuel ont été
réalisées entre juillet 2023 à juillet 2024



CONFORT ET BIEN-ÊTRE DEVANT SON ÉCRAN !



Témoignage Suzanne L.

(Responsable Learning & Développement pour UMG)

« En décembre 2019, j'ai rejoint la filiale Europharma en tant que conceptrice, rédactrice et formatrice. Dès mes premiers pas dans cette fonction, j'ai été plongée au cœur d'une mission passionnante : concevoir et animer des formations médicales de qualité pour accompagner nos clients, de nombreux laboratoires pharmaceutiques travaillant sur diverses aires thérapeutiques. Ce rôle m'a permis de développer non seulement mes compétences techniques, mais aussi une compréhension approfondie des besoins des équipes sur le terrain, principalement des délégués hospitaliers.

Ces quatre dernières années, j'ai eu la chance de collaborer avec une équipe engagée, avec des clients motivants, mais aussi avec les différentes filiales du groupe, ce qui a été un moteur pour mon évolution, et m'a permis d'acquérir une vision globale des enjeux de notre groupe.

C'est dans ce contexte que j'ai été nommée en parallèle de mes missions au poste de Responsable du Learning & Développement du groupe. Ce nouveau rôle représente pour moi une belle opportunité de mettre en œuvre des stratégies de développement des talents à une échelle plus large. J'espère réussir à faire grandir nos collaborateurs, à soutenir leur montée en compétences et à accompagner l'évolution de notre entreprise face aux défis de demain. »



Témoignage de Valentine G.

(Chargée d'Assurance Qualité chez Universal Medica)

« A l'issue de mon alternance en 2022 chez Universal Medical Group, j'ai ainsi pu décrocher un CDI en tant que Chargée d'Assurance Qualité. Grâce à l'alternance, j'avais déjà les bons réflexes, une vision concrète du métier et une réelle capacité à prendre en charge des projets. J'ai même pu, dès mes débuts en poste, développer de nouvelles activités telles que la gestion des réclamations qualité ainsi qu'un rôle que Déléguée à la Protection des Données pour certains de nos clients grâce à une formation certifiante.

L'un des moments marquants de mon alternance a été ma participation à la préparation et à la gestion d'audits — une activité que je gère aujourd'hui en totale autonomie.

Si je devais résumer ce que l'alternance m'a apportée en trois mots : mise en pratique, opportunité, engagement. »

Universal Medica Group valorise l'investissement de ses collaboratrices et collaborateurs en leur offrant des opportunités de carrière et des programmes de formation enrichissants. L'entreprise encourage également la mobilité interne pour les postes à pourvoir. Grâce à sa Talent Review et à ses formations adaptées aux différentes activités, l'entreprise offre à ses collaborateurs les opportunités de développement au sein du groupe.



MOMENTS DE PARTAGE ET DE CONVIVIALITÉ ENTRE COLLÈGUES



NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

NOS ACTIONS POUR RÉDUIRE NOTRE IMPACT CARBONE

Fort de son succès, le forfait Mobilité Durable mis en place fin 2020, a été reconduit en 2024 pour tous dans le but d'optimiser les transports et de bénéficier d'une solution flexible pour se rendre au travail.

En 2024, 79 collaborateurs ont bénéficié de forfait mobilité durable.

Le télétravail permet également de réduire l'impact carbone sur les transports domicile – travail.

Dans la continuité des engagements à réduire notre impact environnemental, les voyages en train sont favorisés pour tous les déplacements professionnels et notamment entre les différents sites du groupe, même si le temps de trajet est supérieur au temps de trajet en avion.

ZOOM SUR LE FORFAIT MOBILITÉ DURABLE :

Le Forfait Mobilité Durable est un dispositif financier permettant la prise en charge par l'employeur des frais de transports personnels domicile-travail de l'ensemble des salariés. Il peut aller jusqu'à 400 € par an, exonérés d'impôts et de cotisations sociales.



NOS ACTIONS D'ÉCONOMIE DE PAPIER

Nous avons mis en place des quotas d'impressions pour chaque collaborateur. Les impressions non lancées sont systématiquement annulées en fin de journée, le paramétrage par défaut est recto/verso et noir et blanc.



NOS ACTIONS DE RECYCLAGE

Nous disposons dans chaque bureau de corbeilles de tri sélectif. Des actions collectives et volontaires se sont mises en place pour récupérer les déchets recyclables, y compris les cartouches d'encre et piles usagées, un composteur a également été installé. A chaque renouvellement de sa flotte de matériel informatique, l'entreprise propose des dons à ses employés.



