



Modernisation du centre de distribution Lausanne-Ecublens
«Galexis met tout en œuvre pour limiter les inconvénients de ce projet. Pour moi, le concept «encore mieux pour l'avenir» signifie qu'il est normal de ne pas tout remettre en question.»

Michaël Haroun, pharmacien à la pharmacie des Bergières Lausanne

Segment Services

Investir dans l'avenir

Le segment Services comprend les prestations de logistique pour le marché suisse de la santé d'Alloga (pre-wholesale), de Galexis, d'Unione Farmaceutica Distribuzione et de Pharmapool (wholesale) ainsi que de l'entreprise Medifilm, active dans l'emballage des médicaments sous blister. Ces services sont complétés par les prestations de HCI Solutions, qui propose des données de base pour le marché suisse de la santé et des solutions logicielles globales pour la gestion des pharmacies. En outre, HCI Solutions développe des outils pour une sécurité accrue dans l'administration, la communication et la distribution des données sensibles de la santé et pour une amélioration de la sécurité des patients.

Chiffre d'affaires net et résultat d'exploitation

Le segment Services a généré au cours de l'exercice 2019 un chiffre d'affaires net de CHF 2'441.0 mio., ce qui correspond à une croissance de 2.9% par rapport à l'année précédente. Le bon développement du chiffre d'affaires est particulièrement réjouissant, car les baisses de prix imposées par les autorités en 2018 et 2019 ont de nouveau influencé négativement le chiffre d'affaires de Services dans l'année sous revue. Sans l'influence de ces baisses de prix sur les médicaments (-2.3%), le développement du chiffre d'affaires du segment se serait élevé à 5.2%.

Ceci dans un marché global dont la croissance de 2.8% (IQVIA, marché pharmaceutique suisse 2019) est stimulée avant tout par l'évolution positive du chiffre d'affaires des hôpitaux de 6.1% (IQVIA, marché pharmaceutique suisse 2019) et les médicaments spéciaux onéreux. Ces derniers ne sont généralement pas distribués par le commerce de gros, mais livrés directement aux hôpitaux et aux médecins spécialistes (médecins: +5.5%, IQVIA, marché pharmaceutique suisse 2019).

Chiffres clés 2019

- Chiffre d'affaires net: CHF 2'441.0 mio.
- EBIT ajusté¹⁾: CHF 44.7 mio.
- ROS ajusté¹⁾: 1.8%
- Investissements: CHF 31.0 mio.
- Collaborateurs: 1'758 (1'440 plein temps)

Le résultat d'exploitation ajusté¹⁾ (EBIT), soit sans les effets du nouveau lease accounting standard IFRS 16, a atteint CHF 44.7 mio. (+1.1%). Avec CHF 0.1 mio., la première application de l'IFRS 16 durant l'exercice 2019 n'a cependant pas eu d'impact notable sur l'EBIT de CHF 44.8 mio. (2018: CHF 44.2 mio.) du segment Services.

La rentabilité du chiffre d'affaires (ROS) ajustée¹⁾ s'est montée à 1.8% (année précédente: 1.9%). Dans l'exercice 2019, les investissements de Services se sont montés à CHF 31.0 mio. (année précédente: CHF 36.1 mio.). Ils ont été utilisés en particulier pour l'introduction progressive et l'implémentation du nouveau logiciel ERP (Enterprise Resource Planning) chez Alloga et pour la modernisation et la rénovation du centre de distribution de Galexis à Lausanne-Ecublens.

2'441.0 Chiffre d'affaires net

en mio. CHF

Groupe Galenica CHF 3'301.0 mio.

44.7 EBIT ajusté¹⁾

en mio. CHF

Groupe Galenica CHF 166.9 mio.

¹⁾ Voir chapitre Alternative performance measures dans le Rapport annuel 2019 (version complète), à partir de la page 92



Domaine d'activités Services

Sur la bonne voie dans tous les domaines

Remplacement de l'ERP: une priorité pour Alloga

L'entreprise de pre-wholesale Alloga s'est principalement consacrée pendant l'année sous revue à l'introduction successive du nouveau logiciel ERP (Entreprise Resource Planning) et a migré avec succès le premier partenaire pilote. Dans le cadre de ce projet d'une importance stratégique et opérationnelle pour tout le Groupe Galenica, d'autres partenaires pilotes vont passer au nouveau système d'ici mi-2020 chez Alloga.

Parallèlement, Alloga a pu gagner de nouveaux partenaires en 2019. En particulier, la succursale suisse d'une grande entreprise pharmaceutique a confié sa distribution à Alloga. Par ailleurs, la logistique de transport sous température contrôlée sans interruption d'Alloga, qui a été développée efficacement ces dernières années, est de plus en plus utilisée par les partenaires.

