

2019

Rapport annuel



**Dans nos
pharmacies
ON GARANTIT
LE PRIX**

Multipharma
Group

Contenu



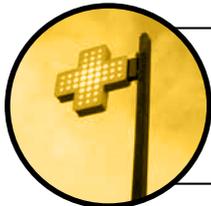
4 Avant-propos : prendre soin de nos patients

L'année 2019 fut une année importante pour Multipharma. Notre mission et nos valeurs nous ont guidés pour définir la direction à prendre pour les prochaines années.



6 Qui est Multipharma ?

Multipharma s'est développé, au fil des années, pour devenir un « fournisseur de soins centrés sur le patient » qui gère toutes les activités de la chaîne de distribution des soins pharmaceutiques



10 Identité, mission, vision et valeurs

Notre action est soutenue par les éléments constitutifs de notre identité, guidée par notre mission et notre vision, mais également encadrée par nos valeurs, dans le respect de la parole donnée.



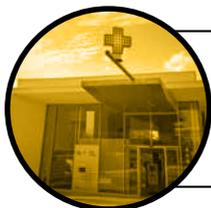
14 Une entreprise, trois activités

Multipharma gère tous les aspects du métier de pharmacien : de l'achat des médicaments auprès des laboratoires jusqu'à leur délivrance aux patients.



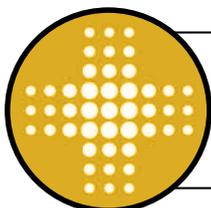
28 Les collaborateurs aident à faire la différence

Chacun à leur niveau, quelle que soit leurs domaines d'expertise, équipes ou départements, ils font la différence pour les patients et clients (internes et externes) en étant à l'écoute, en collaborant et en leur proposant des solutions adaptées.



32 Les organes de gestion de Multipharma Group

Le Conseil d'administration | Le Commissaire aux comptes pour les sociétés de notre groupe | Le comité de direction



36 Chiffres clés

Les chiffres clés du compte des résultats et du bilan consolidé IFRS 2019



Covid-19

3 mois après que le virus Covid-19 soit brutalement apparu en Belgique, il est temps de faire un premier bilan. Comment Multipharma s'est-elle comportée tout au long de ces 3 mois de crise sanitaire sans précédent ?

En regardant dans le rétroviseur, nous pouvons être fier d'avoir assuré un service de qualité à nos patients tout en nous protégeant nos équipes le mieux possible.

Il est clair que le rôle du pharmacien a été, est et restera crucial pour informer et conseiller le patient, certainement après avoir été le seul professionnel de la santé à avoir maintenu un accès direct pour les citoyens.

Des écrans de protection en plexi sur les comptoirs, des visières pour les équipes officinales et les travailleurs du dépôt, des masques chirurgicaux, le soutien psychologique... ces mesures préventives que nous avons mises en place pour protéger nos collaborateurs, ont porté leurs fruits. D'une manière générale, tout au long de la période de crise, l'absentéisme dans le réseau est resté bien maîtrisé.

Ceci démontre également l'engagement important de la grande majorité de notre personnel. Grâce à leur persistance toutes nos pharmacies sont restées ouvertes. Ceci vaut pour nos collaborateurs dans les pharmacies mais également pour les équipes de la logistique et des services centraux.

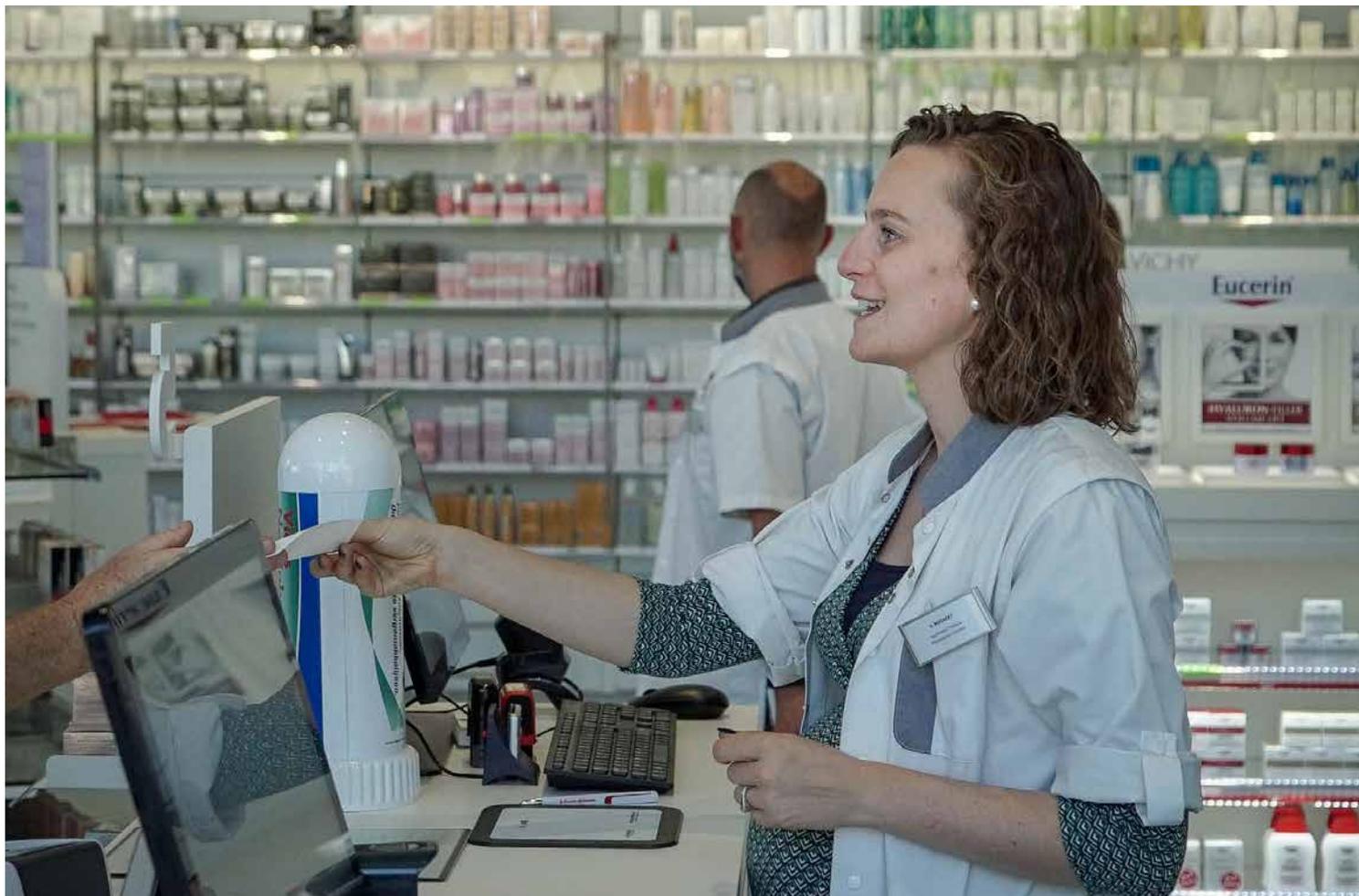
Les équipes de notre dépôt, de leur côté, ont fait un travail remarquable. Elles ont eu à traiter des volumes impressionnants : certains jours, jusqu'à 80% au-dessus des volumes habituels.