NOS ACTIONS EN ÉNERGIE

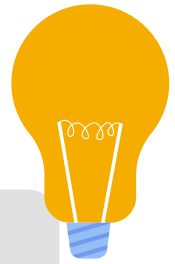
Dans une démarche de communication interne, nous réalisons régulièrement des Flash Info pour sensibiliser les collaboratrices / collaborateurs sur notre engagement en matière d'économie d'énergie ; notamment sur la bonne utilisation du chauffage et des lumières. Le chauffage et la climatisation s'éteignent automatiquement à 19h ainsi que le week-end. La mutualisation de certains de nos serveurs de stockage permet également de limiter la consommation d'énergie.

ZOOM SUR NOS ACTIONS STOCKAGE DE DATA

Nous avons mis en place des bonnes pratiques d'échanges de fichiers en interne ou avec nos clients : lien vers le serveur au lieu de la pièce jointe, fichiers partagés dans TEAMS pour travailler sur le même support et BOX d'échange avec nos clients pour le partage de documents. Chacune de ces actions permet de limiter l'envoi et la réception de fichiers lourds en pièce jointe, et ainsi d'éviter la saturation des boîtes mails et des data center.



NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL



NOTRE ENGAGEMENT VIS-À-VIS DES JEUNES

Universal Medica Group joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des jeunes et des étudiants en leur offrant une opportunité significative pour réussir leur transition vers la vie active. L'arrivée de jeunes diplômés dans le groupe permet de dynamiser les équipes et de découvrir aussi bien de nouveaux outils que des méthodes de travail innovantes.

NOTRE RÔLE DANS LE MONDE DE LA SANTÉ

Universal Medica Group s'engage aux travers de ses différentes filiales à accompagner les industries de la santé en leur apportant des services et solutions qui leur permettent de garantir la sécurité et le bon usage des produits de santé :

- **Universal Medica** répond aux demandes d'information médicale des patients et des professionnels de santé, et contribue à la sécurité des patients par ses missions de vigilances sanitaires ainsi qu'au respect de la compliance et de la réglementation en vigueur
- **Europharma** développe des formations pour garantir le message scientifique et réglementaire délivré aux professionnels de santé par les collaborateurs de l'industrie pharmaceutique
- **ZEBRA Santé** accompagne les équipes officielles par la création de supports de communication et d'informations pour conseiller, informer et prendre en charge les patients
- L'agence digitale de santé **Cherry** assure une information médicale adaptée à destination du grand public via le site Santé sur le Net et professionnels de santé via sa plateforme MedflixS
- **SH Consulting** accompagne les industries de santé à garantir la qualité sur la fabrication et la distribution des médicaments par des prestations d'audits, des formations et du management de transition.

13
collaborateurs en contrat d'apprentissage

3
collaborateurs en contrat de professionnalisation

13
stagiaires

Dont **28%**
ont poursuivi leur carrière au sein du groupe.

21%
La présence des collaborateurs seniors est une richesse pour notre entreprise : leur expérience, leur recul et leur transmission de savoirs sont des atouts essentiels pour les équipes.

production de principes actifs, de médicaments, ainsi que pour des laboratoires exploitants. Cette diversité de missions m'a permis de développer une expertise technique solide et une compréhension approfondie des attentes du secteur.

En octobre 2024, désireux d'élargir mon horizon professionnel, j'ai saisi l'opportunité d'un Volontariat International en Entreprise (VIE) pour rejoindre le département Business Développement d'Universal Medica Group. Mon rôle consiste à accompagner la croissance de la filiale belge et à développer notre présence sur ce marché stratégique.

Ce choix s'inscrit dans une démarche personnelle et professionnelle : découvrir un nouvel environnement de travail hors de France, améliorer mon anglais et m'immerger dans une culture différente, en étant basé en Flandre, la région néerlandophone de Belgique. Cette expérience représente également un défi stimulant, en me permettant d'explorer un autre aspect de l'industrie pharmaceutique.

Grâce à mon expérience en qualité, je bénéficie aujourd'hui d'une compréhension fine des exigences du secteur et des attentes des différents acteurs. Cette expertise me permet d'analyser précisément les besoins de nos clients et de leur proposer des solutions adaptées.»

Témoignage de François M.