Pour les clients majeurs, comme les hôpitaux, les grossistes ou les cabinets médicaux, le passage à la facturation électronique (e-Invoicing) a un effet positif sur l'aménagement efficient des processus. Cela a permis de réduire le taux d'erreurs et la consommation de papier.

En 2019, l'installation photovoltaïque sur le toit d'Alloga à Berthoud a produit environ 1'300 mégawattheures d'électricité avec ses près de 4'700 modules solaires. La consommation en électricité annuelle calculée d'Alloga a ainsi pu être couverte. L'installation a été installée en collaboration avec Solarstadt Burgdorf SA et mise en service en 2018.

Groupe Pedroni: nouveaux clients chez UFD

«UFD est un partenaire local, fiable et flexible. Nous pouvons compter sur UFD, tant pour la qualité des livraisons que pour le développement de synergies avec notre Groupe au niveau cantonal et national.»

Famille Pedroni, client

Priorités stratégiques

- Renforcer la compétitivité des clients grâce à des prestations de grande qualité et des offres innovantes et sur mesure.
- Regrouper les compétences dans les domaines du pre-wholesale et du wholesale au profit des clients et des fournisseurs.
- Développer des offres de cybersanté tournées vers l'avenir pour le marché suisse de la santé.
- Augmenter l'efficacité par le biais de nouvelles optimisations de processus.
- Favoriser la croissance: grâce à la force interne et à l'extension du portefeuille clients des pharmacies et des médecins, des drogueries et des hôpitaux, ainsi qu'à la reprise des livraisons directes des fabricants.

Galexis: les travaux de modernisation à Lausanne-Ecublens ont débuté

Malgré un environnement de marché ambitieux, Galexis a pu atteindre une croissance supérieure à celle du marché et augmenter ses parts de marché en 2019. Cela repose, d'un côté, sur la poursuite de l'expansion du réseau de pharmacies propres de Galenica, et de l'autre, sur l'acquisition de nouveaux clients (p. ex. des centres médicaux) et la récupération de clients anciens. Dans le contexte des exigences réglementaires en augmentation et de la pression sur les coûts, deux partenaires ont confié la distribution de leurs produits à Galexis en 2019.

Galexis a également introduit de nouveaux produits et services. Ainsi, l'entreprise a revu et développé son système de gestion de la qualité pour les médecins, pour que ces derniers puissent répondre encore mieux et plus rapidement aux exigences des autorités. Tous les cabinets médicaux avec une pharmacie de cabinet doivent disposer d'un tel système de gestion de la qualité. Les clients de Galexis profitent de listes de contrôle utiles ainsi que d'un accès facilité à tous les articles de loi et aux règlements cantonaux pour la gestion d'une pharmacie de cabinet. Le système en ligne et d'information pour clients et partenaires industriels e-Galexis a été remanié en 2019 et se présente désormais avec un tout nouveau design et une structure simplifiée. En outre, Galexis a inauguré la nouvelle boutique en ligne «Fokus Medtech», où les cabinets médicaux et les pharmacies peuvent commander du mobilier pour salles d'examen (p. ex. tables de consultation ou pieds de perfusion) ou pour laboratoires (p. ex. réfrigérateurs à médicaments ou microscopes), ainsi que des produits de technique médicale (p. ex. tensiomètres ou stéthoscopes) à des prix attractifs.

D'importance stratégique et opérationnelle pour le Groupe Galenica, le projet de modernisation et de rénovation du centre de distribution à Lausanne-Ecublens a progressé comme prévu dans l'année sous revue. Les travaux de réno-

vation ont commencé en septembre 2019. Le bâtiment sera rénové d'ici fin 2021 pour un montant total de CHF 30 mio., et l'infrastructure logistique sera modernisée pour bénéficier d'une technologie de pointe. Tous les travaux sont effectués sans interrompre l'exploitation en cours, afin de garantir l'approvisionnement des clients pendant toute la phase de rénovation.

Développement positif durable au Tessin

Unione Farmaceutica Distribuzione (UFD) a enregistré un excellent exercice en 2019 également. Les nouveaux clients et une demande croissante de l'«e-Box», solution de logistique proposée à l'échelle nationale pour les boutiques en ligne depuis 2017, comptent parmi les facteurs qui y ont contribué. Avec l'«e-Box», UFD prend en charge pour les boutiques en ligne affiliées tous les processus logistiques, du traitement de la commande du client à la remise du colis au livreur.

Afin de garantir la qualité des prestations de logistique, même avec un volume de commandes en augmentation, UFD a modernisé en été 2019 son système de convoyage pour la sortie des marchandises dans son centre de distribution à Barbengo-Lugano. Avec le nouveau convoyeur à rouleaux, une quantité supérieure de caisses de transport peut être prise en charge, les places de travail pour le tri de marchandises encombrantes sont plus ergonomiques et la maintenance du nouveau convoyeur est désormais simplifiée.

