



cie • **Apotheek**
Hoogte 100



RAPPORT ANNUEL

2022

**MULTIPHARMA
ENSEMBLE, PRENONS
SOIN DE VOUS**

Multipharma



Veuillez scanner ce code QR
pour découvrir la version digitale
(y compris les vidéos) du rapport
annuel 2022.



Multipharma

Ensemble, prenons soin de vous

TABLE DES MATIÈRES

2 |

1. AVANT-PROPOS	3
2. QUI SOMMES-NOUS ?	4
2.1 Multipharma : un prestataire de soins de premier plan	4
2.2 Multipharma Group et Multipharma	4
2.2.1 Deux types de coopérateurs	5
2.2.2 Sociétés coopératives agréées	5
2.3 Notre histoire et nos valeurs	6
2.3.1 L'histoire de notre coopérative : plus d'un siècle de soins pour tous les patients	6
2.3.2 Solidarité, empathie et expertise : nos valeurs restent plus pertinentes que jamais	6
3. COMMENT PRENDRE SOIN DE NOS PATIENTS	7
3.1 Le pharmacien comme conseiller santé	7
3.2 Plus de tâches axées sur les soins pour le pharmacien	8
3.3 L'évolution du rôle du pharmacien exige un cadre différent	8
3.3.1 Lancement du nouveau concept de pharmacie	9
3.3.2 Construire la pharmacie de demain avec Living Tomorrow	10
3.4 Les soins pharmaceutiques ne s'arrêtent pas à la porte de l'officine	10
3.4.1 Des soins pharmaceutiques à portée d'appli	10
3.4.2 Des services spécialement adaptés aux patients des maisons de repos et autres établissements de soins.	
4. COMMENT PRENDRE SOIN DE LA SOCIÉTÉ ET LA PLANÈTE	11
4.1 Médecins du Monde	11
4.2 Pink Ribbon	12
4.3 Soutien à l'économie locale et participations : Pwiic	13
4.4 Soutien à la Fondation P&V/Esenca/FOS/SolSoc	13
4.5 Soutien au centre d'accueil pour réfugiés ukrainiens	14
4.6 Notre participation à un monde durable	14
4.6.1 Close the Gap	14
4.6.2 Livraison de médicaments par vélo-cargo en centre-ville – RAYON 9	15
4.6.3 Réduction de notre empreinte carbone	15
5. COMMENT PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS	16
5.1 L'apprentissage permanent via la Multipharma Academy	16
5.2 Feel-Good bubble	16
5.3 Multipharma dans le top 10 des employeurs belges les plus attractifs	17
6. LES ORGANES DE GESTION DE MULTIPHARMA GROUP	18
6.1 Le conseil d'administration	18
6.2 Le commissaire aux comptes pour les sociétés de notre Groupe	20
6.3 Le comité de direction	20
6.4 Internal Audit & Risk Management	20
6.5 Le comité de nomination et de rémunération	21
7. CHIFFRES CLÉS DE MULTIPHARMA GROUP	22
Résultats IFRS 2022	22
Bilan consolidé IFRS 2022	23

1. AVANT-PROPOS

Chez Multipharma, nous considérons les pharmaciens comme des prestataires de soins de santé importants et accessibles de la première ligne de soins, formés pour fournir des conseils et des soins pharmaceutiques personnalisés à tous les patients, quelle que soit leur situation économique ou sociale. Nous sommes là pour tous les patients, et en particulier ceux qui ont besoin d'un accompagnement spécifique.

Les patients peuvent du reste aussi s'adresser à nous pour des produits de qualité à des prix corrects.

Malheureusement, nous devons aussi constater que le rôle du pharmacien dans les soins de santé de première ligne fait encore l'objet de nombreux malentendus. (Trop) souvent encore, le pharmacien est relégué au rang de «vendeur» alors qu'il est avant tout un prestataire de soins de santé, spécialisé dans la fourniture de conseils sur les médicaments et leur bon usage.

Avec nos 1.800 collaborateurs, nous mettons tout en œuvre pour changer la donne. En tant que société coopérative, nous connaissons en effet mieux que quiconque la force de la collaboration.

Ce qui nous unit, ce sont les patients. Quelle que soit la manière dont les patients nous contactent, nous voulons qu'ils se sentent écoutés, compris et, surtout, reconnus en toutes circonstances.

Car leur santé est notre priorité. Ce n'est qu'en unissant nos forces et notre expertise de manière intégrée au sein d'une équipe engagée que nous ferons vraiment la différence pour nos patients.

La profession de pharmacien est en pleine transition. En 2022, la vaccination contre le COVID-19 est devenue possible dans toutes les pharmacies du pays : à Bruxelles d'abord, puis en Wallonie et enfin en Flandre. Il est évident que Multipharma a joué un rôle de pionnier dans cette évolution.

Le nouveau rôle du pharmacien implique également une transformation de l'officine à proprement parler, qui évolue de plus en plus vers un centre de santé où le pharmacien peut s'entretenir personnellement avec le patient dans différentes zones confidentielles.