Les équipes du siège se sont mises plus que jamais au service du réseau et du dépôt. Elles se sont démenées pour trouver et mettre en place les solutions de protection pour les pharmaciens et les assistants. Elles ont aussi fait preuve de créativité et d'efficacité. Ainsi leur travail nous a permis de lancer une plateforme d'entraide (gratuite) pour aider nos patients à avoir accès à leurs médicaments (<https://multipharma.pwiic.com/>).

En résumé, s'il y a une chose à retenir, c'est que la crise sanitaire a montré que nos collaborateurs ont plus que jamais mis en œuvre nos valeurs Solidarité, Empathie, Expertise pour rendre service aux patients.

Nous les en remercions très chaleureusement.

Avant-propos



Prendre soin de chacun de nos patients est une mission noble et exigeante

L'année 2019 fut une année importante pour Multipharma. Notre mission et nos valeurs nous ont guidés pour définir la direction à prendre pour les prochaines années. Nous avons ainsi établi des principes qui vont modifier la manière dont nous exerçons le métier de pharmacien.

- propos

En tant que principal réseau de pharmacies en Belgique, près d'un million de patients et clients nous font confiance pour maintenir leur santé ou pour la recouvrer.

Nos collaborateurs s'efforcent, chaque jour, de remplir cette mission, quelle que soit leur position dans l'entreprise: dans le réseau, le siège social ou l'entrepôt.

Ensemble, ils veillent à ce que :

- nos patients puissent avoir accès, à tout moment, aux meilleurs produits de santé disponibles en Belgique et que ceux-ci leur soient proposés selon des normes de qualité strictes.*
- les produits de santé prescrits ou conseillés répondent parfaitement aux besoins de chaque patient.*
- chaque patient utilise ses produits de santé de manière adaptée pour obtenir le résultat visé.*
- les patients comprennent mieux leur santé et bénéficient de l'accompagnement et du soutien nécessaires pour adapter leur comportement afin de rester en bonne santé ou de guérir.*

De cette manière, Multipharma agit contre la banalisation des produits de santé, stimulée par les nouveaux acteurs présents sur le marché. En effet, sur les plateformes d'e-commerce et dans les supermarchés dédiés à la santé, ces produits sont souvent réduits à des produits de masse où la consommation prime sur la santé des patients et des clients.

Multipharma est d'abord un spécialiste en médicaments et en soins pharmaceutiques. Notre plus-value réside dans la connaissance de l'action et des effets secondaires des produits de santé, ce qui nous permet de donner des conseils d'utilisation à nos patients. Nos équipes des officines jouent ainsi un rôle important dans l'amélioration de la santé publique.

Nous voulons nous inscrire dans l'évolution vers des soins de santé personnalisés. Nous misons sur les nouvelles technologies pour mettre en pratique notre mission de santé via notre réseau de pharmacies et nos services en ligne.

Nous optons résolument pour une approche « omnichannel » afin de nous assurer que chaque patient qui s'adresse à Multipharma, en ligne ou hors ligne, puisse trouver le produit dont il a besoin ainsi que des conseils spécialisés. « Mon pharmacien veille sur ma santé. Ma pharmacie c'est Multipharma »: voilà l'expérience que nous visons pour tous nos clients et patients à travers tous nos canaux.

La crise du Covid-19 qui a éclaté en mars 2020 en Belgique vient confirmer que l'orientation prise en 2019 par Multipharma était la bonne. Les évolutions auxquelles nous nous attendions en 2019 vont être encore plus rapides et plus radicales que nous le pensions alors, notamment dans le domaine de la digitalisation des échanges.

Prendre soin de chacun de nos patients est une mission noble et exigeante. Elle est plus que jamais d'actualité. Aujourd'hui, nous réinventons la façon dont nous la remplissons sans changer nos valeurs. Multipharma a toutes les qualités pour relever ce défi.

*Francis Colaris
Administrateur délégué
de Multipharma*



Qui est Multipharma ?

L'histoire d'une coopérative de pharmacies centrée sur le patient

L'histoire de Multipharma commence à la fin du 19^e siècle. Dans une société industrielle en plein essor, les soins de santé étaient difficilement (voir pas du tout) accessibles pour de nombreuses couches sociales. Notre groupe prend ses racines dans les mouvements coopératifs et mutualistes qui ont dirigé la lutte contre les inégalités sociales.

Bien que seulement fondée en 1921, Multipharma a progressivement repris des entreprises plus anciennes ayant la même vocation. Ainsi, les toutes premières sociétés coopératives dans le secteur pharmaceutique belge -l'une créée à Bruxelles en 1881 et l'autre à Liège en 1886- font également partie de Multipharma, de son histoire et de son héritage.

Depuis ces premières années, le contexte économique et social a profondément changé. Pourtant les soins de santé restent difficilement accessibles pour certains patients.

Notre objectif initial, à savoir des médicaments abordables pour le patient, reste toujours d'actualité en 2019. Au fil des années, cette mission a toutefois évolué et s'est calquée sur la nouvelle réalité sociale et économique. Ainsi, Multipharma accorde une grande attention à l'améliora-

tion et l'élargissement des services aux patients. Cela se traduit par des investissements au niveau de l'information et des conseils sur lesquels peuvent compter nos patients, la disponibilité des médicaments et autres produits de santé, les services complémentaires, le développement des canaux en ligne, etc.

Multipharma s'est ainsi développé, au fil des années, pour devenir un « fournisseur de soins centrés sur le patient » qui gère toutes les activités de la chaîne de distribution : des médicaments jusqu'au soins pharmaceutiques. Les patients particuliers peuvent compter sur 263 pharmacies Multipharma pour les meilleurs soins pharmaceutiques. Les maisons de repos et de soins et les autres institutions font appel à nos infrastructures B2B pour la livraison et la fourniture de médicaments à leurs résidents. En outre, le tout nouveau centre de distribution de Multipharma à Leeuw-Saint-Pierre est depuis 2019 plus que jamais la plaque tournante pour les activités de grossiste et de distribution du groupe.

st pharma ?

***En tant que société coopérative,
nous faisons la différence
avec un solide réseau de
263 pharmacies.***



263 pharmacies Multipharma avec...



613 pharmaciens



828 assistants techniques pharmaceutiques



62 collaborateurs magasiniers et chauffeurs



187 collaborateurs dans les services de soutien



67 ouvriers pour divers services

Qui es MultiCo

MultiCo : les clients sont des coopérateurs

Depuis 2017, l'identité coopérative de Multipharma bénéficie d'un nouvel élan via le programme MultiCo.

MultiCo

1 Le programme qui récompense votre fidélité autrement

- Un affichage des points en toute transparence
- Une visite = 40 POINTS
- La Garantie Disponibilité = 20 POINTS
- Marque Multipharma = POINTS x1
- C'est votre anniversaire?
- Une naissance?

Vous pouvez bénéficier d'une réduction de 5€ sur votre ticket de caisse, par tranche de 500 POINTS collectés.

2 Des points à collecter, mais aussi des programmes de coaching santé, réservés aux coopérateurs MultiCo¹

- Vous accompagnez les jeunes mamans
- Et si ça "sertait" de fumer?
- Coopérons du poids

3 Comment devenir MultiCo??

C'est très facile! Pour profiter des avantages MultiCo, il vous suffit de devenir un coopérateur de Multipharma en achetant une part de 2,50€. Vous pouvez acheter et utiliser vos points dans plus de 250 pharmacies Multipharma. Votre adhésion est unique, personnelle et valable à vie.

