

Multipharma

2021

RAPPORT ANNUEL

TABLE DES MATIÈRES

1. AVANT-PROPOS	3
2. MULTIPHARMA GROUP ET MULTIPHARMA	4
Deux types de coopérateurs	4
Sociétés coopératives agréées	4
3. NOTRE HISTOIRE ET NOS VALEURS	5
L'histoire de notre coopérative : plus d'un siècle de soins pour tous les patients	5
2021 : Multipharma est la plus grande coopérative pharmaceutique de Belgique	6
Solidarité, empathie et expertise : nos valeurs restent plus pertinentes que jamais	6
4. NOTRE STRATÉGIE	7
1. Esprit coopératif	7
2. Focus sur le patient	7
3. Soins personnalisés	11
Le pharmacien comme conseiller santé	11
Approche sur mesure	12
4. Expérience intégrée	12
Nous construisons la pharmacie de demain - Living Tomorrow	13
5. COMMENT FAISONS-NOUS LA DIFFÉRENCE ? - NOTRE IMPACT	13
Médecins du Monde	13
Pink Ribbon	14
Soutien à l'économie locale et participations : Pwiic	16
Soutien à la Fondation P&V/ASPH/FOS/SolSoc	16
Notre participation à un monde durable	17
Close the Gap	17
Livraison de médicaments par vélo-cargo en centre-ville - RAYON 9	18
6. NOS COLLABORATEURS, NOTRE BIEN PLUS PRÉCIEUX	19
7. LES ORGANES DE GESTION DE MULTIPHARMA GROUP	20
Le conseil d'administration	20
Le commissaire aux comptes pour les sociétés de notre groupe	21
Le comité de direction	21
Internal Audit & Risk Management	22
8. CHIFFRES CLÉS DE MULTIPHARMA GROUP	22
Résultats IFRS 2021	22
Bilan consolidé IFRS 2021	23

2 |

1. AVANT-PROPOS

L'année 2021 n'a pas été des plus simples.

Notre organisation a été confrontée à des circonstances imprévues, comme les inondations du mois de juillet qui ont totalement dévasté nos pharmacies de Vaux-sous-Chèvremont et Tilff.

Par solidarité avec la région sinistrée, Multipharma a lancé de nombreux projets de soutien. Grâce au parrainage structurel et à la collaboration avec la Croix-Rouge, à l'action du personnel au profit des collaborateurs touchés et à de multiples initiatives individuelles, nous avons pu accomplir beaucoup de choses en peu de temps. Durant toute cette période, nos équipes officinales sont restées disponibles au maximum pour leurs patients, d'abord via des équipes mobiles et ensuite dans une pharmacie installée temporairement dans un conteneur aménagé. Aujourd'hui, la reconstruction de nos pharmacies est pour ainsi dire terminée.

La Covid-19 a également à nouveau eu un impact important sur nos conditions de vie et de travail. En 2021, la crise sanitaire a continué à éprouver les limites de notre capacité d'adaptation.

En même temps, 2021 a aussi été une année au cours de laquelle nous avons pu mener à bien plusieurs projets importants, comme la mise en place de tests de dépistage en pharmacie pour les patients, la possibilité pour les pharmaciens de prescrire eux-mêmes le vaccin contre la grippe et, enfin, la vaccination en pharmacie.

Il est clair que la crise du coronavirus a fortement accéléré plusieurs tendances. Le rôle central du pharmacien dans les soins de première ligne est notamment devenu un sujet majeur dans le cadre du débat sur les soins de santé.

Dans un secteur en pleine mutation, Multipharma a démontré sa grande flexibilité en tant qu'organisation. Nous participons à la définition des lignes directrices de l'évolution du rôle des pharmaciens et contribuons ainsi activement à la pharmacie de demain.

Plusieurs initiatives de Multipharma s'inscrivent dans ce contexte, comme nos différents projets pilotes liés à la livraison à domicile de médicaments et l'étude relative au coaching des patients diabétiques menée dans 21 de nos pharmacies, en collaboration avec l'université de Liège et la start-up Comunicare, et dont les résultats prometteurs ont été publiés récemment (2022). Enfin, citons la mise sur le marché réussie de la première version de l'app Multipharma, l'introduction de SimplyMed et, bien sûr, les nombreux projets de tests et de vaccination contre la Covid-19.

En tant que **société coopérative**, Multipharma existe pour garantir à chaque personne, quelle que soit sa situation économique et sociale, un accès aisé aux meilleurs conseils, services et soins pharmaceutiques, afin de préserver au mieux son capital santé, son autonomie et sa qualité de vie.

Pour ce faire, Multipharma s'appuie sur son réseau de **246 pharmacies** et sur l'expertise de plus de 1800 collaborateurs. Multipharma dispose également d'un centre de distribution hautement automatisé et de 2 officines spécialisées en PMI innovantes pour la préparation de médication individuelle, destinée aux patients dans les maisons de repos et autres établissements de soins.

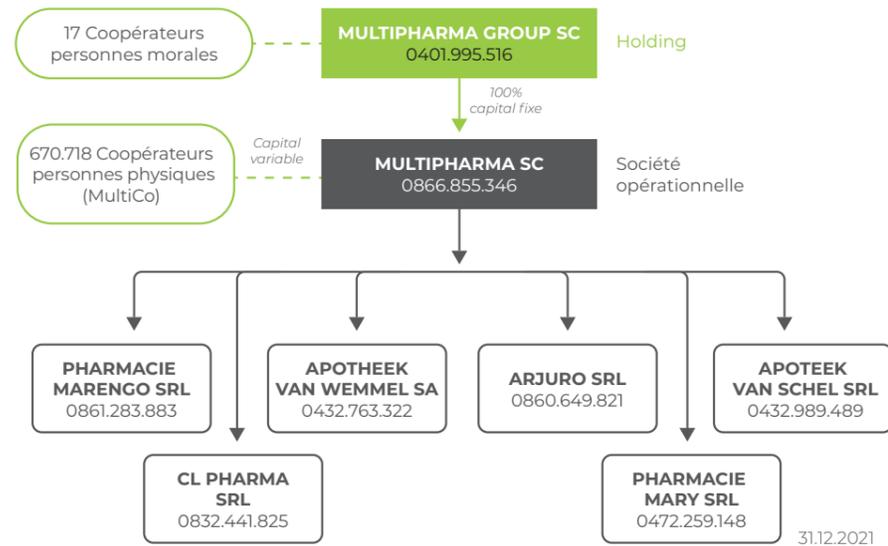
Ensemble, nous continuons à nous investir jour après jour pour **un million de patients**.

