

2020

Rapport annuel



Avant-propos

Chez Multipharma, ce sont près de 1750 pharmaciens, assistants en pharmacie et employés qui veillent chaque jour au bien-être de plus d'un million de patients que ce soit dans les pharmacies, dans notre entrepôt ou notre siège social. Notre mission est de permettre un accès aux meilleurs produits de santé et d'offrir une qualité de conseil inégalée.

L'année 2020 a été frappée par une crise sanitaire mondiale sans précédent. La pandémie de la Covid-19 a remis l'importance des soins médicaux au centre des préoccupations. Elle a aussi donné de nouvelles responsabilités aux soignants, et en particulier aux pharmaciens qui se sont retrouvés face à des défis colossaux.

La crise du coronavirus a en effet accéléré les évolutions dans la façon de se soigner. Les patients et nos clients se sont tout à coup retrouvés confinés chez eux avec un accès limité aux soins quotidiens. Cette période a vu bon nombre de personnes remettre la priorité sur les soins à domicile, mais elle a surtout permis aux pharmaciens de prendre une place importante en matière de soins immédiats.

Notre cœur de métier n'a pas non plus été épargné par les remises en question. Nos officines ont rapidement repensé leur façon de travailler afin de permettre la livraison des produits pharmaceutiques. Elles ont accéléré leur digitalisation avec l'implémentation de nouvelles technologies numériques comme la consultation à distance ou l'adaptation aux prescriptions digitales. Ces évolutions nous ont encouragés à lancer notre application Multipharma en 2021.

La crise a bien évidemment amené son lot de défis. Tout

d'abord, les pharmacies exclusivement en ligne se sont multipliées en Belgique comme à l'étranger. Par ailleurs, le secteur de la grande distribution s'est aussi arrogé la possibilité de mettre à disposition des produits qui jusqu'alors n'étaient disponibles qu'en pharmacie (tels que gels hydroalcooliques, masques ou certains produits désinfectants). Enfin, les économies dans le secteur des soins de santé nous ont contraints de rendre nos activités toujours plus efficaces.

En 2020, le secteur a observé de nombreuses mutations et nous avons assisté à des comportements complètement nouveaux. Nos pharmacies, ainsi que nos activités en ligne, ont connu une forte augmentation des visites en mars, suivie d'une forte diminution les mois suivants. Les mêmes phénomènes se sont reproduits ensuite en fin d'année lors de la seconde vague de la crise corona. Globalement, la vente de médicaments sur prescription, et surtout de médicaments en vente libre, a chuté au profit de celle des masques et des gels hydroalcooliques, de gants, de thermomètres, d'oxymètres de produits à base de paracétamol ou encore de produits pour bébé.

Multipharma a également été en mesure de maintenir sa position de leader du marché belge pour la délivrance de services pharmaceutiques

aux centres de soins résidentiels, eux aussi confrontés à des aménagements en raison de la crise : désinfection des conteneurs de livraison, adaptation des fréquences de livraison,...

Dans ce contexte particulier, nos collaborateurs ont fait preuve d'une agilité et d'une résilience sans égal. Nos patients ont pu compter sur leur empathie et leur expertise pharmaceutique durant les longs mois de crise. Formé au sein de notre Multipharma Academy, notre personnel est reconnu pour son haut niveau de compétence et reste notre valeur sûre. Nous en sommes particulièrement fiers.

L'année 2020 marque ainsi un tournant pour notre secteur et notre entreprise. Cette année a mis en lumière le rôle essentiel du pharmacien en tant qu'acteur de 1^{ère} ligne pour les soins de santé. Aujourd'hui plus que jamais, avec tous les collaborateurs de Multipharma, nous continuerons d'appuyer ce message, de réaliser notre mission essentielle et de prendre soin de chacun de nos patients au quotidien.

Francis Colaris

Président du
Conseil d'Administration
Multipharma Group*



*depuis 1^{er} janvier 2021

Notre mission

En tant que société coopérative, Multipharma a pour objectif de 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.

Quel sera l'avenir de la pharmacie ?

Dans l'écosystème actuel des soins de santé, le pharmacien est une ressource fiable, essentielle et trop peu souvent utilisée. À mesure que le secteur de la pharmacie tire avantage des nouvelles technologies, les pharmaciens peuvent se retrouver à l'intersection de décisions professionnelles : soit ils élargissent la portée de leur rôle et revêtent une inestimable valeur ajoutée, soit ils risquent de perdre du crédit.