Présentez votre carte d'identité à votre pharmacien

Si vous le souhaitez, laissez-nous vos coordonnées pour recevoir nos offres et autres informations

Payer 2,50€

Avec MultiCo, Multipharma offre à ses clients la possibilité de devenir coopérateur de l'entreprise. En échange du paiement de 2,5 €, les coopérateurs sont récompensés de leur fidélité avec des points bonus qui peuvent être convertis en réductions directes (p.ex. 5 € pour 500 points bonus collectés).

Les clients et patients peuvent épargner des points bonus grâce à leurs achats, leur participation aux programmes de coaching, leur anniversaire ou lors d'actions marketing spéciales.

Depuis 2019, le programme MultiCo répond encore mieux à la mission de Multipharma. Les coopérateurs peuvent, en effet, échanger leurs points bonus contre un don pour une bonne cause. En offrant 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 2019, le compteur affichait 601.829 clients MultiCo actifs (ce sont les coopérateurs et les membres de leur famille qui bénéficient des avantages en tant que coopérateurs).

Multipharma Group CV

La structure de Multipharma Group a subi quelques modifications importantes en 2019.

iU SCRL a été vendu début 2019 et ne fait plus partie de Multipharma Group depuis le 1^{er} mars de cette même année.

Le 5 décembre 2019, Multipharma Group a procédé à une simplification de sa structure de groupe.

La société collective Multipar, qui jusque-là faisait partie du groupe comme entité distincte, fusionne avec Multipharma Group SC. Depuis lors, Multipharma Group SC fait office de structure de holding et Multipharma SC d'entreprise opérationnelle avec 263 pharmacies, services de support, service de tarification et centre de distribution.



Un nouveau chapitre commence pour iU

Depuis le 1^{er} mars 2019, iU ne fait plus partie du groupe Multipharma. La chaîne de parapharmacies créée en 1996 sous le nom d'Equiform a été entièrement reprise par Genesius HID.

La vente d'iU permet à Multipharma de se concentrer entièrement sur le développement de son activité pharmaceutique principale. Pour iU, la reprise offre des possibilités d'apporter sa touche personnelle et de continuer à développer iU pour en faire une solide marque indépendante dans le segment de la parapharmacie.

Multipharma et iU ne se disent pas adieu pour autant. Ainsi, la chaîne de parapharmacie fait déjà appel à Multipharma pendant 5 ans pour l'achat de ses produits et le soutien logistique. Pendant la période de transition jusque fin 2019, le management d'iU peut également compter sur l'accompagnement et le soutien de Multipharma.



Identité

Mission

Identité, mission, vision et valeurs

Notre identité

La fidélité au statut coopératif.

Le statut de société coopérative, c'est bien plus qu'une forme juridique d'entreprise. C'est d'abord un engagement permanent qui reste axé sur l'accessibilité et qui place le client au cœur de la démarche par l'instauration d'une relation de confiance mutuelle, personnalisée et durable. La forme coopérative de Multipharma, ce sont encore des règles exigeantes de gouvernance concernant le fonctionnement de l'entreprise, notamment en matière de réinvestissement permanent des bénéfices au développement et à l'amélioration du service.

Un engagement sur le cœur du métier, au service des patients.

Le pharmacien est, par sa formation, le spécialiste du médicament et celui-ci doit rester au centre de son métier. Mais le rôle du pharmacien doit comporter, au-delà de la délivrance des médicaments, un service global que l'on appelle aujourd'hui les soins pharmaceutiques. Multipharma met en œuvre d'importants programmes, notamment en matière de support digital et de formation continue, qui apportent à ses pharmaciens et à leurs assistants les outils nécessaires à la qualité des prestations phar-

maceutiques dispensées dans ses pharmacies.

La force d'un grand réseau.

Multipharma c'est 263 pharmacies à travers toute la Belgique. Ce réseau partage une série d'éléments importants qui le renforce (des normes de service, une politique commerciale, un dépôt de gros, des services administratifs, des technologies de l'information et de la communication, etc.). Grâce aux synergies, la force de l'ensemble est supérieure à l'addition des forces isolées de chaque entité.



Notre mission

La mission de Multipharma s'exprime par la volonté de :

- permettre à l'ensemble de la population d'accéder aux produits de santé et de soins dans les meilleures conditions économiques;
- garantir des prestations pharmaceutiques de haute qualité orientées vers l'efficacité et la sécurité du médicament et des soins pharmaceutiques (tendre vers l'excellence de l'accueil, de l'écoute, des informations et conseils aux patients, du suivi pharmaceutique);
- être un acteur privilégié dans la mise en œuvre par les autorités publiques d'une politique de santé axée sur l'accessibilité et la qualité du médicament et des soins pharmaceutiques.

Notre vision

Multipharma entend conforter et développer sa position de leader incontesté sur le marché de la pharmacie en Belgique, et innover constamment dans le but d'améliorer les soins pharmaceutiques pour ceux qui en ont besoin, et pour améliorer la qualité de vie et le bien-être de tous.

Nos Valeurs

Notre action est soutenue par les éléments constitutifs de notre identité, guidée par notre mission et notre vision, mais également encadrée par nos valeurs, dans le respect de la parole donnée.

Solidarité, notre ADN

La solidarité est à la base de l'initiative coopérative et nous voulons agir de manière responsable et solidaire sur le plan professionnel, social, économique, environnemental et sociétal. La solidarité doit également être de règle en interne: nous travaillons sans cesse au renforcement de l'esprit d'équipe dans l'entreprise.

Empathie, notre état d'esprit

Il s'agit de cultiver le respect de l'autre, d'être à l'écoute de l'autre, de développer sa capacité de ressentir ce que l'autre ressent, sa capacité de communiquer, toutes choses essentielles dans la pratique d'un métier de la santé, orienté vers l'information et le conseil appropriés. La compétence sans l'empathie est inopérante. Être à l'écoute des

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

Expertise, notre force

Tous les métiers de la santé sont fondés sur de solides connaissances scientifiques. Afin de garantir un service de qualité, nous actualisons, améliorons, complétons constamment nos compétences individuelles et collectives. Cela vaut pour tous dans l'entreprise: une exigence de professionnalisme au service de la performance et de l'innovation pour nos patients et clients.



La solidarité hors des murs de l'officine

La solidarité est ancrée dans l'ADN de Multipharma. Nous portons cette valeur même au-delà des murs de nos pharmacies. Ainsi, Multipharma soutient plusieurs organisations et programmes qui favorisent la santé et l'intégration des groupes plus fragilisés dans notre société.

Médecins du Monde

Avec Médecins du monde, nous fournissons chaque année gratuitement des vaccins contre la grippe aux sans-abris. Multipharma prévoit également un montant de sponsoring par collaborateur qui participe à des manifestations sportives telles que les 20 km de Bruxelles, sous les couleurs de Médecins du monde. Depuis 2019, les coopérateurs MultiCo ont également la possibilité de convertir leurs points bonus épargnés en don pour cette bonne cause.



FOS & Solsoc

Avec FOS & 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, Amérique centrale et occidentales.



P&V Foundation

Nous soutenons la P&V Foundation. Cette fondation soutient activement la citoyenneté et lutte contre l'exploitation sociale des jeunes.



Pink Ribbon

Pink Ribbon milite pour un meilleur traitement médical et l'augmentation de la qualité de vie des patients atteints du cancer du sein. L'organisation met en place des campagnes axées sur la prévention, le dépistage précoce et les soins psychosociaux des patients. Multipharma soutient Pink Ribbon et met son réseau à disposition pour la célèbre action de l'organisation : la vente des rubans « Pink Ribbons ».