Geert Reyniers
CEO de Multipharma



| 3

2. MULTIPHARMA GROUP et MULTIPHARMA



La société coopérative Multipharma Group (B.C.E. 0401.995.516) est la société mère de la société coopérative Multipharma (B.C.E. 0866.855.346), en ce sens qu'elle détient 100 % de son capital fixe (son capital variable étant détenu par les personnes physiques qui collaborent avec Multipharma).

Multipharma Group est donc la « holding » et Multipharma est la « société opérationnelle ». Toutes les activités économiques se déroulent en effet dans le cadre de cette dernière entité.

Deux types de coopérateurs

Les coopérateurs d'une société coopérative peuvent être des **personnes physiques** ou des **personnes morales**.

Multipharma compte ainsi deux types de coopérateurs :

- Les coopérateurs personnes morales** : elles-ci détiennent les parts de classe B qui correspondent à la partie fixe du capital de Multipharma. Jusqu'à présent, le seul actionnaire de classe B de Multipharma est sa société mère, la SC Multipharma Group. Multipharma Group compte 17 coopérateurs personnes morales : P&V Assurances, P&V Previdis, Union et Solidarité Socialiste du Brabant, Solidaris Santé de la Province de Namur, Socialistisch Gezondheidsfonds, Sociaal Actiefonds, Samenwerking, Réseau Solidaris Fondation Privée, Repos Joie Santé et Solidarité, La Maison de la Solidarité, La Maison Boraine, Inframut, Guyaux A., Financière Botanique, Centrale de l'Industrie du Métal de Belgique (CMB), Barsis, Aide et Soutien.
- Les coopérateurs personnes physiques** (ou **clients MultiCo**) : ceux-ci détiennent les parts de classe A qui correspondent à la partie variable du capital de Multipharma.

Avec le programme MultiCo, Multipharma offre aux patients la possibilité de devenir coopérateurs de l'entreprise. Le programme MultiCo n'est donc pas un programme de fidélité « classique », axé exclusivement sur la fidélisation des clients.

En échange du paiement de 2,5 €, les coopérateurs sont récompensés avec des points bonus. Les patients peuvent épargner des points bonus grâce à leurs achats, leur participation aux programmes de coaching, leur anniversaire ou lors d'actions marketing spéciales.

Les coopérateurs peuvent bénéficier eux-mêmes des points bonus qu'ils ont épargnés (via des réductions directes), mais aussi les convertir en don pour une bonne cause.

En offrant par exemple leurs points à Médecins du monde, ils permettent de rendre les soins médicaux un peu plus accessibles aux plus démunis de notre société.

Le 31 décembre 2021, le compteur affichait 1.041.014 clients MultiCo (670.718 coopérateurs et 370.296 membres de la famille qui bénéficient des avantages en tant que coopérateurs).

Sociétés coopératives agréées

Multipharma Group et Multipharma sont toutes deux agréées en tant que sociétés coopératives par le Conseil national de la Coopération. Cet agrément garantit qu'elles fonctionnent dans le respect des valeurs et principes coopératifs.

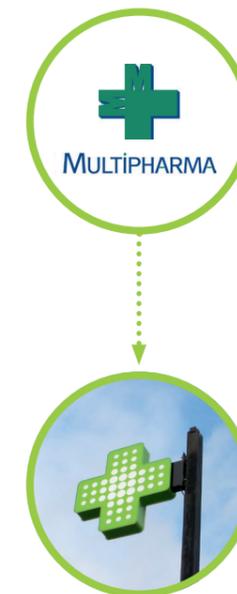
3. NOTRE HISTOIRE et NOS VALEURS

L'histoire de notre coopérative : plus d'un siècle de soins pour tous les patients

Rester en bonne santé n'est pas toujours évident et Multipharma en a toujours été très consciente.

Les premières pharmacies coopératives ont vu le jour à la fin du 19^e siècle. Dans la société industrielle en plein essor de l'époque, les soins de santé étaient en effet difficilement, voire pas du tout, accessibles pour de nombreuses couches de la population. Les pharmacies coopératives trouvent dès lors leurs racines dans les mouvements coopératifs et mutualistes qui ont organisé la lutte contre les inégalités sociales.

À partir de 1921, plusieurs groupes de pharmacies coopératives partageant la même mission ont commencé à unir leurs forces. En 1995, elles ont adopté la dénomination Multipharma.



2021 : Multipharma est la plus grande coopérative pharmaceutique de Belgique

À partir des années 2000, Multipharma a repris d'autres coopératives comme Pharmacies Populaires Liégeoises et De Voorzorg Mechelen, devenant ainsi la plus grande coopérative pharmaceutique de Belgique. En 2019, un tout nouveau centre de distribution a ouvert ses portes.

Aujourd'hui, Multipharma est un acteur de premier plan des soins pharmaceutiques, qui veut renforcer le rôle du pharmacien dans les soins de première ligne.