En 2022, Multipharma a lancé un nouveau concept de pharmacie dans la commune bruxelloise de Forest. Vous trouverez plus d'infos à ce sujet dans la suite de ce rapport annuel. Multipharma construit dès aujourd'hui la pharmacie de demain. Non seulement à Forest, mais

aussi dans le cadre d'un projet de collaboration avec Living Tomorrow. En collaboration avec Living Tomorrow et d'autres parties prenantes des soins de santé, Multipharma poursuit la définition du rôle du pharmacien à l'avenir. Une première étape de cette vision sera mise en œuvre sur le nouveau campus, qui ouvrira ses portes en septembre 2023.

Mais les soins que nous fournissons ne s'arrêtent pas à la porte de l'officine. Multipharma met un point d'honneur à être aussi accessible que possible pour tous ses patients. C'est pourquoi depuis 2021, les 245 pharmacies Multipharma ont également leur propre application mobile. Celle-ci permet aux patients de dialoguer efficacement avec leur équipe officinale. Résultat : les conseils du pharmacien sont toujours à portée de main, où que se trouve le patient.

De manière peut-être moins connue, mais tout aussi importante, Multipharma fournit aussi des soins pharmaceutiques quotidiens à quelques 25 000 patients dans les maisons de repos et de soins et d'autres institutions de soins.

Pour développer encore davantage son expertise en matière de préparation de médication individuelle (PMI) destinée aux patients dans les maisons de repos et de soins (MRS) et d'autres institutions de soins, Multipharma a ouvert un deuxième, tout nouveau centre de production à Alleur en décembre 2022.

À l'avenir, Multipharma veut investir encore davantage dans une meilleure organisation des soins aux patients des MRS et autres établissements de soins afin de soulager le personnel soignant de ces établissements.

En 2022, Multipharma a une fois encore enregistré des résultats financiers prometteurs. Cela nous permet d'innover continuellement et de poursuivre le développement et la définition du rôle du pharmacien dans les soins de santé. Nous prenons ainsi soin de nos patients, mais aussi du monde dans lequel nous vivons. Cela inclut certainement nos 1.800 collaborateurs, qui donnent chaque jour le meilleur d'eux-mêmes pour aider leurs patients. Rien que pour cela, ces prestataires de soins de santé méritent tous nos applaudissements chaleureux (même si nous ne sommes plus en période de Covid-19).

Geert Reyniers
CEO Multipharma



2. QUI SOMMES-NOUS ?

2.1 Multipharma : un prestataire de soins de premier plan

Multipharma considère les pharmaciens comme des prestataires de soins de santé importants et accessibles dans le cadre de la première ligne de soins, formés pour fournir des conseils et des soins pharmaceutiques personnalisés à tous les patients, quelle que soit leur situation économique ou sociale. Les patients peuvent certes se rendre dans nos pharmacies pour y trouver des produits de qualité à des prix corrects, mais nous sommes aussi et surtout présents pour répondre à leurs questions.

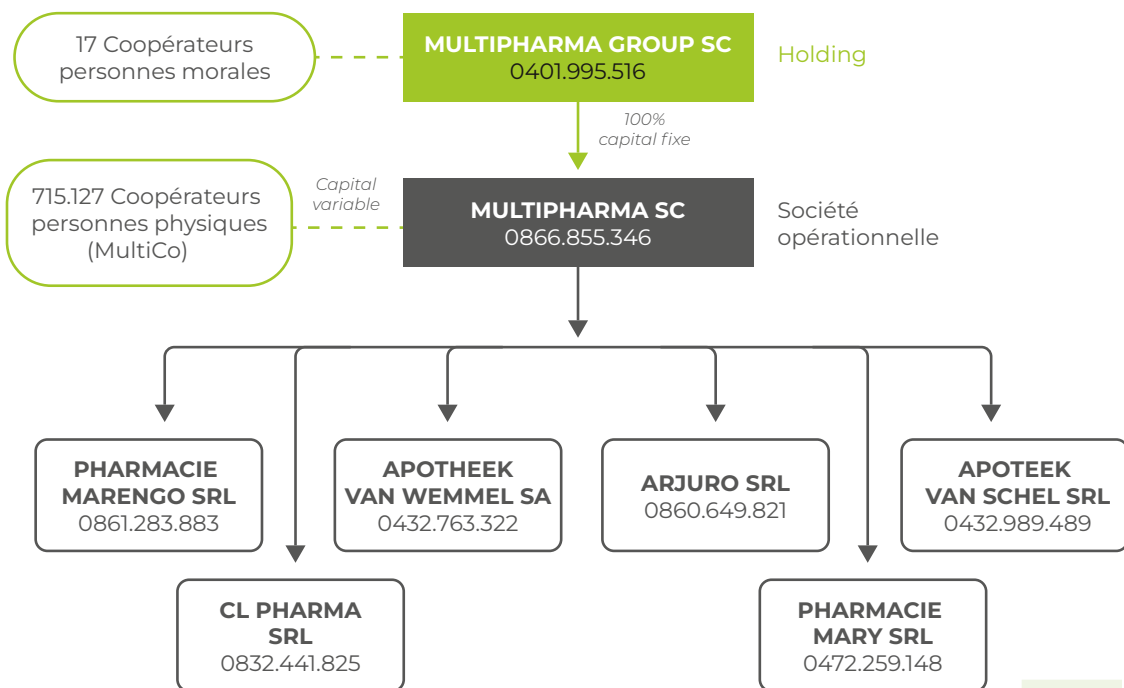
Pour ce faire, Multipharma peut compter sur son réseau de 245 pharmacies et sur l'expertise de 1 800 collaborateurs. Multipharma dispose également d'un centre de distribution à la pointe de la technologie et de centres innovants de préparation de médication individuelle (PMI) sur mesure pour les patients des maisons de repos et de soins et d'autres institutions de soins.