Une entreprise, trois activités

Multipharma gère tous les aspects du métier de pharmacien : de l'achat des médicaments auprès des laboratoires jusqu'à leur délivrance aux patients.

Les 3 activités de Multipharma sont :

1 pharmacien pour les patients ambulatoires

2 pharmacien des maisons de repos et de soins et autres infrastructures collectives

3 grossiste-répartiteur en médicaments et produits de santé



Multipharma : le pharmacien pour les patients ambulatoires

Un réseau solide comme socle d'une approche « omnichannel »

Multipharma dispose du plus grand réseau d'officines en Belgique. Cet atout est renforcé par une présence en ligne qui permet à nos clients et patients d'accéder en permanence à une large gamme de produits mais également à des conseils adaptés.

En 2019, nous avons franchi les premières étapes importantes pour intégrer les pharmacies et les autres canaux dans une stratégie « omnichannel ». Cette approche vise à garantir à chaque client et patient une expérience cohérente, fluide (sans entrave) et prévisible (sans mauvaise surprise) quel que soit le canal qu'il choisit pour s'adresser à Multipharma.

L'équipe commerciale accompagne les équipes officielles dans la transformation du métier de pharmacien de la délivrance de médicaments vers le conseil et les soins pharmaceutiques. Ceci passe par une meilleure organisation du travail. A ce titre l'équipe commerciale suit un ensemble d'indicateurs et met en place, avec les équipes officielles, des actions d'amélioration.

- Afin d'arriver à une productivité optimale compte tenu du type d'officine.
- En fonction du chiffre d'affaire, déterminer les heures d'ouverture et la composition optimale de l'équipe afin de répondre aux attentes des clients et patients avec un maximum d'autonomie.
- Animer une équipe d'assistants et de pharmaciens itinérants pour pallier les absences dans les officines.
- Uniformiser l'offre de produits grâce à des planogrammes permettant une expérience patients cohérente dans tout le réseau.
- Avec le support d'un groupe de travail, les tâches administratives et routinières sont optimisées afin de libérer davantage de temps pour des conseils et le suivi de nos patients.

Les bons outils pour booster l'expérience « omnichannel »



Afin d'accroître la qualité de nos services en ligne et de booster l'expérience clients, Multipharma a mis en place Salesforce dans le courant de 2019 (Marketing Cloud, Commerce Cloud, Service Cloud, Product Information Management) en vue d'un déploiement au premier trimestre 2020. Les services de Salesforce permettent aux entreprises d'utiliser la technologie du cloud pour améliorer leurs contacts avec les clients (potentiels). Le logiciel aide Multipharma à répertorier les besoins des patients et à y répondre de manière ciblée.

Une e

trois à

Gestion « omnichannel » des prix et des promotions

Sur le marché des pharmacies, le prix des produits proposés constitue un argument de vente de plus en plus important pour les clients.

Une nouvelle politique tarifaire « omnichannel » avec des « Prix jaunes » alignés au marché pour une large gamme de produits de parapharmacie et des prix concurrentiels pour les médicaments permet à Multipharma de résister à la concurrence des « discounters » et des acteurs du commerce en ligne.

C'est ainsi que depuis début 2019, nous adaptons chaque jour, en ligne et en pharmacie, les prix de plus de 1.000 produits sensibles pour positionner Multipharma parmi les acteurs les plus compétitifs du marché. Il en résulte une augmentation des ventes de ces produits dans nos officines et en ligne, et une plus grande satisfaction des clients.



Évolution du nombre d'officines

Multipharma évalue et optimise constamment l'implantation et la répartition de ses officines. Cela se fait dans le cadre de la loi de répartition des officines qui régule le nombre de pharmacies accessibles au public par commune et en tenant compte des paramètres démographiques, économiques et commerciaux. Fin 2019, Multipharma comptait 263 pharmacies ouvertes au public.



Dans le courant de 2019, Multipharma a :

- repris 1 pharmacie pour l'intégrer dans son réseau (+1)
- repris 3 pharmacies pour les fusionner directement avec la pharmacie Multipharma la plus proche. (+0)
- ouvert 3 nouvelles pharmacies ou rouvert des pharmacies Multipharma temporairement fermées. (+3)
- fermé 10 officines (dont certaines ont été fusionnées avec une officine voisine) (-10)
- vendu 3 officines Multipharma (-3)

Un service sur mesure pour améliorer l'adhérence thérapeutique du patient

Le pharmacien d'officine représente un maillon important des soins de santé. Ils sont chargés de délivrer des médicaments de manière responsable et de jouer un rôle social en tant que personne de confiance pour les patients. Cela explique et justifie le rôle central que joue le pharmacien dans l'écosystème des soins de santé (de première ligne).

Depuis fin 2017, le « Pharmacien de référence » constitue un instrument essentiel pour assurer un suivi des patients chroniques polymédiqués grâce à la réalisation de leur schéma de traitement.

Multipharma va encore plus loin et développe des services et outils pour accompagner et aider les patients à mieux comprendre et suivre leur état de santé et à améliorer leur adhérence thérapeutique.

Avec le programme « Coaching diabète » et SimplyMed, Multipharma a développé en 2019 deux nouveaux services qui permettent d'améliorer la littératie en santé et l'adhérence thérapeutique de nos patients grâce à un accompagnement pharmaceutique spécialisé.

- **Coaching diabète** : il s'agit du 4^{ème} programme de coaching développé par Multipharma. Le coaching diabète est un programme d'éducation thérapeutique pour l'accompagnement de patients souffrant de diabète de type II. Le programme s'adresse principalement aux patients pour lesquels un diagnostic a été posé récem-

ment et ceux qui présentent un risque accru de développer un diabète de type II. À travers 5 entretiens avec le pharmacien, suivis d'un coaching digital hebdomadaire, le patient est accompagné pendant une durée de 15 mois.

- Avec **SimplyMed**, Multipharma aide les patients polymédiqués à prendre leurs médicaments correctement. Les médicaments chroniques sont délivrés sous la forme de préparation médicale individuelle (sachets PMI). Pour les patients qui ont besoin d'un soutien supplémentaire, le service peut être associé à une boîte connectée qui rappelle aux patients quand ils doivent prendre leurs médicaments. S'ils oublient une prise, l'appareil envoie automatiquement un message à un membre de la famille ou à un proche. Ce service combine le meilleur de notre service aux patients ambulatoires et nos activités en tant que pharmacien dans les maisons de repos et de soins. Cette synergie a été rendue possible en 2019 grâce à la mise en service de notre centre de production PMI dans le nouveau centre de distribution à Sint-Pieters-Leeuw.



Une en trois a



Entreprise activités

Falsified Medicines Directive (FMD)

La directive sur les médicaments falsifiés (FMD, Falsified Medicines Directive) est entrée en vigueur le 9 février 2019. Cette directive européenne vise à empêcher que des médicaments falsifiés se retrouvent dans le circuit de distribution régulier. Cela entraîne des changements et de nouvelles obligations pour les fabricants, les grossistes et les pharmacies.

Cette nouvelle loi européenne contraint le pharmacien à vérifier l'authenticité d'un médicament avant de le délivrer au patient. Cela se fait grâce à un nouveau code-barres 2D et au contrôle d'un dispositif de sécurité sur les conditionnements (ATD ou anti-tempering device).

Les producteurs sont obligés de munir chaque emballage de médicament soumis à prescription médicale ou remboursable, d'un code-barres 2D qui contient le code du produit, le numéro de série, le numéro de lot et la date de péremption.