Avec plus de 1.800 collaborateurs répartis entre le centre de distribution, les officines PMI, notre siège et les 246 pharmacies de notre réseau, nous continuons à nous investir sans relâche pour rendre les soins de santé accessibles à tous les patients.

Solidarité, empathie et expertise : nos valeurs restent plus pertinentes que jamais

La solidarité est inscrite dans notre ADN. En tant qu'organisation coopérative, la solidarité est pour nous une valeur évidente, y compris au-delà des murs de nos pharmacies. Multipharma veut non seulement être solidaire de tous ses patients, mais veut aussi faire la différence sur le plan professionnel, social, économique et écologique en concluant des partenariats durables et efficaces.

Bien avant que l'empathie ne devienne un mot à la mode, Multipharma accordait déjà une grande importance à cet état d'esprit. Cultiver le respect de l'autre, être à l'écoute de l'autre, ressentir ce que l'autre ressent, sont autant de choses essentielles dans la pratique d'un métier de la santé. Écouter les

patients pour connaître précisément leurs besoins permet de trouver de meilleures solutions durables. L'empathie détermine la manière dont nous gérons nos clients en officine et est aussi à la base de la collaboration entre collègues.

Une journée où l'on n'a rien appris est une journée perdue. Dans un secteur qui évolue plus vite que jamais, il est devenu encore plus indispensable d'actualiser, d'affiner et d'étendre nos compétences individuelles et collectives. Notre expertise est et reste la base de la qualité des services que nous garantissons à nos patients.



4. NOTRE STRATÉGIE



1. ESPRIT COOPÉRATIF

L'esprit coopératif est le fil rouge de tout ce que nous entreprenons. En tant que société coopérative, Multipharma existe pour garantir à chaque personne, quelle que soit sa situation économique et sociale, un accès aisé aux meilleurs conseils, services et soins pharmaceutiques, afin de préserver au mieux son capital santé, son autonomie et sa qualité de vie.

2. FOCUS SUR LE PATIENT

Le cœur de notre métier est de fournir des conseils et des soins pharmaceutiques ainsi que des produits de qualité à un prix juste, adaptés aux besoins de chaque patient. Ensemble, nous nous investissons jour après jour pour plus d'un million de patients, dont 25.000 dans des maisons de repos et de soins et d'autres institutions de soins.





D'Arlon à Ypres, nos équipes officinales sont chaque jour en contact étroit avec ces patients. Elles jouent non seulement un rôle clé dans les soins de première ligne, mais sont aussi le cœur battant de notre organisation. Elles connaissent mieux que personne les besoins réels des patients et s'adaptent en permanence pour y répondre. Les performances exceptionnelles de nos collaborateurs sur le plan des tests et de la vaccination contre la Covid-19 en attestent. Y compris dans des conditions parfois difficiles – comme les inondations qui ont frappé la région de Liège - où ils ont continué à mettre tout en œuvre pour garantir des soins de qualité aux patients.

8 |

Florence Devigne-Rongé est pharmacienne chez Multipharma depuis plus de 20 ans. Dans le conteneur aménagé en pharmacie de **Vaux-sous-Chèvremont**, une commune durement touchée par les inondations, elle revient sur une année pour le moins mouvementée.

« L'année 2021 a été très chargée, tant sur le plan professionnel qu'émotionnel. Notre métier a fortement évolué, notamment en raison de la crise sanitaire. J'ai bien sûr aussi apporté ma petite pierre pour surmonter cette crise en réalisant notamment des tests Covid-19. Et quand il a été question de vacciner en pharmacie, je n'ai pas hésité à suivre les formations nécessaires pour être prête à relever ce nouveau défi.

Mais pour moi, l'année 2021 restera l'année des inondations à Vaux-sous-Chèvremont. La pharmacie a été totalement dévastée, mais en plus, plus de

la moitié de ma patientèle a littéralement tout perdu du jour au lendemain. Après les inondations, alors que j'essayais de déblayer l'officine, des patients sont venus me voir totalement paniqués parce qu'ils n'avaient plus de médicaments, plus de médecin, plus de moyen de transport, bref, plus rien ! J'ai alors eu l'idée de me transformer en « pharmacie mobile » pour pouvoir offrir un service unique à mes patients. Tous les jours, avec mon sac à dos, je me suis déplacée dans le quartier pour apporter mon aide aux patients. J'ai aussi collaboré avec un médecin pour pouvoir assurer leur suivi pharmaceutique.

Ce fut une expérience très enrichissante, qui m'a permis d'améliorer encore les contacts avec les patients et de tirer malgré tout un sentiment plus positif de cette tragédie. Mes patients restent très reconnaissants et je suis honorée qu'ils ne m'appellent plus « madame », mais « Florence ». »



Eva Eyckmans est pharmacienne d'officine depuis 11 ans et gérante de la pharmacie Multipharma à Essen depuis 5 ans.

En Flandre aussi, 2021 a été une année pleine de défis de taille, en particulier dans le cadre de la lutte contre la pandémie de Covid-19.

« Malgré cette période mouvementée, nous sommes toujours restés disponibles pour nos patients, pour les accompagner le mieux possible et leur apporter aide et conseils. En juillet 2021, notre équipe a commencé à proposer des tests Covid-19, d'une part pour soutenir nos collègues soignants, mais aussi pour fournir ce service à nos patients. »

Eva avait déjà acquis une certaine expérience en la matière dans le centre de vaccination de la zone de première ligne Noorderkempen en tant que préparatrice et experte pharmaceutique.