Ce qui nous unit, ce sont les patients. En tant que société coopérative, nous connaissons mieux que quiconque la force de la collaboration. Nous trouvons important de nous engager auprès de tous les patients de manière intégrée. Quelle que soit la manière dont les patients nous contactent, ils doivent toujours se sentir écoutés, compris, et surtout, reconnus.

Première coopérative dans le monde pharmaceutique belge, nous innovons constamment et développons aujourd'hui la pharmacie du futur pour prendre soin non seulement de nos patients, mais aussi de nos collaborateurs et du monde dans lequel nous vivons. Diversité, durabilité et lutte contre l'injustice sociale sont des thèmes qui nous tiennent à cœur.

4 |

2.2 Multipharma Group et Multipharma



31.12.2022

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 sont des coopérateurs de 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.

2.2.1 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 :

1. **Les coopérateurs personnes morales** : ceux-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.
2. **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 visites en officine, 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 samedi 31 décembre 2022, le compteur affichait 1.107.968 clients MultiCo (715.127 coopérateurs et 392.841 membres de la famille qui bénéficient des avantages en tant que coopérateurs).

2.2.2 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.

2.3 Notre histoire et nos valeurs

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

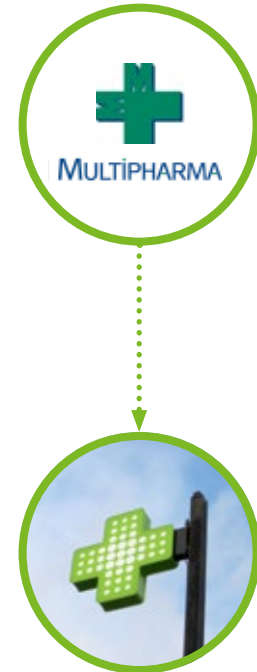
Multipharma s'appuie sur une riche histoire en matière de soins de santé.

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 première coopérative pharmaceutique de Belgique

À partir des années 2000, Multipharma a repris d'autres coopératives comme les Pharmacies Populaires Liégeoises et De Voorzorg Mechelen, devenant ainsi la principale coopérative pharmaceutique de Belgique. En 2019, un tout nouveau centre de distribution a ouvert ses portes. Nous y développons notamment nos activités de grossiste-répartiteur et de préparation PMI pour d'autres groupes.



6 | 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 les 245 pharmacies de notre réseau, le centre de distribution, les centres PMI et notre siège, nous continuons à nous investir sans relâche pour rendre les soins de santé accessibles à tous les patients.

2.3.2 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, affiner et étendre nos compétences individuelles et collectives. Notre expertise est et reste la base de la qualité des services que nous garantissons à nos patients.



3. COMMENT PRENDRE SOIN DE NOS PATIENTS

3.1 Le pharmacien comme conseiller santé

Ce qui nous unit, ce sont les patients. Car leur santé est notre priorité. Afin de mieux répondre aux besoins concrets de ses patients, Multipharma estime qu'il est essentiel de leur prêter une oreille attentive. C'est pourquoi nous avons chargé le bureau d'études iVOX d'enquêter pour la première fois en 2022 sur les attentes concrètes des patients belges par rapport à leur pharmacien.

Il ressort clairement de cette première enquête que les patients attachent une grande importance aux conseils personnels et spécialisés de leur pharmacien. Conseils (97 %), expertise du pharmacien (94 %) et contact personnel (85 %) : telles sont les priorités des patients vis-à-vis de leur pharmacien, bien avant la diversité de l'offre (79 %), la rapidité du service (79 %) et le prix (77 %). Ces résultats permettent peut-être aussi d'expliquer la fidélité des patients à leur pharmacien. Pas moins de 85 % d'entre eux ont en effet une pharmacie attitrée.

Et 82 % trouvent important de pouvoir poser des questions au pharmacien sur des problèmes de santé personnels, tandis que

52 % considèrent les conseils du pharmacien comme étant décisifs pour leurs achats.