Les fabricants fournissent les données de tous les conditionnements disponibles pour le marché belge à la BeMVO (Belgian Medicines Verification Organisation). Cette organisation collecte toutes ces informations dans une base de données centralisée. Le logiciel pharmaceutique permet aux officines de contrôler l'exactitude de l'emballage en scannant le code-barres.

Les officines peuvent uniquement délivrer des emballages dont les données correspondent à celles dans le système de vérification et dont le dispositif de sécurité est intact. Au moment de la délivrance, le produit est supprimé de la base de données européenne.

Si les informations dans la matrice de données diffèrent de celles du système de vérification, le logiciel pharmaceutique génère un avertissement qui active des procédures de sécurité et des vérifications, entraînant éventuellement la destruction des conditionnements concernés.

Afin de pouvoir appliquer la directive FMD, nous avons adapté les procédures et le logiciel dans les officines, les centres de production PMI et le centre de distribution. Nos informaticiens ont développé un 'webservice' pour assurer la connexion entre nos systèmes et la base de données centrale. Enfin, nous avons remplacé tous les scanners front end dans nos officines par des exemplaires adaptés aux code-barres 2D.

Une en trois a



Multipharma : le pharmacien des MRS et autres infrastructures collectives

Le département B2B abrite les services que Multipharma propose aux institutions. Il s'agit principalement de maisons de repos et de soins qui offrent un accueil et des soins permanents aux patients plus âgés qui ne peuvent plus vivre chez eux. D'autres institutions font également appel à Multipharma pour la livraison et la préparation de médicaments. C'est notamment le cas pour les initiatives d'accueil des moins valides et les établissements pénitentiaires ainsi que les centres fermés de Fedasil.

Avec nos activités B2B, nous veillons indirectement à ce que les patients puissent recevoir les meilleurs soins possibles. Nous déchargeons le personnel infirmier de la préparation des médicaments et nous lui libérons ainsi du temps qu'il peut consacrer aux tâches de soins.

Volume, standardisation, flexibilité, automatisation et encadrement du personnel soignant sont les priorités dans ce marché.

De CLASSICmed à MULTImed et TOTALmed

Les institutions peuvent choisir entre différentes formules :

- **CLASSICmed** : il s'agit de la formule de base où Multipharma fournit les médicaments dans l'emballage d'origine. L'institution se charge de la préparation de la médication pour les patients/résidents.
- **MULTImed** : Multipharma fournit une fois par semaine des médicaments et des compléments alimentaires (à prendre oralement et sous forme sèche) dans des sachets individuels, en complément à d'autres produits livrés par CLASSICmed.
- **TOTALmed** : Multipharma se charge de la préparation complète des médicaments. Cela comprend le service hebdomadaire MULTImed et la préparation quotidienne d'autres médicaments.

Avec MULTImed et TOTALmed, la préparation de la médication individuelle se fait de manière automatisée par des robots de la dernière génération dans une de nos 3 unités de production.

Le système offre plusieurs avantages importants pour l'institution et les patients :

- Exclusion du risque d'erreurs lors de la préparation grâce à un double système de contrôle lors de la production dans les unités de production PMI.
- Traçabilité complète des produits délivrés.
- Facilité d'utilisation grâce aux sachets qui peuvent être préparés sans difficultés par le personnel soignant ou le patient lui-même.
- Informations claires sur le traitement par l'indication du nom, du dosage, de la quantité et de la forme de chaque comprimé (éventuellement complétées par le schéma de médication par semaine).
- Harmonisation parfaite sur le système de facturation et de tarification à l'unité pour les MRS et les établissements de soins. C'est financièrement avantageux pour les patients et l'assurance maladie.

Désormais plus de 17.000 patients sont fournis en PMI grâce à nos centres de production composés de 12 robots au total. L'objectif est que, à l'horizon 2022, l'entièreté de nos patients vivant en institutions bénéficie de ce service.



Multipack+

Un nouvel applicatif (MULTIpack) permet une gestion plus performante de la production dans nos officines PMI et des fichiers contenant les schémas de traitement des patients, en provenance des institutions, notamment dans le cadre de la TUH. Cet outil était devenu indispensable pour pouvoir décharger le personnel soignant de la gestion des prescriptions et des stocks des médicaments délivrés en PMI.

Avec MULTIpack, les prescriptions pour les renouvellements de traitements sont maintenant imprimées par nos pharmacies et transmises aux médecins 2 à 4 semaines avant la fin du traitement en cours, afin d'obtenir leur validation.

Spécialisation pour plus d'efficacité et un meilleur service

En plaçant les services B2B dans des pharmacies spécialisées, Multipharma vise une augmentation de productivité et un meilleur service pour les institutions et les patients qui y résident. Parallèlement, cela permet aux officines locales de libérer plus de temps pour assumer de nouvelles responsabilités en matière de soins pharmaceutiques pour leurs patients ambulatoires.

Avec cet objectif en vue, Multipharma a établi un programme pour transférer à une des trois pharmacies spécialisées, entre 2019 et 2021, le service B2B pour les institutions (+30 lits) pour lesquelles une pharmacie locale est responsable. Celles-ci se trouvent à Liège (741), Malines (527) et Leeuw-Saint-Pierre (159). Les nouveaux clients B2B sont automatiquement attribués au portefeuille clients d'une des pharmacies spécialisées.

Phase1

Entre janvier et septembre 2019, près de 7.000 des 22.000 lits ont été transférés du réseau vers une pharmacie spécialisée.

Chiffres 02/09/2019	Liège	Malines	L-S-P	Total
Lits	1.534	2.098	3.184	6.816
Institutions	18	20	33	71

En septembre, la spécialisation a été suspendue temporairement pour stabiliser le fonctionnement des 3 pharmacies spécialisées et l'adapter au niveau de l'équipe, du système et des processus.

Fin 2019, nos 3 pharmacies spécialisées ont pu compter sur des équipes stables, un nouveau système IT (Multi-pack+) et une organisation du travail adaptée.

Entreprise activités



Une en trois a



Entreprise

activités

Multipharma : grossiste-répartiteur de médicaments et de produits de santé

Multipharma gère tous les aspects de l'achat et la vente de médicaments et produits de santé. Cela signifie que le groupe a également développé un solide pilier logistique.

La mise en service d'un nouveau centre de distribution en 2019 constitue le point d'orgue d'une opération de renouvellement logistique lancée en 2015 et qui s'inscrit dans notre mission de permettre l'accessibilité de produits de santé et de soin à tous et ce, aux meilleures conditions économiques.

Nous visons une intégration sans faille des activités de grossiste, pharmacie et B2B pour gagner en efficacité et renforcer notre position de concurrence.

Nouvelle plateforme logistique à Sint-Pieters-Leeuw

Depuis avril 2019 (un an et demi après la pose de la première pierre en septembre 2017), le nouveau centre de distribution de Multipharma à Sint-Pieters-Leeuw (DC SPL) assure les livraisons pour toutes les officines Multipharma.

Après avoir fait ses maladies de jeunesse les premiers mois, ce centre de distribution ultramoderne et en grande partie automatisé s'est développé pour devenir la base logistique de nos activités pour les patients ambulatoires et les institutions.