Alors que les innovations dans le domaine des sciences de la vie et des nouvelles technologies bouleversent la chaîne de valeur des soins de santé, nos patients se concentrent de plus en plus sur le bien-être et exigent un meilleur accès aux soins de santé. Ils veulent plus de commodités et des produits personnalisés. Dans ce contexte, Multipharma doit, aujourd'hui plus que jamais, se positionner pour faire évoluer et élargir la mission du pharmacien en tant qu'acteur central des soins de santé dans notre pays.

Ce qui nous rend unique pour nos patients

Le cœur de notre métier est de fournir des soins pharmaceutiques autour de produits de qualité, et ce, adaptés aux besoins de chaque patient ou client.

Nos patients doivent se sentir personnellement connus et reconnus, qu'ils se présentent dans une officine ou qu'ils visitent nos plateformes digitales. Notre personnel et la techno-

logie nous aideront à atteindre ces objectifs. Une identité claire et une expérience basée sur un service personnalisé et de qualité en pharmacie avec des offres omnicanales intégrées nous différencieront des autres.

Multipharma propose une expérience unique en matière de santé préventive et curative en garantissant un standard élevé d'accessibilité, d'expertise, de qualité de service et de disponibilité de produits pour ses patients.

C'est la raison pour laquelle nous avons lancé le programme « **Multinext 2.0** » qui comporte **5 piliers** :

1
Approche omnicanal
l'intégration des offres digitales et humaines dans un seul et même service

2
Nouveaux services
développer et diversifier nos services à l'intérieur et à l'extérieur de la pharmacie

3
B2B
l'extension des services aux centres de soins résidentiels et aux nouveaux types de clients

4
Réseau
la poursuite de l'optimisation du réseau géographique par une stratégie d'acquisitions et de fusions

5
Excellence opérationnelle
l'amélioration continue des processus et de la rentabilité de nos activités

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

Multipharma est une coopérative, qui compte 620.000 comptes clients coopérateurs et 345.000 membres de familles repris dans les comptes MultiCo, soit près d'un million de clients qui bénéficient de notre coopération. Ceux-ci peuvent convertir leurs points bonus en réductions ou dons à des œuvres caritatives. Ainsi, en faisant don de leurs points à Médecins du Monde, ils font en sorte que les soins de santé soient plus accessibles aux personnes les plus vulnérables de notre société.

Multipharma s'inscrit plus que jamais dans l'actualité. Aujourd'hui, nous réinventons la façon dont nous remplissons notre mission sans altérer nos valeurs. Et, nous en sommes convaincus : Multipharma a toutes les qualités requises pour relever les défis de demain.

Geert Reyniers

Administrateur délégué



Les soins pharmaceutiques du futur

Vers un accompagnement plus personnalisé

De plus en plus, les patients sont en demande d'un service personnalisé, accessible et adapté à leurs besoins spécifiques. En tant qu'acteur de première ligne, le pharmacien joue un rôle central dans le secteur des soins de santé en Belgique.

En 2020, Multipharma a développé deux initiatives-clés qui répondent à cette demande et participent à l'objectif d'amélioration de l'adhérence thérapeutique :

1. SimplyMed - « vos médicaments à la bonne dose et au bon moment »

50% des patients ne prennent pas leur traitement tel qu'il a été prescrit.

En Belgique, près d'une personne sur 4 est atteinte de maladie chronique. Parmi celles-ci, de nombreux patients prennent quotidiennement plusieurs médicaments à domicile, et ce parfois plusieurs fois par jour. Pour ces patients, la prise de médicaments peut s'avérer fastidieuse et donc compromettre le bon suivi du traitement. Les conséquences sont nombreuses : risque de l'échec thérapeutique, évolution de la maladie, prise en charge en maison de repos ou l'hospitalisation.

Le service SimplyMed a pour objectif de simplifier et sécuriser la prise des médicaments et d'augmenter l'adhérence thérapeutique des patients polymédiqués. En facilitant la prise de médicaments, SimplyMed accroît l'autonomie des patients, diminue leur stress et permet d'assurer un meilleur suivi de leur traitement.