Bien que le médecin généraliste reste la première référence en matière d'informations sur la santé, 51 % des répondants se rendent également en pharmacie pour recevoir des conseils sur un problème (mineur) de santé. Ce chiffre est même encore plus élevé en Wallonie et à Bruxelles avec respectivement 56 et 61 %.

Mais tous les sujets ne sont pas forcément faciles à aborder. Près de la moitié des personnes interrogées (48 %) disent ainsi avoir peur de parler de certains troubles en présence d'autres patients. Près d'un quart des répondants (26 %) se disent incapables d'aborder certains sujets avec leur pharmacien, tandis que 25 % avouent avoir déjà acheté certains produits en ligne par gêne.

Cette retenue est regrettable dans la mesure où le pharmacien est une personne de confiance vers laquelle les patients peuvent se tourner pour obtenir des conseils en matière de santé.

| 7



C'est d'ailleurs pour le rappeler que Multipharma a lancé fin 2022 une campagne encourageant les patients à dialoguer avec leur pharmacien.

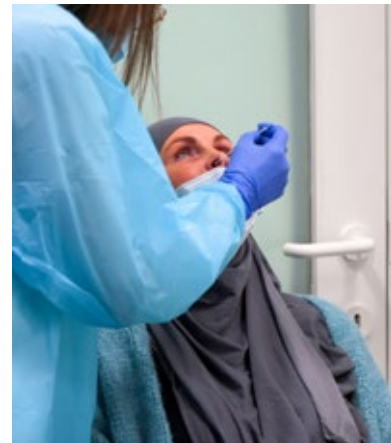
Depuis 2022, Multipharma prévoit aussi systématiquement un « espace confidentiel » dans les pharmacies Multipharma neuves ou rénovées, où les patients peuvent aborder des sujets personnels ou sensibles en toute confiance.

3.2 Plus de tâches axées sur les soins pour le pharmacien

Depuis le 11 mars 2022, la loi autorise les pharmaciens belges à administrer eux-mêmes les vaccins COVID-19 aux patients dans l'officine. Cette pratique n'a d'abord été autorisée que dans les pharmacies bruxelloises. Ensuite, les pharmacies wallonnes et flamandes ont suivi.

Multipharma participe activement à la campagne de vaccination dans les trois régions. En 2022, les patients âgés de 12 ans et plus ont pu se faire vacciner contre le COVID-19 dans différentes pharmacies Multipharma (71) à Bruxelles, en Wallonie et en Flandre.

En plus de constituer un maillon important dans la lutte continue contre le coronavirus, la vaccination en pharmacie souligne l'évolution du rôle du pharmacien en tant que soignant essentiel dans le cadre des soins de première ligne. En tout, 24.000 vaccins contre le COVID-19 ont été administrés dans nos officines en 2022.



8 |

Geert Reyniers, CEO Multipharma se dit ravi de cette évolution :

« L'évolution du rôle du pharmacien dans les soins de première ligne s'est accélérée, en partie en raison de la pandémie. Multipharma a ainsi toujours joué un rôle de premier plan dans la politique de dépistage et de vaccination, avec une attention toute particulière pour les personnes les plus vulnérables de notre société. Les conseils et le service aux patients représentent un élément essentiel du métier de pharmacien, et nous avons bien l'intention de miser pleinement sur cet aspect dans les années à venir. La vaccination en pharmacie est une étape importante de cette évolution. Nous sommes ravis qu'elle soit devenue possible dans les trois régions en 2022 et que Multipharma ait la possibilité d'y participer activement. »

La vaccination est une des nombreuses tâches que les pharmaciens accomplissent dans le domaine des soins de santé.

Il est aussi de plus en plus fréquent que les patients se fassent tester en pharmacie, non seulement pour le COVID-19, mais aussi pour le diabète de type 2. En 2022, nos pharmaciens ont réalisé pas moins de 61.500 tests antigéniques. Ils ont aussi testé quelque 3.000 patients dans le cadre du diabète de type 2.

3.3 L'évolution du rôle du pharmacien exige un cadre différent

Il est évident que la profession de pharmacien est en pleine transition. Le rôle des pharmaciens consiste ainsi de plus en plus à effectuer des tâches de soins de santé comme les tests, la vaccination et le dépistage. Bien que ce processus ait encore été accéléré par la pandémie, il répond également à la demande des patients qui considèrent avant tout leur pharmacien comme un conseiller de santé.

Conséquence logique, la pharmacie est devenue bien plus qu'un lieu où l'on vend des médicaments. Elle représente l'endroit le plus accessible pour obtenir des conseils spécialisés sur la santé.

3.3.1. Lancement du nouveau concept de pharmacie

Ce nouveau rôle du pharmacien implique également une transformation du concept des pharmacies, qui évoluent de plus en plus vers des centres de santé.