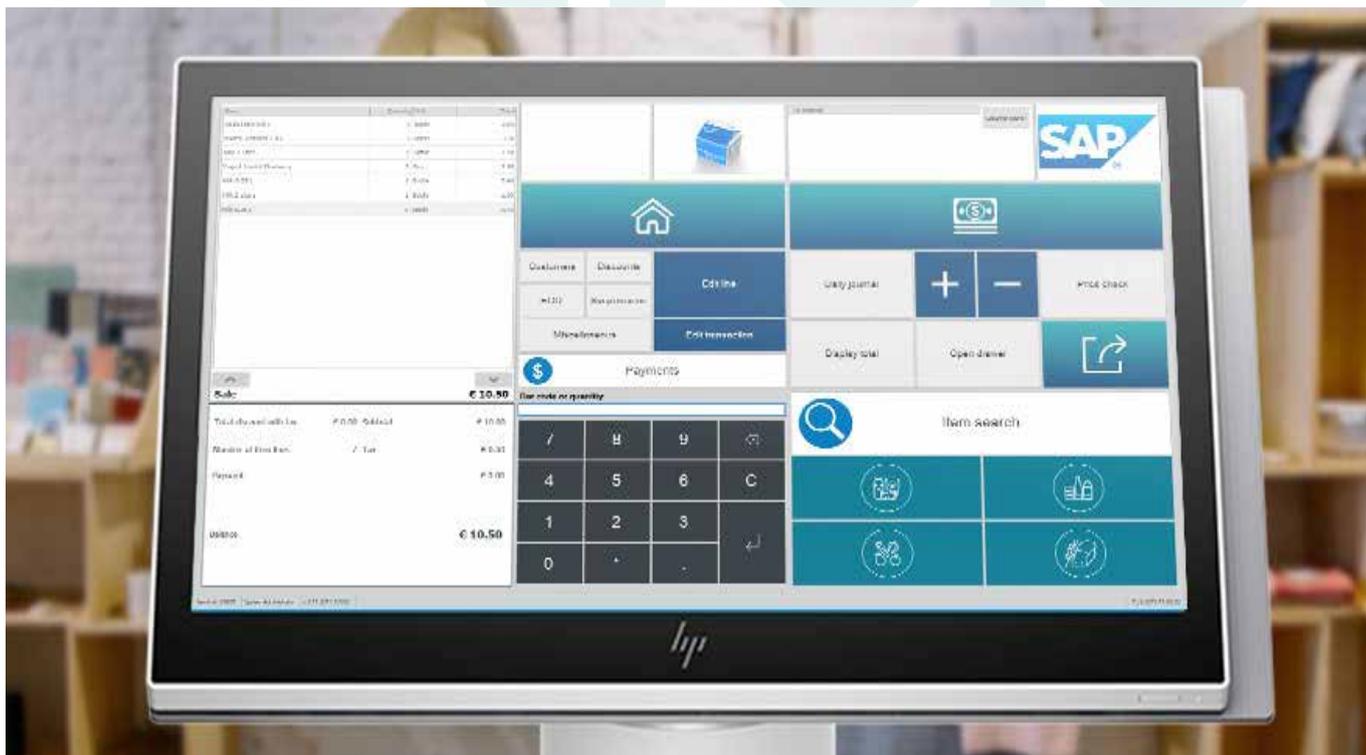
DC SPL est équipé de robots de la dernière génération qui traitent plus de 80 % des commandes de manière automatique. De cette manière, les produits peuvent être livrés dans les pharmacies en un temps record et avec un maximum de fiabilité. Cela offre à Multipharma la capacité et la flexibilité nécessaires pour soutenir et permettre l'évolution de l'e-commerce, de la PMI, du commerce de gros et de notre réseau. Cette force logistique offre également des possibilités pour des partenariats avec d'autres organisations.

Deux partenariats ont été concrétisés en 2019. En mars 2019, Multipharma a conclu un accord de collaboration avec les parapharmacies iU. Depuis le 1^{er} octobre 2019, Multipharma assure également l'achat et les livraisons pour COOP, qui regroupe une quarantaine de pharmacies situées pour la plupart dans la région périphérique de Gand.



Une en trois à

Intégration des processus via SAP Retail



En 2019, Multipharma choisit SAP Retail comme programme pour l'Enterprise Resource Planning (ERP) afin de renforcer l'intégration des activités de grossiste et de vente au détail. Tout de suite après cette décision, Multipharma entame les préparations de ce projet d'envergure.

Un système ERP permet de rassembler des informations de différents processus opérationnels et de plusieurs départements. Des données actualisées sur les achats et

ventes, la logistique et l'administratif peuvent être liées et utilisées pour commander des processus automatisés. Comme toutes les données opérationnelles importantes sont connectées et affichées en temps réel grâce à des fonctions de reporting puissantes, l'ERP permet plus de marge de manœuvre et de force de décision dans l'organisation.

Le projet sera finalisé et déployé à l'automne 2020.

Entreprise

Urbike : Une solution durable pour la livraison dans les centres-villes

Depuis la mi-septembre, les livraisons pour 2 officines bruxelloises sont assurées par des coursiers en vélo.

Ce test s'inscrit dans la phase-pilote du projet BCKlet (se lit bicyclette) avec lequel la société coopérative Urbike, avec Bpost, Delhaize, CSD et Multipharma, veut offrir une solution de transport durable pour les livraisons dans les centres-ville. Une fois la faisabilité prouvée, nous examinerons les possibilités pour des livraisons par des coursiers en vélo pour d'autres officines difficilement accessibles.

Afin de favoriser la qualité de vie dans les centres-villes, lors de gros travaux d'infrastructures et de projets d'urbanisme, on laisse de moins de moins de place aux voitures, camionnettes et camions. Afin d'assurer les stocks dans les officines situées dans les centres-villes, Multipharma doit donc chercher d'autres moyens de transport.

Dès septembre 2019, Multipharma teste pendant un an et demi les livraisons par e-bike comme alternative durable à la livraison traditionnelle par camionnette. Les vélos (électriques) avec remorque peuvent transporter jusqu'à 200 kg de marchandises. De plus, ils ne sont pas soumis à la durée de (dé)chargement dans les rues commerçantes et les centres. Cela permet un meilleur approvisionnement de nos officines et donc un meilleur service pour nos patients et clients.

Les premières expériences montrent que les livraisons sont ponctuelles. De plus, le premier feedback confirme que tant nos collaborateurs que nos clients/patients sont fans de notre contribution à une meilleure qualité de vie dans nos centres-ville.



Les collaborateurs aident à faire la différence



Notre force ? Nos collaborateurs bien sûr.

Chacun à leur niveau, quelle que soit leurs domaines d'expertise, équipes ou départements, ils font la différence pour les patients et clients (internes et externes) en étant à l'écoute, en collaborant et en leur proposant des solutions adaptées. Chaque jour, ils mettent en pratique nos valeurs et contribuent au caractère unique de Multipharma. Dans une société en évolution constante, ils doivent dompter les dernières technologies toujours plus vite pour les mettre au service de nos patients et clients.

Investir dans notre avenir, en plus d'investir dans les systèmes et services, signifie donc (et surtout) investir dans nos collaborateurs.

Formation et développement

Afin d'assurer un service de qualité à nos clients, nous veillons constamment à actualiser, renforcer et étendre nos compétences individuelles et collectives. Afin de garantir que nos collaborateurs puissent assister nos patients et clients en toute connaissance de cause, nous investissons largement dans l'apprentissage, le développement et la formation permanente.

La majorité de nos initiatives de formation sont coordonnées et suivies par la Multipharma Academy, notre label de qualité interne pour les formations. L'offre éducative permet à nos collaborateurs d'améliorer leur connaissance des produits et services, des langues, des applications informatiques et des projets et changements stratégiques. Le coaching joue un rôle important au sein de l'Academy. Certains de nos pharmaciens « volontaires » sont dispensés de leurs tâches quotidiennes pour développer et donner des formations.