« Cela m'a permis de mieux connaître beaucoup d'autres prestataires de soins et d'acquérir beaucoup de nouvelles compétences. Dans notre zone de première ligne, nous travaillons actuellement sur un projet qui vise à rapprocher la vaccination des citoyens et qui pourrait nous permettre dans la foulée de mettre en pratique nos nouvelles aptitudes. »



En 2021, la pharmacienne **Geneviève Celis** a participé en première ligne à la **campagne de vaccination à Bruxelles**. Elle a également été une des chevilles ouvrières du projet **Pharma-on-tour**, une initiative de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (la Cocom) et de l'UPB-AVB. Ce projet offre la possibilité aux Bruxellois de se faire vacciner dans une pharmacie, c'est-à-dire dans un environnement familier et dans leur cercle de confiance.

Au début, le vaccin était administré par un médecin. Mais depuis le 11 mars 2022, grâce au projet **Vacci-Pharma**, les pharmaciens bruxellois peuvent également vacciner. « Le fait que nous puissions maintenant aussi administrer le vaccin ne fera que renforcer la relation de confiance avec nos patients », estime Geneviève.

Pour cela, les équipes officinales peuvent heureusement compter sur le soutien de près de 200 collègues du **centre de distribution** et des équipes du **siège**. Ensemble, nous veillons à ce que les patients puissent non seulement se tourner vers Multipharma pour obtenir des conseils et des soins pharmaceutiques, mais aussi des produits de qualité au juste prix et adaptés aux besoins de chacun.

Sander De Backer, qui travaille chez Multipharma depuis 9 ans déjà, a endossé début 2021 la nouvelle fonction de Head of Logistics **du centre de distribution**.

Après le déménagement sur le nouveau site, la première vague de Covid-19 et l'introduction d'un nouveau système SAP, il était temps d'en venir à plus de stabilité. Même s'il ne fait bien sûr jamais très calme dans le centre logistique de notre organisation qui expédie environ 100.000 produits chaque jour.

« J'ai heureusement le plaisir de collaborer avec une équipe très forte et motivée, des opérateurs à la direction, pour relever tous les défis.

Nous avons ainsi notamment enregistré de grands progrès dans la qualité de la préparation des commandes, ce qui nous permet de faire face plus facilement aux pics liés à certains produits et de continuer à garantir des livraisons parfaites. »



| 9



Pour **Anne Santi** aussi, 2021 a été une année particulièrement prenante.

En tant que **Health & Care Manager** basée au siège, elle a coordonné plusieurs projets-tests en matière de coaching diabète et de vaccination.

En collaboration avec l'ULiège et la start-up Comunicare, Multipharma a réalisé une étude sur l'impact d'un soutien éducatif par le pharmacien en association avec l'utilisation d'une application mobile de santé chez **les patients atteints de diabète de type 2**. Les résultats de cette étude ont été publiés récemment.

« *Les résultats de cette étude sont très prometteurs. Le coaching santé par un pharmacien, associé à l'utilisation d'une application mobile de santé, peut aider les patients atteints de diabète de type 2 à mieux contrôler leur maladie* », commente Anne.

Anne a aussi été étroitement impliquée dans le déploiement des projets de vaccination à Bruxelles et en Wallonie.

De manière peut-être moins connue, mais tout aussi importante, Multipharma sert aussi quelque 25.000 patients dans les maisons de repos et de soins et d'autres institutions de soins. Grâce à nos deux **officines spécialisées PMI** à la pointe de la technologie à Liège et Sint-Pieters-Leeuw et à cinq **pharmacies** spécialisées, ces patients peuvent compter sur une personnalisation poussée des soins pharmaceutiques. Dans un secteur des soins saturé par la demande, ces collaborateurs jouent un rôle clé pour « soulager » le personnel soignant en poursuivant l'intégration de A à Z des soins pharmaceutiques et ce, dans le respect des critères de qualité les plus stricts.



Eveline De Laender est pharmacienne de formation et responsable du volet B2B depuis début 2021. Elle revient également sur une année remplie de défis, mais aussi d'opportunités :

« *La pandémie de coronavirus a clairement bouleversé le paysage des soins de santé et mis à nu ses vulnérabilités. La pénurie de personnel soignant dans les maisons de repos et de soins est ainsi apparue comme un problème majeur. Nous avons donc participé à la réflexion sur ce problème et examiné comment Multipharma pouvait être un partenaire efficace pour que les maisons de repos et de soins soient des foyers chaleureux à même de fournir des soins de qualité, pour aujourd'hui comme pour demain. Nous sommes convaincus que notre devoir est de faciliter la vie du personnel des maisons de repos et de soins en les soutenant au mieux dans la politique de médication. Pour y parvenir, nous nous concentrons sur l'intégration complète des soins pharmaceutiques, de la prescription du médecin traitant à la prise des médicaments par le patient et au suivi.* »



3. SOINS PERSONNALISÉS

Chez Multipharma, chaque patient compte. Mais nous accordons une attention toute particulière à ceux qui ont besoin d'un accompagnement supplémentaire pour que leur traitement se déroule au mieux, ainsi qu'aux personnes les plus vulnérables de notre société.

Le pharmacien comme conseiller santé

Nos officines deviennent de plus en plus des centres de santé à part entière dans lesquels le rôle du pharmacien est appelé à évoluer. La **fourniture de conseils et de services** est devenue l'activité principale des pharmaciens. En tant que **conseillers santé**, ils veillent en permanence sur la santé du patient, en étroite collaboration avec d'autres acteurs des soins de première ligne.

Grâce aux contacts étroits avec le patient et au suivi continu, nos équipes officinales sont à même de donner des conseils ciblés. En 2021, **86.000 patients** ont choisi un **pharmacien de référence Multipharma**. La tâche du pharmacien de référence consiste à réaliser et adapter le schéma de médication des patients atteints d'une maladie chronique en tenant compte des différentes prescriptions et des médicaments sans ordonnance fournis par l'officine. Grâce au pharmacien de référence, le patient bénéficie d'un aperçu clair de son traitement et peut aussi partager ces informations avec ses médecins (y compris en cas d'hospitalisation, par exemple).