Afin de mieux répondre aux besoins des patients, Multipharma teste depuis décembre 2022 un nouveau concept de pharmacie. Cette pharmacie pilote est située dans la commune bruxelloise de Forest et permet déjà de découvrir la vision que se fait Multipharma de ses 245 pharmacies.

En vue de faciliter encore davantage le dialogue avec le patient, la disposition de la pharmacie a été entièrement revisitée. Les comptoirs spéciaux semi-confidentiels et la zone confidentielle permettent aux pharmaciens de prendre leur temps pour discuter avec leurs patients. Pendant ce temps, les enfants peuvent découvrir le coin enfants interactif qui leur est réservé.

La pharmacie pilote est également pourvue de beaucoup d'espace permettant d'organiser efficacement des prestations de soins comme la vaccination et le dépistage.

3.3.2 Construire la pharmacie de demain avec Living Tomorrow

Multipharma construit dès aujourd'hui la pharmacie de demain. Non seulement à Forest, mais aussi dans le cadre d'un projet de collaboration avec Living Tomorrow, un des principaux acteurs de l'innovation en Europe depuis plus de 25 ans.

Living Tomorrow a réuni différentes 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,



Tout aussi surprenant, vous ne verrez plus de publicités pour des produits cosmétiques dans les vitrines de la pharmacie pilote. Les vitrines des nouvelles pharmacies resteront pratiquement transparentes pour renforcer davantage leur aspect accessible.

Multipharma a élaboré sa vision du futur rôle des pharmaciens. Une vision qui sera concrétisée sur le nouveau campus en cours de construction sur le site actuel de Living Tomorrow à Vilvorde, avec un investissement de 30 millions d'euros. Le nouveau campus de Living Tomorrow devrait ouvrir ses portes en septembre 2023.



3.4 Les soins pharmaceutiques ne s'arrêtent pas à la porte de l'officine

Chez Multipharma, la prestation de soins ne s'arrête pas à la porte de l'officine. Après tout, la manière dont les patients nous contactent importe peu. Que ce soit en pharmacie, sur notre site internet ou via notre application mobile, nous voulons qu'ils se sentent écoutés, compris et, surtout, reconnus en toutes circonstances. Notre approche omnicanale le garantit.



3.4.1 Des soins pharmaceutiques à portée d'appli

Les patients aussi veulent pouvoir se connecter à leur pharmacien via différents canaux.

Multipharma met un point d'honneur à être aussi accessible que possible pour tous ses patients. C'est pourquoi depuis 2021, les 245 pharmacies Multipharma ont également leur propre application mobile. Celle-ci permet aux patients de dialoguer efficacement avec l'équipe de leur pharmacie. Les utilisateurs de cette « pharmacie de poche » peuvent très facilement contacter leur équipe officinale pour

demander des conseils et réserver des produits et médicaments en toute sécurité.

Le contact personnel avec le patient reste primordial, car transformation digitale et contact humain vont de pair. Quelle que soit la manière dont les patients nous contactent, nous voulons qu'ils se sentent écoutés, compris et, surtout, reconnus en toutes circonstances. Notre objectif est dès lors que nos canaux digitales et physiques offrent une seule et même expérience intégrée à nos patients.

3.4.2 Des services spécialement adaptés aux patients des maisons de repos et de soins et autres institutions de soins.

Aux yeux de Multipharma, les pharmaciens sont des prestataires de soins de première ligne importants et accessibles, formés pour fournir des conseils et des soins pharmaceutiques personnalisés à tous les patients, en particulier à ceux qui ont besoin d'un soutien supplémentaire. Pour ce faire, Multipharma peut compter sur son réseau de 245 pharmacies et sur l'expertise de plus de 1.800 collaborateurs. Ensemble, nous continuons à tout mettre en œuvre pour aider quotidiennement un million de patients.

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 (MRS) et autres institutions de soins.

cialisées dans les soins pharmaceutiques destinés aux MRS et autres établissements de soins permettent à ces patients de recevoir des soins pharmaceutiques personnalisés et complets. 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.

Avec l'ouverture récente de notre nouveau centre de production Multipharma à Alleur (décembre 2022), nous souhaitons renforcer notre expertise dans la préparation de médicaments individuels (PMI) pour les patients des MRS et autres établissements de soins. Ce site hautement automatisé emploie actuellement 22 personnes et sert actuellement quelque 10.000 patients. Multipharma espère augmenter cette capacité dans un avenir proche. L'investissement dans cette nouvelle unité de production s'élève à 1.200.000 euros.

Nos deux centres de PMI high-tech basés à Sint-Pieters-Leeuw et Alleur ainsi que les cinq pharmacies spé-

En 2022, Multipharma a également investi beaucoup dans des solutions informatiques afin d'optimiser la délivrance de médicaments dans des maisons de repos et de soins et autres établissements de soins. À l'avenir, Multipharma veut investir encore davantage dans une meilleure organisation des soins aux patients des maisons de repos et de soin afin de soulager le personnel soignant de ces établissements.



4. COMMENT PRENDRE SOIN DE LA SOCIÉTÉ ET LA PLANÈTE

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.