En pratique :

- Sur base des prescriptions, le pharmacien réalise le schéma de médication (liste des médicaments par moment et par jour de prise)
- Le schéma est envoyé dans l'un des 3 centres de production
- Une équipe de pharmaciens prépare et rassemble les médicaments par moment ou par jour de prise dans des sachets individuels
- Chaque sachet est contrôlé et vérifié
- La boîte de sachets pour 2 semaines est envoyée en pharmacie
- Le rappel de prise de médicaments et le partage de données de suivi aux proches en cas d'oubli sont possibles via une boîte connectée

SimplyMed est un service pour les patients qui :

- ont des difficultés à préparer leurs doses
- oublient de prendre leurs médicaments ou n'ont plus de repères de jours et d'heures
- ont un schéma thérapeutique complexe

SimplyMed est proposé sous 2 formules différentes :

- SimplyMed Classic : les médicaments sont fournis sous forme d'un rouleau de sachets pour 2 semaines de traitement.
- SimplyMed Premium : en plus de la formule « Classic », le patient reçoit un boîtier connecté autonome qui génère des rappels aux moments de prises de l'ensemble du traitement (médicaments dans et hors des sachets) et permet d'alerter un proche en cas de non-prise du traitement par le patient.

2. Comunicare - une app pour un meilleur suivi des patients atteints de diabète de type 2

En partenariat avec l'Université de Liège et Comunicare Solutions, Multipharma a conçu MEDIPA, une étude visant à démontrer les bénéfices du suivi de patients atteints de diabète de type 2 au moyen de l'approche combinée d'un coaching par le pharmacien et d'une application digitale de santé : COMUNICARE.

COACHING : 3 OBJECTIFS FONDAMENTAUX

Information : comprendre pour mieux agir

Informations sur la maladie, son traitement, mais aussi des conseils pratiques pour la prendre en charge.

Interaction : ensemble, gardons le contact

En présentiel ou via l'App, nous vous suivons, vous soutenons et faisons le point régulièrement.

Prévention : évitons les complications

Nous suivons ensemble la bonne utilisation de vos médicaments et tentons de prévenir les complications possibles.

L'étude MEDIPA, c'est

- 20 pharmacies pilotes, spécialement formées au suivi des patients diabétiques de type 2
- 6 à 8 mois de suivi des patients inclus dans l'étude
- 100 patients bénéficiant du projet

« Le projet cible des patients qui ne sont pas encore inclus dans un trajet de soins et qui ont particulièrement besoin de conseils et de suivi. Le pharmacien joue un rôle crucial dans ce contexte, au-delà de celui de dispensateur de médicaments prescrits. »

Concrètement...

- L'application donne de nombreuses informations sur la maladie et des conseils quotidiens pour gérer efficacement son diabète. Elle améliore ainsi la littératie en santé du patient.
- Le patient peut enregistrer des informations sur la prise de ses médicaments, des paramètres physiologiques (symptômes, humeur, automesure de la glycémie) ou son activité physique.
- Les informations encodées par le patient sont transmises au pharmacien par l'intermédiaire d'un tableau de bord sécurisé qui permet de suivre les évolutions du patient à distance ou lors des visites à la pharmacie.
- Un suivi et des interactions régulières sont organisés entre le patient et son pharmacien (via des entrevues en pharmacies ou des visio-appels à travers l'application).

Les informations obtenues grâce à l'étude MEDIPA qui sera menée durant l'année 2021 pourront contribuer à une optimisation des services pharmaceutiques qui seront proposés à l'avenir à tous les patients diabétiques de type 2.

Nicolas Delhaye
Directeur Care & Quality
de Multipharma



Les organes de gestion de Multipharma

Le Conseil d'administration (2020)

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	•	•
COLARIS FRANCIS	Administrateur délégué	•	•
ANNET PIERRE	Administrateur	•	
DEKENS JOHAN	Administrateur	•	•
DE LAET MARC	Administrateur	•	
DEVILLERS JACQUES	Administrateur	•	
D'HOERANE GAETANE	Administrateur	•	
GENBAUFFE JEAN-PIERRE	Administrateur	•	
MAGNEE MARTINE	Administrateur	•	•
MICHIELS MICHEL	Administrateur	•	•
SCHEVERNELS JIMMY	Administrateur	•	•
SHABAN HUSAIN	Administrateur	•	
THIRION ALAIN	Administrateur	•	
VAN DEN BOSSCHE CHRISTIAAN	Administrateur	•	
VERERTBRUGGEN PATRICK	Administrateur	•	
WILLOCKX SARAH	Administrateur	•	

8

S.C. De Voorzorg*

Nom	Titre
DE LAET MARC	Président du Conseil d'administration
COLARIS FRANCIS	Administrateur délégué
CUYT RONY	Administrateur
CORIS RONNY (jusqu'au 11.06.2020)	Administrateur
LENS LUC	Administrateur
SCHEVERNELS JIMMY	Administrateur
VAN SANTVOORT JEROEN	Administrateur
MAGNEE MARTINE	Administrateur

* Lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 10 juin 2021, Multipharma Group a procédé à la fusion par absorption de la S.C. De Voorzorg par voie de transfert par cette dernière de l'intégralité de son patrimoine actif et passif. La S.C. De Voorzorg a donc été dissoute en date du 10 juin 2021.