La redéfinition du rôle du pharmacien dans le modèle des soins de santé ne date pas d'hier. Cependant, cette transformation s'est accélérée en 2021, notamment à cause de la crise du coronavirus.

En 2021, nos équipes officinales ont joué un rôle de premier plan dans la **stratégie de tests et de vaccination contre le coronavirus**. L'accessibilité des pharmaciens, ainsi que le lien de confiance avec leurs patients, se sont avérés une plus-value importante pour la **politique de tests et de vaccination**.



En 2021, nos officines ont effectué **95.000 tests antigéniques** et délivré **600.000 auto-tests**. En tout, **10.000 vaccins** contre le coronavirus ont également été préparés dans nos officines.

« *Nous avons pu constater à quel point il était important de mettre en place des tests et de la vaccination au plus près des citoyens et nous avons aussi pris conscience du rôle essentiel que peuvent jouer les pharmaciens dans ce cas. Cela n'a fait que renforcer notre relation de confiance avec nos patients* », déclare **Nicolas Delhaye, Directeur Care & Quality chez Multipharma**.

Le développement de nos **programmes de coaching existants** pour jeunes parents (Bambino & Co), pour le sevrage tabagique (Stop Smoking), pour une alimentation équilibrée (FeelGood) et pour le diabète (Coaching diabète) a également été poursuivi en 2021.



Approche sur mesure

Chaque patient a son histoire. Pour pouvoir répondre aux besoins spécifiques de chacun, une approche sur mesure est indispensable.

Avec SimplyMed, un système de préparation individuelle des médicaments, les pharmaciens aident les patients atteints d'une maladie chronique à prendre leurs médicaments de manière optimale. En 2021, ce système a déjà permis d'aider 300 patients.

Mais nos patients dans les maisons de repos et de soins et dans d'autres institutions de soins peuvent aussi compter sur une approche sur mesure des traitements grâce à diverses innovations technologiques.

Avec nos officines PMI et nos pharmacies spécialisées, nous accompagnons et soutenons la politique de traitement des maisons de repos et de soins via un processus qui assure « la bonne administration du bon médicament au bon résident au bon moment ».

4. EXPÉRIENCE INTÉGRÉE

Chez Multipharma, nous mettons tout en œuvre pour être accessibles au maximum pour nos patients. Les attentes de la jeune génération, qui a grandi dans une « société de l'instantanéité », sont plus particulièrement différentes à ce niveau. Les patients veulent pouvoir se connecter à leur pharmacien via différents canaux. La transition vers une approche omnicanal s'impose donc comme une évidence.

C'est ainsi qu'en 2021, le pharmacien s'est mis au format poche. Avec le lancement de notre application mobile, les patients (particuliers) peuvent entrer en dialogue avec leur pharmacien de manière encore plus efficace.

Quel que soit le canal choisi par le patient pour entrer en connexion avec Multipharma, un contact personnel reste essentiel. Nos patients doivent toujours se sentir personnellement connus et reconnus, qu'ils se présentent dans une officine ou fassent appel à nos services via nos plateformes numériques. Notre objectif est dès lors que nos canaux numériques et physiques offrent une seule et même expérience intégrée à nos patients.

« Dans une réalité omnicanale il est essentiel d'apporter une réponse équivalente à toutes les demandes de nos patients, qu'ils optent pour un canal en ligne ou hors ligne », commente Jean Maggiordomo, Directeur Marketing & Transformation chez Multipharma.

NOUS CONSTRUONS LA PHARMACIE DE DEMAIN – LIVING TOMORROW

Pour pouvoir répondre encore mieux aux besoins de nos patients à l'avenir, nous construisons dès à présent la pharmacie de demain.

Fin décembre 2021, Multipharma a conclu un partenariat pour cinq ans avec Living Tomorrow, un des principaux acteurs de l'innovation en Europe depuis plus de 25 ans.

Living Tomorrow a réuni 30 entreprises et organisations innovantes – dont Multipharma – pour réaliser ensemble, d'ici 2030, une vision de l'innovation articulée autour de 5 thèmes : maisons et services consommateurs intelligents, mobilité intelligente, soins de santé intelligents, bâtiments intelligents et villes et industries intelligentes.



En partenariat avec Living Tomorrow et d'autres parties prenantes des soins de santé, Multipharma continuera à élaborer sa vision du rôle futur des pharmaciens. Une vision qui sera ensuite concrétisée sur le nouveau campus en cours de construction sur le site actuel de Living Tomorrow à Vilvoorde, avec un investissement de 30 millions d'euros. Le nouveau campus Living Tomorrow donnera un aspect résolument orienté vers l'avenir à la skyline du ring de Bruxelles.

5. COMMENT FAISONS-NOUS LA DIFFÉRENCE ? - NOTRE IMPACT

La solidarité est inscrite dans notre ADN. En tant qu'organisation coopérative, la solidarité est pour nous une valeur évidente, y compris au-delà des murs de nos pharmacies. Nous nous engageons en concluant des partenariats durables et efficaces avec plusieurs organisations.

Médecins du Monde

Multipharma est solidaire de Médecins du Monde depuis 6 ans déjà, et ce n'est pas un hasard puisque nous partageons la même mission : rendre les soins de santé accessibles à tous.

À travers toute une série d'actions et de projets, nous nous efforçons avec eux de faire la différence pour les personnes les plus vulnérables.

Actuellement, nous soutenons surtout Médecins du Monde à travers des manifestations sportives comme les 20 km de Bruxelles et Doc'Riders, où nos collaborateurs marchent, courent et font du vélo, donnant ainsi non seulement le meilleur d'eux-mêmes sur le plan sportif, mais fournissant aussi de nombreux efforts pour collecter des fonds pour les projets humanitaires de Médecins du Monde.