4.1 Médecins du Monde



Multipharma est solidaire de Médecins du Monde depuis 7 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.

En 2022, Multipharma a également organisé une action de solidarité spéciale avec Médecins du Monde pendant la période des fêtes, action au cours de laquelle les patients ont pu aider d'autres patients.

En faisant un don de 1 euro (dans nos pharmacies ou sur notre site internet), les patients ont pu très concrètement offrir une douche ou des produits d'hygiène à une personne dans le besoin. Dans une période marquée par l'effervescence des repas de Noël, les moments agréables en famille ou entre amis et les listes de cadeaux originaux, cette action invitait à penser un instant à ceux qui vivent dans des conditions difficiles et n'ont pas accès aux ressources les plus essentielles comme un toit, un lit ou une douche.



« Nous sommes heureux d'avoir pu compter une fois de plus sur Multipharma dans le cadre de cette action importante.

La collaboration avec Multipharma est essentielle pour nous, car elle repose sur la confiance et surtout sur des valeurs communes. »

Michel Genet - Directeur général de Médecins du Monde Belgique.

4.2 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.

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.



« Il y a beaucoup de fausses idées qui circulent à propos du cancer du sein. Avec le 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



Participez à La Marche Rose

Du 1er au 31 octobre

4.3 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 d'aider les 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.

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 5.000 citoyens qui s'entraident sur une base entièrement bénévole. Une démarche gratuite et purement solidaire. C'est le principe de base de l'économie collaborative. Les services le plus fréquemment échangés portent sur l'aide aux personnes âgées (31 %), les travaux de bricolage et de jardinage (22 %), les déplacements (18 % des demandes), le pet-sitting, (17 %) et le soutien scolaire (12 %).



| 13

4.4 Soutien à la fondation P&V/Esenca/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, la Fondation P&V souhaite donner les moyens aux citoyens, et surtout aux jeunes, de s'engager activement pour donner forme à un certain idéal de démocratie.

Son dernier projet baptisé « Connecting You(th) » entend combler le fossé social entre les jeunes. Cette initiative comprend deux volets : un appel à projets et un forum de la jeunesse. Le forum de la jeunesse offre l'occasion à 20 jeunes âgés de 16 à 23 ans, issus de milieux différents et venant des quatre coins de la Belgique, de s'initier à la citoyenneté active. En tant que jury, le forum de la jeunesse a notamment sélectionné 14 projets qui visent à combler de différentes manières le fossé entre les jeunes et sont soutenus financièrement par la Fondation.

Multipharma veut être aux côtés de tous les patients et en particulier des plus vulnérables.



C'est pourquoi Multipharma soutient Esenca (anciennement 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. Ce nouveau nom, qui signifie « essentiel » en espéranto, incarne parfaitement les valeurs de l'organisation : égalité, diversité et inclusion. Via des campagnes d'information et de sensibilisation, elle s'efforce de mobiliser les bons groupes cibles pour changer les choses pour les personnes avec un 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 et ouest, et d'Amérique centrale.

4.5 Soutien au centre d'accueil pour réfugiés ukrainiens

À l'initiative de l'entreprise pharmaceutique Alter Pharma, installée comme Multipharma sur le site du square Marie Curie à Anderlecht, un centre d'hébergement d'urgence a été aménagé pour une soixantaine de réfugiés ukrainiens. Les anciens bâtiments Delhaize, situés juste à côté du siège de Multipharma, ont été choisis pour accueillir le centre d'accueil. Multipharma a participé activement à ce projet en fournissant des médicaments et des produits sanitaires. Nous avons égale-

ment envoyé une équipe de pharmaciens sur place pour effectuer des tests COVID-19. Nos collaborateurs ont pu faire la connaissance de nos nouveaux voisins lors d'un lunch autour d'un foodtruck. Leurs récits poignants ont fortement marqué les esprits.

En septembre 2022, la gestion du centre d'hébergement a été confiée à la commune d'Anderlecht.

4.6 Notre participation à un monde durable

4.6.1 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. C'est pourquoi nous collaborons avec un partenaire capable de donner une « seconde vie » à savoir Close the Gap, une organisation sociale internationale dont l'objectif consiste à combler le fossé numérique.

Pour cela, l'organisation 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 groupes vulnérables. Tous ces projets sont des initiatives axées sur la demande et l'impact. Depuis 2004, Close the Gap a reçu plus de 1.263.000 de pièces de matériel ICT, a contribué à plus de 7.600 projets dans plus de 50 pays (principalement en Afrique) et a touché plus de 4.350.000 bénéficiaires.



«Multipharma fait régulièrement don de PC et de serveurs à Close the Gap. Tout le matériel est 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 digitale »,

déclare Peter De Greef,
directeur IT chez Multipharma.

**CLOSE
THE
GAP** BRIDGING
THE DIGITAL
DIVIDE

4.6.2 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 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 des entreprises publiques comportent de plus en plus



souvent des « clauses environnementales », en particulier en ce qui concerne 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.