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 :

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 mettre en œuvre 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'action
- 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
- d'organiser les délégations de pouvoirs
- 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 membres du Comité de direction :

Nom	Titre
FRANCIS COLARIS	Administrateur délégué (jusqu'au 31 décembre 2020)
CINDY DEWITTE	Directeur Ressources Humaines
GEERT REYNIERS	Directeur Commercial en 2020 (Administrateur délégué à partir du 1er janvier 2021)
ALAIN BOGAERT	Directeur Finance & Administration
JEAN MAGGIORDOMO	Directeur Marketing & Transformation
PETER DE GREEF	Directeur IT & Technology
NICOLAS DELHAYE	Directeur Care & Quality
QUENTIN VAN BUYLAERE	Directeur Operations

9

Monsieur Patrick VAN GINNEKEN a pris ses fonctions de Sales Director et a rejoint le Comité de Direction le 1^{er} mai 2021.

Chiffres clés

Compte de Résultat IFRS 2020

Compte de Résultat Synthèse (000) €	2020	2019
Chiffre d'affaires	461.676	443.835
Marge brute	138.427	134.996
% chiffre d'affaires	30,0%	30,4%
Résultat d'exploitation	8.813	5.750
REBITDA	15.549	10.595
Résultat financier	1.961	1.775
Résultat de la période	7.166	4.620

Au cours de cette année, la SC Multipharma a réalisé un chiffre d'affaires égal à €461 millions soit une augmentation de +3,8% par rapport à 2019.

La marge brute réalisée sur les ventes est de 30,05% et atteint un montant de €138,4 millions, soit une augmentation de €3,4 millions par rapport à 2019. Le taux de marge est influencé par l'augmentation des activités logistiques avec des tiers.

Les charges de rémunérations de €103,3 millions ont été maîtrisées et sont en diminution de 0,5% par rapport à 2019.

Le nombre de membres du personnel à la date de clôture est de 1.551 ETP contre 1.603 ETP en 2019.

Le montant des amortissements augmente à concurrence de 16% par rapport à 2019. L'augmentation par rapport à l'exercice 2019 s'explique principalement par la mise en œuvre d'un nouvel ERP, d'une nouvelle plateforme de e-commerce ainsi que d'autres applications développées dans le cadre de notre stratégie Omnichannel.

Le résultat des activités opérationnelles est en progression de €3,1 millions avec un bénéfice de €8,8 millions.

Le REBITDA augmente de €5,0 millions pour atteindre €15,5 millions sur l'exercice 2020.

Le résultat après impôts de la période se solde par un bénéfice de €7,2 millions et est incorporé aux fonds propres.

Bilan consolidé IFRS 2020

Bilan Synthèse (000) €	2020	2019
Actifs non courants	126.531	124.677
Actifs courants	104.901	108.762
dont Trésorerie et équivalents	14.364	15.360
TOTAL ACTIFS	231.432	233.438
Capitaux propres	67.269	61.000
Passifs non courants	95.159	103.092
Passifs courants	69.003	69.346
TOTAL PASSIF	231.432	233.438

Le **total du bilan** est de €231 millions, soit une légère diminution de €2 millions par rapport à 2019 avec des **capitaux propres** qui augmentent par incorporation du résultat de l'exercice pour atteindre €67,3 millions.

La **trésorerie** atteint €14,4 millions, soit une diminution de €1,0 million.

Le total des **passifs non courants** diminue à €95 millions contre €103 millions en 2019 par le biais des remboursements d'emprunts et dettes pour €5,6 millions et de la variation de la rubrique passif d'impôt différé de €3,1 millions.

Le total des **passifs courants** de €69 millions est semblable à 2019.

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
- Mail : christa.vaneesbeeck@multipharma.be

Éditeur responsable
Geert Reyniers
Square Marie Curie 30
1070 Anderlecht

[Ce rapport est également disponible en Néerlandais.](#)

Multipharma
Group