« La collaboration avec Multipharma est très importante pour nous car elle repose sur la confiance et surtout sur des valeurs communes. Nous avons été très touchés quand Multipharma nous a spontanément abordés pendant la crise de la Covid-19 pour nous proposer un soutien supplémentaire, ce qui nous a permis de protéger les sans-abris contre la Covid-19. »

Michel Genet - Directeur général de Médecins du Monde Belgique



Pink Ribbon

Le cancer du sein est la forme de cancer la plus fréquente chez les femmes en Belgique. 1 femme sur 9 y est confrontée au cours de sa vie. Plus le diagnostic est précoce, plus les chances de guérison complète sont grandes. La prévention et la sensibilisation revêtent dès lors une importance capitale.

Nos pharmacies conseillent chaque jour des patientes touchées par la maladie et leurs familles.

À cela s'ajoute le fait que les 1.800 collaborateurs de Multipharma sont essentiellement des femmes (plus de 80 %), si bien que nous sommes malheureusement aussi souvent confrontés au cancer du sein en tant qu'entreprise.

C'est pourquoi nous soutenons avec beaucoup d'enthousiasme les initiatives de Pink Ribbon depuis plusieurs années.

Pink Ribbon milite pour un meilleur traitement médical et l'augmentation de la qualité de vie des patientes atteintes d'un cancer du sein. L'organisation met en place pour cela des campagnes axées sur la prévention, le dépistage précoce et les soins psychosociaux.

« Il y a beaucoup de fausses idées qui circulent à propos du cancer du sein. Avec le nouveau centre d'expertise sur le cancer du sein que nous avons mis en place avec Pink Ribbon, nous nous efforçons d'informer correctement les femmes et les hommes. Les pharmaciens jouent un rôle clé dans les soins de santé de première ligne et constituent un point de contact accessible. Ils peuvent orienter les personnes vers des sources d'informations fiables. Grâce à la collaboration avec Multipharma, Pink Ribbon peut informer encore mieux le public. »

Marleen Finoult,
Coordinatrice du centre d'expertise sur le cancer du sein



Multipharma soutient Pink Ribbon de 3 manières :

- **La Marche Rose** : nos collaborateurs participent à la marche pour lutter contre le cancer du sein.
- **Coupe de cœur** : nous collectons des queues de cheval via nos pharmacies. Une partie d'entre elles sont données à des perruquiers qui en font de belles perruques. Les autres sont vendues par Pink Ribbon pour collecter des fonds afin de financer des projets de refroidissement du cuir chevelu dans des hôpitaux belges. Le refroidissement du cuir chevelu limite la perte de cheveux pendant la chimiothérapie.
- **Rubans roses** : chaque année, nous vendons les rubans roses au profit de Pink Ribbon dans nos pharmacies.

Notre participation à ces actions est très appréciée par Pink Ribbon.

Hilde Debackere, administratrice déléguée de Pink Ribbon

« Des partenariats solides et de qualité sont très importants pour Pink Ribbon. Grâce à nos années de collaboration avec Multipharma, nous avons construit une relation forte qui se traduit par de belles actions, avec un objectif commun : faire reculer le cancer du sein en Belgique en informant correctement et en sensibilisant le public. Nous sommes toujours ravis de pouvoir compter sur Multipharma à cet effet et de pouvoir faire appel à son large réseau. »



L'équipe officinale de Multipharma à Aalst est toujours fidèle au poste pour la Marche Rose. Kristien, Christel et Nancy expliquent pourquoi elles participent chaque année avec beaucoup d'enthousiasme (totalisant ainsi de très nombreux pas) :

« Nous participons à la Marche Rose pour encourager les nombreuses personnes atteintes du cancer du sein avec qui nous sommes quotidiennement en contact dans notre pharmacie. »



Soutien à l'économie locale et participations : Pwiic

La collaboration entre Multipharma et Pwiic remonte à 2020 quand, en raison de la pandémie et du confinement, certaines personnes éprouvaient des difficultés à se déplacer et avaient besoin d'aide pour récupérer leurs médicaments en pharmacie.

Pwiic est une plateforme d'économie collaborative qui facilite le partage de services et de matériel entre voisins. En partenariat avec cette start-up, Multipharma a créé une communauté spéciale de bénévoles disposés à aider les patients.

« L'objectif premier était de fournir une assistance aux personnes isolées, en facilitant leur accès à leurs médicaments essentiels. Mais très vite, les membres de la communauté Multipharma ont également utilisé la plateforme pour s'entraider d'autres manières, par exemple pour toutes sortes de petits travaux », explique **Nathalie Devriese, fondatrice de Pwiic.**



16 |

Multipharma a donc décidé de poursuivre le développement de sa communauté après la crise sanitaire afin de favoriser l'entraide locale au quotidien.

À ce jour, la communauté Multipharma compte près de 4.000 citoyens qui s'entraident sur une base entièrement bénévole. Une dé-

marche gratuite et purement solidaire. C'est le principe de base de l'économie collaborative. Les services les plus fréquemment échangés portent sur les déplacements (30 % des demandes), l'aide aux personnes âgées (29 %), les travaux de bricolage et de jardinage (15 %) et l'aide informatique (10 %).

Soutien à la Fondation P&V/ASPH/FOS/SolSoc

Multipharma soutient la **Fondation P&V**. Cette fondation encourage la citoyenneté active et lutte contre l'exclusion sociale des jeunes.

À travers des projets concrets, elle veut donner les moyens aux citoyens, et surtout aux jeunes, de s'engager activement pour donner forme à un certain idéal de démocratie.

La Fondation P&V veut encourager chez chacun, sans exclusion, une volonté de se battre pour ses idéaux et contribuer ainsi à la construction d'une société plus juste.