4.6.3 Réduction de notre empreinte carbone

Avec l'aide de la société de conseil environnemental Indeso, expert officiel et reconnu en matière d'empreinte carbone, Multipharma a entamé au dernier trimestre 2022 un exercice pour établir une vue d'ensemble des émissions des gaz à effet de serre lié à son activité. Les résultats permettront à Multipharma d'élaborer une stratégie d'actions climatique sur mesure.

Dans ce contexte, nous avons étudié la possibilité de couvrir le toit de notre centre de distribution (surface disponible de 9 000 m²) avec des panneaux solaires. Multipharma a consulté plusieurs spécialistes, avant de choisir la solution proposée par MR Group. Celle-ci consiste à installer 1.682 panneaux solaires qui couvriront jusqu'à 85 % de nos besoins en électricité pendant les mois d'été. L'installation est prévue pour le 2^e trimestre 2023.

En parallèle, nous poursuivons la rénovation des pharmacies de notre réseau. Fin 2022, 60 de nos 245 pharmacies étaient déjà chauffées par des pompes à chaleur.

5. COMMENT PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

Nos 1.800 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.

5.1. L'apprentissage permanent via la Multipharma Academy

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 2022.

5.2. Feel-Good Bubble

Nous estimons qu'il est indispensable que nos collaborateurs puissent se former en permanence, mais aussi et surtout qu'ils se sentent bien.

Suite à l'enquête sur le bien-être menée auprès de l'ensemble de nos collaborateurs en 2021, Multipharma a lancé le plan Feel Good en 2022. Les collaborateurs ont la pos-



Activités formelles de formation continue pour les travailleurs

- Nombre de collaborateurs concernés : **1.584**
- Nombre d'heures de formation suivies : **15.793**

Initiatives informelles de formation professionnelle continue pour les travailleurs

- Nombre de collaborateurs concernés : **708**
- Nombre d'heures de formation suivies : **13.437**

sibilité de se retirer, de temps à autre, dans une « Feel-Good Bubble », un endroit sûr où ils peuvent se déconnecter de tout et/ou de tout le monde pendant un certain temps, seuls ou avec quelques collègues. Un endroit où ils peuvent se poser, prendre du temps pour eux et apprendre à connaître leurs collègues d'une manière différente.



5.3. Multipharma dans le top 10 des employeurs belges les plus attractifs

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. En 2022, nous avons recruté deux fois plus de collaborateurs (161) qu'en 2021, ce qui est assez exceptionnel compte tenu des tensions actuelles sur le marché du travail.

En 2022, Multipharma s'est hissé dans le top 10 des employeurs belges les plus attractifs. L'agence d'intérim Randstad mène chaque année une étude sur la qualité de la marque employeur des plus grandes entreprises belges. Les femmes interrogées considèrent même Multipharma comme l'employeur le plus attractif (devant Mediahuis et Estée Lauder).



Quels sont les trois employeurs privés les plus attractifs parmi les sous-groupes interrogés ?

	1	2	3
Hommes	Pfizer	Vrt	Colruyt
Femmes	Multipharma	Mediahuis	Estée Lauder

6. LES ORGANES DE GESTION DE MULTIPHARMA GROUP

6.1 Le conseil d'administration

Depuis l'été 2022, le Conseil d'administration de Multipharma Group compte 3 nouveaux administrateurs indépendants : Marc Noppen, Delphine Hajaji et Jean-Pierre Di Bartolomeo.

Le professeur et docteur Marc Noppen est pneumologue, mais dirige l'UZ Brussel depuis 2006 en tant que CEO. Il fait figure d'autorité dans le secteur hospitalier et dans la gestion de la pandémie de coronavirus.

Delphine Hajaji est experte en technologie/digital. Elle a acquis une expérience dans différents secteurs, consacrant les dix dernières années au milieu pharmaceutique (UCB).

Jean-Pierre Di Bartolomeo a une formation économique-financière et a travaillé auparavant pour de grands cabinets de conseil comme Deloitte et PWC. Il dirige Wallonie Entreprendre depuis 2005.

Grâce à leur expertise spécifique, chacun dans des domaines professionnels très différents, ils contribueront avec les autres membres du Conseil d'administration à préparer encore mieux notre organisation aux défis de demain.

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



Nom	Titre
Colaris Francis	Président du Conseil d'administration
Reyniers Geert	Administrateur délégué
De Laet Marc	Administrateur
Dekens Johan	Administrateur
D'hoeraene Gaétane	Administrateur
Genbauffe Jean-Pierre	Administrateur
Heyndels Hans	Administrateur
Magnée Martine	Administrateur
Schevernels Jimmy	Administrateur
Thirion Alain	Administrateur
Vanden Bossche Christiaan	Administrateur
Verertbruggen Patrick	Administrateur
Willockx Sarah	Administrateur
Ligo Cap BV représentée par Hajaji Delphine	Administrateur
Di Bartolomeo Jean-Pierre	Administrateur
Marc Noppen BV représentée par Noppen Marc	Administrateur

6.2 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)

6.3 Le comité de direction

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

6.4 Internal Audit & Risk Management

Via 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.