En 2019, 3 formations ont retenu l'attention :

- **Leadership** : Nos managers d'officine sont des experts dans leur domaine et sont également capables de diriger, motiver et coacher une équipe. Le parcours Leadership-POS se déroule sur une période de 18 mois. Il les aide à aiguiser leurs compétences relationnelles et à trouver un équilibre entre leurs tâches opérationnelles et leur rôle de team leader. Les premiers groupes ont commencé en 2018, mais la majorité des pharmaciens ont commencé le parcours de formation en 2019.

- **Tobania** : Dans le courant 2020, Multipharma va utiliser un nouveau programme pour les plannings et les présences, le relevé des heures (pointeuse) et le transfert de données pour le calcul des salaires : « Tobania ». Les préparatifs ont commencé en 2019 afin d'assurer une transition sans faille. Tous les pharmaciens responsables reçoivent une formation sur les principes de base du nouveau programme lors de sessions sur Skype. Ils assistent ensuite à des sessions en présentiel afin de maîtriser le programme.
- **Coaching diabète** : L'accompagnement par l'équipe d'officine est l'élément central dans ce programme pour les patients souffrant de diabète de type II. Le coaching se compose entre autres de 5 entretiens qui ont pour but de permettre au patient de mieux comprendre sa maladie et son traitement. La formation, qui est une condition pour pouvoir proposer le coaching en pharmacie, aide nos équipes officinales à mieux répondre aux questions du patient et/ou à le renvoyer vers d'autres prestataires de soins concernés (diététicien, podologue, endocrinologue, cardiologue, etc.). En 2019, 552 collaborateurs ont suivi cette formation.

La Multipharma Academy mise déjà depuis plusieurs années sur « l'apprentissage mixte ». L'e-learning, les webinaires, les cours interactifs en ligne, le coaching individuel, le pre-teaching et l'autoapprentissage encouragent « l'apprentissage informel » au sein de l'organisation.

Tableau : nombre de formations en 2019

Total des initiatives formelles de formation professionnelle continue pour les travailleurs, à charge de l'employeur

- Nombre de collaborateurs concernés : 1.509
- Nombre d'heures de formation suivies : 11.130

Total des initiatives moins formelles et informelles de formation professionnelle continue pour les travailleurs, à charge de l'employeur

- Nombre de collaborateurs concernés : 1.806
- Nombre d'heures de formation suivies : 11.814

L'intranet comme pierre angulaire pour la communication interne et le partage de connaissances

La communication avec et entre les collaborateurs est l'un des éléments essentiels pour tous ceux qui travaillent chez Multipharma. Au printemps 2019, Multipharma lance un nouvel intranet. Cette nouvelle plateforme centralisée de communication digitale a pour but de donner un nouvel élan à la communication interne et au partage des connaissances.

Le développement a commencé en 2018 avec une analyse des besoins afin de déterminer les fonctions et le contenu

souhaités. Le développement s'est fait sur la base de SharePoint et la technologie O365. En greffant notre intranet sur la norme de marché, Multipharma opte pour une « solution à l'épreuve du futur » durable pour sa communication interne digitale.

Début 2019, 30 collègues ont suivi la formation « auteur de contenu ». Ils se chargeront à l'avenir de la communication de leur département vers le reste de l'organisation.

La nouvelle application assure la gestion des plannings, les présences et les absences et le relevé des heures

Courant 2020, Multipharma adopte un nouveau programme pour la gestion des plannings, les présences et les absences, le relevé des heures (pointeuse) et le transfert de ces données pour le calcul des salaires.

Au printemps 2019, nous sélectionnons un programme innovant de la firme Tobania, compatible avec la complexité de la gestion des plannings et des horaires dans une grande organisation.

Outre des fonctionnalités de base stables, le nouveau programme offre des nouveautés importantes. Par exemple, les responsables doivent seulement valider les prestations qui ne correspondent pas à l'horaire de base, le planning peut être consulté en ligne et les demandes de congé peuvent être introduites en ligne depuis n'importe quel ordinateur, smartphone ou tablette.

Certaines pharmacies et certains collaborateurs dans le centre de distribution ont testé l'application entre fin sep-

tembre et fin novembre. Leur feedback est important pour continuer de peaufiner le programme selon notre fonctionnement et pour donner les formations.

Pratiquement tous les pharmaciens-gérants et certains adjoints et pharmaciens itinérants ont suivi des modules d'e-learning et des formations classiques durant le dernier trimestre de 2019 pour maîtriser l'application. Avec un accompagnement, ils se sont immédiatement mis au travail avec les horaires de leur équipe.

Initialement, le nouveau programme devait être utilisé au 1^{er} avril 2020, mais vu la crise Covid 19, le lancement est reporté au 1^{er} juillet de cette année.

Collaborateurs à faire la

Assistance psychologique pour aider les collaborateurs à retrouver leur résistance

Début 2020, la pandémie Covid 19 a explosé.

En cette période d'incertitude, il est plus que jamais nécessaire que nos collaborateurs puissent retrouver leurs forces tant au niveau individuel qu'au niveau du groupe. À cause de la menace constante et la situation professionnelle particulière (notamment avec la distanciation sociale), n'importe qui peut soudain souffrir d'angoisse, d'irritation, de problèmes de concentration, de dépression, de troubles du sommeil, etc. C'est surtout le cas pour les personnes qui, comme nos équipes d'officine, se trouvent sur le front des soins de première ligne.

En temps normal, c'est notre manager et les collaborateurs de l'équipe des RH qui ont la lourde tâche de fournir soutien et conseils. L'impact sans précédent de la crise du coronavirus et les mesures qui y sont liées ont poussé Multipharma à chercher une alternative supplémentaire et spécialisé pour des aides et des lignes téléphoniques à la disposition des collaborateurs qui ont besoin d'une assistance psychologique. La palette de possibilités est étendue et va de l'offre traditionnelle via le service de prévention externe Cohezio à des connexions Skype et une assistance psychologique spécialisée pour prestataires de soins de santé.

De plus, le directeur RH assure personnellement le suivi des collaborateurs contaminés par le virus Covid 19. L'état de santé psychologique et physique des collaborateurs est un point essentiel pour la concertation du comité de crise qui, au plus fort de la crise, avait lieu 2 fois par jour.

Trucs&Astuces pour (re)gagner de la **FORCE**

Prenez assez de repos



1. **Respirez !** Prenez le temps de décider en toute bonne conscience. Faites une pause régulièrement



2. **Tenez-vous informés** en consultant des sources d'infos fiables, mais **prenez également le temps de vous reposer et de ne suivre aucune actualité.**



3. Prenez le temps de comprendre et d'**accepter vos sentiments**, comme la peur ou la frustration. Ce sont des sentiments normaux lors d'une crise.



4. **Partagez vos sentiments** et faites part vos besoins. Besoin d'**aide extérieure et psychologique ?**
- www.toutlemondeok.be
- www.iedereenok.be



Plus d'infos :

Multinet/Covid-19/Toolkit 'Aide psychologique'

Multipharma

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	Multipharma
VERNAILLEN HILDE	Président du Conseil d'administration	x	x
COLARIS FRANCIS	Administrateur délégué	x	x
ANNET PIERRE	Administrateur	x	
CHENIAUX ALAIN	Administrateur (jusqu'au 13.06.2019)	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	
MAGNEE MARTINE	Administrateur	x	x
MICHIELS MICHEL	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	

Les membres du Conseil d'administration de De Voorzorg Mechelen sont nommés pour un mandat d'une durée de 3 ans.