Multipharma veut être aux côtés de tous les patients et en particulier des plus vulnérables. C'est pourquoi Multipharma soutient l'ASPH

(Association Socialiste de la Personne Handicapée), une organisation qui défend les droits des personnes en situation de handicap à Bruxelles et en Wallonie. Via des campagnes d'information et de sensibilisation, elle s'efforce de mobiliser les groupes cibles afin de réduire les inégalités et toutes formes d'exclusions vécues au quotidien par les personnes en situation de handicap.

Avec **FOS et SolSoc**, Multipharma soutient les ONG qui veulent améliorer l'accès aux soins de santé et la qualité des médicaments pour les populations d'Afrique centrale, d'Amérique centrale et de l'Ouest.



Notre participation à un monde durable

Recyclage d'infrastructures IT – collaboration avec www.close-the-gap.org

Pour pouvoir continuer à travailler efficacement, une grande partie de notre matériel ICT est régulièrement renouvelée. Le matériel ICT remplacé est souvent encore en bon état et peut parfaitement être réutilisé. Multipharma a donc recherché activement un partenaire capable de donner une « seconde vie » au vieux matériel ICT et le choix s'est porté sur Close the Gap, une organisation sociale internationale dont l'objectif est de **combler le fossé numérique**.

Pour y parvenir, elle donne une nouvelle vie au matériel ICT usagé donné par des entreprises ou des organismes publics. De cette manière, les écoles, hôpitaux et autres projets innovants et sociaux peuvent offrir davantage de possibilités aux personnes et aux groupes vulnérables. Tous ces projets sont des initiatives axées sur la demande et l'impact. Depuis 2004, Close the Gap a reçu plus de 1.007.000 pièces de matériel ICT, a contribué à plus de 6.200 projets dans plus de 50 pays (principalement en Afrique) et a touché plus de 3.220.000 bénéficiaires.

« À terme, Multipharma fera don d'environ 1.200 PC à Close the Gap. Tout le matériel sera vérifié minutieusement pour veiller à ce que toutes les données soient effacées. Nous sommes heureux de pouvoir contribuer de la sorte à réduire la fracture numérique », déclare **Peter De Greef, Directeur IT chez Multipharma.**



| 17

**CLOSE
THE
GAP**
BRIDGING
THE DIGITAL
DIVIDE

Livraison de médicaments par vélo-cargo en centre-ville - RAYON 9

RAYON 9 est une entreprise coopérative spécialisée en cyclo-logistique.

Ses vélos-cargos à assistance électrique sont équipés d'une remorque isolée, ce qui permet de respecter les conditions de température spécifiques pour le transport de médicaments.

Multipharma a entamé une collaboration avec RAYON 9 en décembre 2020 pour l'approvisionnement des maisons de repos et de soins du centre-ville de Liège.

Aujourd'hui comme hier, les considérations à la base de cette expérience restent les mêmes :

- la contribution à la réduction des nuisances du trafic routier en centre-ville, particulièrement aux heures de pointe,
- un meilleur respect des délais de livraison grâce à la flexibilité du vélo,
- une diminution des émissions de CO2 de 200 g/km, soit plus d'une tonne sur base annuelle,
- la concordance avec nos valeurs sociétales : expertise, empathie et solidarité.

Multipharma a la conviction que ce type de transport ne fera que se multiplier.

D'une part, les cahiers des charges pour un marché public comportent de plus en plus souvent des « clauses environnementales », en particulier dans les maisons de repos et de soins gérées par le CPAS, et ce mode de livraison permet de s'y conformer. D'autre part, la hausse des coûts des combustibles fossiles, qui ont récemment augmenté en flèche, rendent ce type de transport très économe en électricité plus compétitif que jamais.



6. NOS COLLABORATEURS, NOTRE BIEN PLUS PRÉCIEUX

Nos collaborateurs donnent chaque jour le meilleur d'eux-mêmes pour prendre soin de leurs patients.

Il est donc normal que nous prenions à notre tour soin d'eux.

En 2021, Multipharma a continué à investir un maximum dans la sécurité et la prévention, non seulement par le biais des procédures et des canaux habituels, mais aussi via les mesures supplémentaires imposées par le comité Covid-19 interne.

Pour pouvoir assurer une prestation de services de qualité à ses patients à tout moment et via tous les canaux, Multipharma investit considérablement dans la formation permanente de ses collaborateurs. Dans un secteur qui change plus que jamais, il est important que nos collègues maintiennent leurs connaissances à niveau, se concentrent sur le développement de nouvelles aptitudes et investissent dans leurs compétences individuelles et collectives.

La Multipharma Academy – notre label de qualité interne pour les formations – est responsable de la coordination de la majorité de ces différentes initiatives de formation. Nous collaborons à cet effet avec des partenaires internes et externes et des responsables de formation. Le catalogue de formations se compose de plusieurs thèmes : sujets pharmaceutiques, leadership, applications IT, langues, ...

De nombreux collaborateurs de Multipharma ont eu recours à cette large offre de formations en 2021.

Activités formelles de formation continue pour les travailleurs

- Nombre de collaborateurs concernés : 1.183
- Nombre d'heures de formation suivies : 9.269,5

Initiatives informelles de formation professionnelle continue pour les travailleurs

- Nombre de collaborateurs concernés : 269
- Nombre d'heures de formation suivies : 10.580

Multipharma mène une politique de recrutement inclusif et diversifié. Nos effectifs sont dès lors constitués de nombreuses nationalités et cultures, ce qui est essentiel pour le contact avec nos patients.

Multipharma 
ACADEMY

7. LES ORGANES DE GESTION DE MULTIPHARMA GROUP

Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont nommés pour un mandat d'une durée de 3 ans.