Les membres du comité d'audit sont :

GENBAUFFE Jean-Pierre, Président
MAGNÉE Martine
DI BARTOLOMEO Jean-Pierre
VERERTBRUGGEN Patrick

Régulièrement complétés par :

REYNIERS Geert (Administrateur délégué)
BOGAERT Alain (Directeur Finances et Administration)
BRICHANT Stephen (Responsable de l'Audit interne)
JORION Axel (Réviseur d'entreprise - KPMG)

Internal Audit

Chaque année, Internal Audit prépare un plan d'audit comprenant toutes les missions à exécuter. Ce plan repose sur une analyse des risques (risk-based audit planning) couvrant toutes les activités de Multipharma.

Comme la planification de l'audit ne peut se limiter aux activités considérées comme présentant le risque le plus élevé, une analyse équilibrée de l'environnement complet est effectuée.

Le planning pour une période de trois ans est soumis à l'approbation du Conseil d'administration par le biais du Comité d'audit.

Outre les activités d'audit régulières ou à la demande de la direction, Internal Audit peut aussi fournir des informations sur l'efficacité du système de contrôle interne. Le comité de direction peut faire appel à Internal Audit pour obtenir des conseils sur toutes les questions relatives au contrôle interne.

Ce rôle de conseil est secondaire et ne peut en aucun cas compromettre l'efficacité de la tâche principale d'Internal Audit, qui consiste à fournir un degré raisonnable de certitude, de manière professionnelle et indépendante.

Enterprise Risk Management

Cette année, Multipharma a également introduit une charte de gestion des risques. Ce document, qui a été approuvé par le conseil d'administration, définit les principes stratégiques de la gestion des risques au sein de Multipharma. Il s'accompagne d'une taxonomie détaillée des risques liés à nos activités.

Remarques

Les différentes activités d'Internal Audit n'ont pas révélé de manquements notables. Des plans d'action vont néanmoins être déployés pour continuer à améliorer l'efficacité des activités.

6.5 Comité de nomination et de rémunération

En 2022, le comité de nomination et de rémunération se composait du Président du Conseil d'administration (Francis Colaris), de l'Administrateur délégué (Geert Reyniers) et de deux autres administrateurs (Patrick Verertbruggen et Alain Thirion).

7. CHIFFRES CLÉS DE MULTIPHARMA GROUP

Résultats IFRS 2022

Compte de Résultats Synthèse (000) €	2022	2021
Chiffres d'affaires	490.012	472.804
Marge brute	151.992	146.787
<i>% chiffre d'affaires</i>	31,0%	31,0%
Résultat d'exploitation	14.972	17.663
Résultat financier	-2.320	-2.014
Résultat de la période	8.397	10.988
<i>% chiffre d'affaires</i>	1,7%	2,3%

22 |

Cette année, Multipharma a réalisé un chiffre d'affaires de 490,0 millions € (+3,6 %).

Malgré trois années de crise, une concurrence accrue et une pression sur le budget de l'INAMI, les ventes en pharmacie ont continué à progresser en 2022 par rapport à 2021.

La marge brute atteint 152 millions €, soit une hausse de 3,5 % par rapport à 2021.

Le résultat de l'exercice après impôts présente un bénéfice de 8,4 millions € contre 11,00 millions € en 2021.

Malgré une hausse du chiffre d'affaires et de la marge entre 2021 et 2022, les effets de l'inflation des coûts sont plus prononcés en 2022.

Les effectifs exprimés en ETP à la date de clôture sont de 1.530 ETP, contre 1.517 ETP fin 2021.

Bilan consolidé IFRS 2022

Bilan consolidé IFRS (x 1.000 €)	2022	2021
Actifs non courants	136.152	159.150
Actifs courants	117.320	110.747
<i>dont trésorerie et équivalents</i>	24.757	20.367
ACTIFS	253.472	269.897
Capitaux propres	94.189	83.251
Passifs non courants	88.114	113.535
Passifs courants	71.168	73.112
PASSIFS	253.472	269.897

Les postes du bilan comprennent une clarification sur l'utilisation des ressources financières mises à la disposition du groupe.

Le total du bilan s'élève à 253,5 millions € contre 269,9 millions € en 2021, avec une augmentation des fonds propres à 94,2 millions €.

La réduction des dettes à long terme est liée à la réduction des immobilisations sous-jacentes.

La trésorerie atteint 24,8 millions €, soit une augmentation de 4,4 millions €.

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
245 pharmacies, via notre Multipharma-app
et sur www.multipharma.be



Éditeur responsable
Geert Reyniers
Square Marie Curie 30
1070 Anderlecht

Dit jaarverslag is ook beschikbaar in het Nederlands.