NAAM	Titel
DE LAET MARC	Président du Conseil d'administration
COLARIS FRANCIS	Administrateur délégué
BERTINCHAMPS LEON	Administrateur (jusqu'au 20.09.2019)
CUYT RONY	Administrateur
GORIS RONNY	Administrateur
LENS LUC	Administrateur
SCHEVERNELS JIMMY	Administrateur
VAN SANTVOORT JEROEN	Administrateur
MAGNEE MARTINE	Administrateur (à partir du 20.09.2019)

Le Commissaire aux comptes pour les sociétés de notre groupe

KPMG
Luchthaven Brussel Nationaal 1K
1930 Zaventem
représenté par Monsieur Axel JORION (à partir du 14.06.2019)
réviseurs d'entreprises

Le Comité de direction

L'Administrateur délégué est accompagné pour l'exercice de ses missions par un comité de direction.

La mission du comité de direction

Le comité de direction est principalement chargé, sous la responsabilité de l'administrateur délégué :

- de préparer les plans stratégique et financier pour validation par le Conseil d'administration.
- de réaliser la stratégie, ainsi que toutes les mesures arrêtées par le Conseil d'administration.
- de préparer et arrêter le budget annuel ainsi que les plans financiers.
- d'établir les comptes, la politique financière et la politique de dividende.
- d'assurer le suivi des activités opérationnelles et de veiller, en définissant les éventuelles mesures correctives nécessaires, au respect du budget et à la réalisation des plans d'actions.
- de définir les objectifs d'amélioration de la performance.
- d'émettre des avis et recommandations sur tous projets, opérations ou mesures qui lui seraient soumis, notamment en vue de leur présentation ultérieure au Conseil d'administration.
- de l'examen, la conclusion, la modification et la résiliation des engagements non significatifs (après accord préalable du Conseil d'administration). Par engagements non significatifs, on entend en tout cas, lorsqu'ils ne dépassent pas une valeur capitalisée de 5.000.000 EUR par opération.

Les directeurs

- **FABIENNE BRYSKERE** Administrateur délégué jusqu'au 13.06.2019
- **FRANCIS COLARIS** Administrateur délégué à partir du 13.06.2019
- **CINDY DEWITTE** Directeur des Ressources Humaines
- **BERND BOSCH** Directeur Commercial quitte le groupe au 28 août 2019.
Le 17 février 2020 **GEERT REYNIERS** prend le relais en tant que Chief Commercial Officer.
- **LEON BERTINCHAMPS** Directeur Administratif et Financier renonce à sa fonction le 1er octobre 2019.
Il est succédé par **ALAIN BOGAERT**.
- **PETER DE GREEF** Directeur Informatique
- **NICOLAS DELHAYE** Directeur Care & Quality
- **QUENTIN VAN BUYLAERE** Directeur Supply Chain
- **JEAN MAGGIORDOMO** Directeur Strategy & Transformation



Francis Colaris a été nommé comme nouvel Administrateur délégué au 13.06.2019

Le 13 juin 2019 le second mandat de Fabienne Bryskère en sa qualité d'Administrateur délégué de la société est arrivé à échéance. Nous la remercions pour les services rendus durant les 6 dernières années et lui souhaitons beaucoup de succès pour l'avenir.

Francis Colaris a été nommé comme nouvel Administrateur délégué par l'Assemblée générale et le Conseil d'administration. La gestion journalière de l'entreprise lui est confiée à partir de ce jour. Il s'inscrit dans la continuité et veillera à la poursuite de la mise en oeuvre du plan stratégique Multinext.

Francis Colaris est économiste de formation. Il travaille depuis 1979 pour le Groupe P&V, dont il a été membre du Comité de direction et du Conseil d'administration du 1er janvier 1996 au 31 août 2018.

Il a exercé au cours de ces années de nombreuses responsabilités, dont principalement la Direction des assurances Vie, la Direction des assurances non vie et la Direction Commerciale.

Il est également Administrateur délégué de Previdis, la société du Groupe P&V qui organise et promeut des actions de prévention des risques et est administrateur de Partena Professional et de Cohezio.

Chiffres clés

Compte des Résultats IFRS 2019

Compte Résultats Synthèse (000) EUR	2019	2018
Chiffres d'affaires	443.835	454.021
Marge d'exploitation	134.996	140.645
Résultat d'exploitation	5.750	13.965
REBIDTA	10.595	17.789
Résultat financier	- 1.775	- 1.870
Résultat de la période	4.620	8.850

Le chiffre d'affaires du groupe atteint 443 millions d'EUR et a diminué de 2,24% par rapport à 2018.

La marge nette réalisée sur les ventes est de 30,42 % et atteint un montant 135,0 M EUR, soit une diminution de 5,6 M EUR par rapport à 2018.

Les **rémunérations** atteignent 101,5 M EUR et sont en augmentation de 0,41%. Le nombre de membres du personnel en ETP à la date de clôture est de 1603,26 ETP contre 1.624,6 ETP.

Le montant des amortissements augmente à concurrence de 19 %. L'augmentation par rapport à l'exercice 2018 s'explique principalement par l'ouverture de notre nouveau centre distribution à Sint-Pieters-Leeuw en mars 2019 et l'application pour la première fois la norme IFRS 16 au niveau des contrats de location.

Le résultat des activités opérationnelles

- Le résultat des activités opérationnelles se clôture par un bénéfice de 5,8 M EUR.
- Le résultat de la période se clôture par un bénéfice de 4,6 M EUR.
- Le résultat financier se solde par un bénéfice 1,8 M EUR.

Souhaitez-vous plus de détails sur ces chiffres?

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

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



Bilan consolidé IFRS 2019

Bilan Synthèse (000) EUR	2019	2018
Actifs non courants	124.677	110.800
Actifs courants	93.401	110.842
Trésorerie et équivalents	15.360	26.759
ACTIFS	233.438	248.401
Captiaux propres	61.000	62.202
Passifs non courants	103.092	93.052
Passifs courants	69.346	93.147
PASSIFS	233.438	248.401

Le **total du bilan** atteint 233 millions d'EUR soit une diminution de 6,0 % dû à la cession de notre activité parapharmacie comptabilisée en 2018 à la rubrique « Actifs détenus en vue de la vente ».

La **trésorerie** atteint 15,4 millions d'EUR, soit une diminution de 11,4 millions d'EUR.

Les **capitaux propres** diminuent légèrement pour atteindre 61,0 millions d'EUR.

Le total des **passifs non courants** croît à 101 millions d'EUR contre 93 millions d'EUR en 2018 dû à la variation de la rubrique emprunts et dettes pour 4,4 millions d'EUR,

et à la variation de la rubrique passif d'impôt différé de 3,5 millions d'EUR. Dans cette rubrique une provision fiscale a été constituée suite à l'émission d'un avis de rectification par l'administration concernant l'exercice comptable 2017. Une réponse a été envoyée en janvier 2020.

Le total des **passifs courants s'élève** à 69 millions EUR. Cette diminution est principalement liée à deux rubriques :

- diminution des dettes fournisseurs de à concurrence de 7,0 millions d'EUR.
- suite à la cession de notre activité de parapharmacie la rubrique « Passifs directement liés au groupe d'actifs détenus en vue de la vente » a été décomptabilisée à concurrence de 13,7 millions d'EUR.

éditeur responsable
Francis Colaris
Square Marie Curie 30
1070 Anderlecht

Ce rapport est également disponible en Néerlandais

Multipharma
Group