Nom	Titre	Group	Multi-pharma
COLARIS FRANCIS	Président du conseil d'administration	X	X
REYNIERS GEERT	Administrateur délégué	X	X
ANNET PIERRE	Administrateur	X	
DEKENS JOHAN	Administrateur	X	X
DE LAET MARC	Administrateur	X	
DEVILLERS JACQUES	Administrateur	X	
D'HOERANE GAETANE	Administrateur	X	
GENBAUFFE JEAN-PIERRE	Administrateur	X	
HEYNELS HANS	Administrateur	X	X
MAGNEE MARTINE	Administrateur	X	X
SCHEVERNELS JIMMY	Administrateur	X	X
SHABAN HUSAIN	Administrateur	X	
THIRION ALAIN	Administrateur	X	
VAN DEN BOSSCHE CHRISTIAAN	Administrateur	X	
VERERTBRUGGEN PATRICK	Administrateur	X	
WILLOCKX SARAH	Administrateur	X	

Le commissaire aux comptes pour les sociétés de notre groupe

KPMG
Luchthaven Brussel Nationaal 1K
1930 Zaventem
Représenté par Monsieur Axel JORION (réviseurs d'entreprises)

Le comité de direction

GEERT REYNIERS – CEO – Administrateur délégué
CINDY DEWITTE – Directeur Ressources Humaines
PATRICK VAN GINNEKEN – Directeur Commercial
ALAIN BOGAERT – Directeur Finances & Administration
JEAN MAGGIORDOMO – Directeur Marketing & Transformation
PETER DE GREEF – Directeur IT
NICOLAS DELHAYE – Directeur Care & Quality
QUENTIN VAN BUYLAERE – Directeur Operations

Internal Audit & Risk Management

Via l'Internal Audit & Risk Management, Multipharma dispose d'activités de contrôle indépendantes au niveau organisationnel pour examiner et évaluer les faits de manière systématique, méthodique et objective.

Internal Audit & Risk Management donne notamment une assurance raisonnable au conseil d'administration, au comité d'audit et au comité de direction quant à la qualité et l'efficacité du système de contrôle interne.

En 2021, l'Internal Audit a effectué les missions suivantes :

- Information Security Management - analyse du processus de gestion de la sécurité de l'information
- Investissements et désinvestissements immobiliers - analyse du processus de fusion, acquisition et désinvestissement
- Gestion de la transformation - analyse du processus de gestion de projets.

Aucun manquement significatif n'a été constaté dans le cadre de ces audits. Des plans d'action sont néanmoins mis en œuvre pour améliorer l'efficacité de ces activités.

Enfin, la qualité de la gestion des stocks dans les pharmacies comme dans le centre de distribution a été contrôlée.

8. CHIFFRES CLÉS DE MULTIPHARMA GROUP

Résultats IFRS 2021

Synthèse du compte de résultats (x 1.000 €)	2021	2020
Chiffre d'affaires	472.804	460.676
Marge brute	146.787	138.427
% chiffre d'affaires	31,0%	30,0%
Résultat d'exploitation	17.663	8.813
Résultat financier	- 2.014	- 1.961
Résultat de la période	10.988	7.166
% chiffre d'affaires	2,3%	1,6%

En 2021, Multipharma SC a réalisé un chiffre d'affaires de 472,8 millions €, soit une augmentation de 2,6 % par rapport à 2020.

La marge brute (sur les ventes) a également augmenté à 31 % et atteint un montant de 146,8 millions €, soit une hausse de 8,4 millions € (+6 %) par rapport à 2020.

Le nombre de membres du personnel à la date de clôture s'élève à 1.517 ETP contre 1.551 ETP en 2020.

Grâce à la bonne maîtrise des dépenses, le résultat des activités opérationnelles a augmenté de 8,9 millions € pour atteindre un résultat positif de 17,7 millions €.

Le résultat (après impôts) de la période se solde par un bénéfice de 11 millions € (+ 3,8 millions € par rapport à 2020).

22 |

Bilan consolidé IFRS 2021

Bilan consolidé IFRS (x 1.000 €)	2021	2020
Actifs non courants	159.150	126.531
Actifs courants	110.747	104.901
dont trésorerie et équivalents	20.367	14.364
ACTIFS	269.897	231.432
Capitaux propres	83.251	67.269
Passifs non courants	113.533	95.159
Passifs courants	73.113	69.003
PASSIFS	269.897	231.432

Le total du bilan atteint 270 millions €, soit une augmentation de 38 millions € par rapport à 2020, principalement liée aux contrats de location sous IFRS 16.

Les capitaux propres augmentent de 16 millions € à 83,3 millions €.

La trésorerie atteint 20,4 millions €, soit une augmentation de 6,0 millions €.

Le total des passifs non courants augmente à 113 millions € contre 95,2 millions € en 2020 par le biais des adaptations des emprunts et dettes portant sur des obligations de leasings financiers.

Le total des passifs courants de 73 millions € est semblable à 2020.

« La situation financière consolidée du Groupe Multipharma s'est améliorée à travers l'évolution du plan de transformation qui a débuté en 2018.

Les plans d'actions et d'investissements qui en ont résulté sur les 4 dernières années ont permis de faire passer le taux de résultat sur chiffre d'affaires au-delà de 2% tout en conservant des moyens de trésorerie suffisants pour assurer la poursuite du développement du Groupe. » conclut **Alain Bogaert, Directeur Finances et Administration de Multipharma.**

| 23

Vous souhaitez de plus amples informations sur ces chiffres ?

Vous pouvez demander une copie des états financiers consolidés de Multipharma Group au secrétariat de la direction générale.

- Tél. : +32 2 529 92 21
- E-mail : christa.vaneesbeeck@multipharma.be

Nous sommes à votre service dans nos
246 pharmacies, via notre Multipharma-app
et sur www.multipharma.be



Éditeur responsable
Geert Reyniers
Square Marie Curie 30
1070 Anderlecht

Ce rapport est également disponible en néerlandais

Multipharma