« J'ai rejoint SH Consulting, filiale d'Universal Medica Group, en mars 2020 pour mon stage de 5^{ème} année de pharmacie, au cours duquel j'ai principalement travaillé sur des analyses de risques. Cette première expérience m'a permis d'acquérir une méthodologie rigoureuse et d'affiner ma compréhension des enjeux qualité dans l'industrie pharmaceutique. À l'issue de ce stage, j'ai poursuivi mon parcours en alternance dans le cadre du master RMQIS de Bordeaux. En plus des analyses de risques, j'ai contribué à la mise à jour du Système de Management de la Qualité (SMQ) de SH Consulting et participé à une dizaine d'audits. Ces missions m'ont offert une vision globale des processus qualité et des exigences réglementaires du secteur. À la fin de mon alternance, j'ai intégré SH Consulting en CDI en tant que chargé de mission qualité. Dans ce rôle, j'ai accompagné différents acteurs de l'industrie pharmaceutique en assurant des missions de support en assurance qualité sur des sites de

NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

Universal Medica Group accorde une place centrale au respect de l'éthique pour ses employés et ses clients à travers des politiques internes et son code de conduite.

Des sensibilisations régulières permettent de rappeler à l'ensemble de nos collaborateurs l'importance du respect de ces principes.

Notre code de conduite formalise notre engagement dans la lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Il identifie clairement les comportements à éviter et les règles à suivre en cas d'activités contraires à la loi ou à l'éthique, en utilisant des scénarios concrets pour illustrer ces principes.

NOTRE ENGAGEMENT DIVERSITÉ

Du fait de nos activités et de celles de nos clients, la diversité, facteur clé de réussite, fait partie intégrante de l'ADN d'Universal Medica Group.

Le groupe veille à promouvoir une culture d'entreprise inclusive et un environnement propice à l'expression et au développement du potentiel de tous.

La diversité des talents et du management est déterminante pour la compétitivité du groupe, sa capacité d'innovation et son attractivité. Ainsi, Universal Medica Group veille à développer les compétences et les évolutions de tous ses collaborateurs, en excluant toute discrimination liée notamment aux origines, au

genre, au diplôme, au handicap, à l'âge... Chaque collaborateur a donc sa place et les managers sont encouragés à être à l'écoute et à accompagner le développement de chaque membre de leur équipe quel que soit leur profil.

Les équipes de recrutement sont par ailleurs sensibilisées à la non-discrimination et aux biais inconscients. Nous sommes fiers de compter parmi nos effectifs de multiples nationalités différentes. Nous avons également fait appel à un prestataire de réinsertion professionnelle.

En matière de mixité, les femmes sont largement représentées (elles représentent 75% des collaborateurs au global) et ce à tous les niveaux du groupe. Universal Medica Group est également attaché au respect du principe d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes, qu'il promeut et dont il veille à la bonne application.

Nous nous assurons que nos partenaires agissent dans le respect des lois, de la réglementation. Des contrôles réguliers sont réalisés auprès de nos partenaires afin de vérifier leur intégrité et leur capacité à respecter leur engagement et leur conformité dans leur domaine d'activité. Dans l'éventualité d'une non-conformité, des actions correctives seraient mises en place afin de protéger les intérêts d'Universal Medica Group.



NOTRE POLITIQUE DE SÉCURITÉ

La protection des données personnelles de nos collaborateurs, des clients, des prestataires et des fournisseurs d'Universal Medica Group est au cœur du respect de nos exigences. L'entreprise a mis en place une procédure sur la gestion des données à caractère personnel et plusieurs actions ont été mises en œuvre dans ce sens :



- La formation de tous les collaborateurs, la nomination d'un délégué à la protection des données (DPD), la mise en place de mesures techniques et organisationnelles (notamment un plan de continuité des activités PCA, une politique stricte des accès aux données, des sauvegardes quotidiennes et hebdomadaires de nos systèmes), l'analyse de risques pour les traitements mettant en jeu des données à caractère personnel, etc...
- La gestion de l'archivage de données confidentielles suit la procédure de conservation des données et d'archivage de l'entreprise.

Dans le cadre de la sécurité de l'information, tous les collaborateurs d'Universal Medica Group sont formés et sensibilisés à la charte informatique du groupe.

NOS OBJECTIFS FUTURS



Promouvoir des pratiques commerciales éthiques : Encourager des comportements commerciaux équitables et éthiques à tous les niveaux de l'entreprise.



Réduire l'impact environnemental : Minimiser les effets négatifs de l'entreprise sur l'environnement, en gérant efficacement les déchets, et en modérant nos consommations énergétiques



Cultiver une conscience sociétale et environnementale : Sensibiliser l'entreprise et ses parties prenantes aux enjeux sociaux et environnementaux.



Favoriser l'innovation durable : Encourager la recherche et le développement de services et solutions respectueux de l'environnement.





**UNIVERSAL
MEDICA GROUP**

Universal Medica Group
106 Bureaux de la Colline
92210 Saint-Cloud
+33(0)1 41 12 27 77
contact@universalmedica.com