2'441.0

Chiffre
d'affaires net
en mio. CHF

Groupe Galenica CHF 3'301.0 mio.



1'758

Nombre de
collaborateurs

Groupe Galenica 7'071

Entreprises

- Alloga SA, www.alloga.ch
- Galexis SA, www.galexis.com
- HCI Solutions SA, www.hcsolutions.ch
- Medifilm SA, www.medifilm.ch
- Pharmapool SA, www.pharmapool.ch
- Unione Farmaceutica Distribuzione SA, www.ufd.swiss

Medifilm: nouveaux clients grâce à un logiciel modernisé

A la fin 2019, Medifilm approvisionnait plus de 10'000 patients, déchargeant ainsi de plus en plus le personnel soignant de la tâche de préparation des médicaments «à la main» dans les homes ou les hôpitaux. Medifilm contribue en parallèle de manière significative à l'administration et à la prise de médicaments correctes et donc à l'observance de la thérapie par les patients.

Durant l'année sous revue, le logiciel de Medifilm a été développé afin de gérer également des médicaments, qui ne sont pas inclus dans le medifilm, comme les gouttes oculaires ou les onguents. Ces informations supplémentaires sont également imprimées sur le medifilm. Cette nouvelle offre a permis depuis 2019 d'acquérir de nouveaux clients, dont des homes pour handicapés.

En outre, Medifilm a rationalisé davantage ses processus, par exemple le déballage (des blisters) des emballages originaux de médicaments et a créé des capacités supplémentaires pour le stockage de médicaments. Ainsi, l'entreprise peut garantir l'approvisionnement des clients de médicaments sous blister, même si l'emballage original ne devrait momentanément pas être disponible.

Progrès chez HCI Solutions

HCI Solutions est devenu le spécialiste centralisé des données de base au sein du Groupe Galenica. Ainsi, depuis 2019 par exemple, les images de plus de 60'000 articles ont été entièrement élaborées selon un standard harmonisé et mises à la disposition des clients HCI Solutions en tant que Webindex.

Dans le contexte du DEP (dossier électronique du patient), plusieurs «communautés de référence» entreront en fonction en 2020. Ces communautés sont en train d'être certifiées par la Confédération et pourront alors proposer un dossier électronique du patient conformément à la loi fédérale. Ces communautés de référence sont constituées par des réseaux de santé cantonaux et suprarégionaux, comme Cara (cantons de Fribourg, Genève, Jura, Vaud et Valais) et Axsana (Zurich, Berne, Suisse du Nord-Ouest, Suisse centrale, Saint-Gall et Schaffhouse). Sur la base des négociations et discussions tenues en 2019 par HCI Solutions, la solution d'e-médication Documedis® sera intégrée dans presque toutes les plateformes de cybersanté de ces réseaux de santé.

Perspectives

Remplacement de l'ERP, modernisation de site et lancement du dossier électronique du patient (DEP)

Chez Alloga, l'introduction du nouveau système ERP est au premier plan en 2020. Les projets pilotes avec plusieurs clients se déroulent encore jusqu'en été 2020 et constituent la base pour le déploiement suivant.

En 2020, Galexis se consacrera principalement à la modernisation et à la rénovation du centre de distribution à Lausanne-Ecublens. Les travaux pour l'introduction de l'ERP débiteront en parallèle. Galexis veut accompagner et façonner activement les mutations structurelles du marché des médecins. De plus en plus de cabinets de groupe et de

Boutique en ligne et marques OTC pour le commerce spécialisé indépendant

En 2019, Services a non seulement poursuivi l'amélioration de la collaboration avec les Domaines d'activités Retail et Products & Brands, mais a également lancé des innovations pour le commerce spécialisé indépendant de manière ciblée. Ainsi, HCI Solutions a lancé au deuxième semestre 2019 la boutique en ligne «Quatron», par le biais de laquelle les pharmacies indépendantes peuvent proposer des assortiments généraux du Webindex de HCI Solutions, en plus des produits propres et des spécialités maison. L'application contient tous les outils et fonctions pertinents, comme des boutons de navigation, des catégories de produits, des fonctions de corbeille et

la navigation, de façon à pouvoir créer une boutique en ligne en peu de temps. Parallèlement, l'assortiment de produits OTC avantageux de la marque propre «Felan», lancé en automne 2018 par Galexis, a été élargi en 2019 avec des produits non pharma, tels que des tests de grossesse, des pansements et des thermomètres, ainsi que des compresses chaud/froid. Le logo de la pharmacie respective peut être ajouté sur l'emballage, ce qui permet au pharmacien d'élaborer un assortiment de marque propre avantageux, de se positionner et de renforcer la fidélisation client.

Medifilm

«En externalisant la préparation longue et exigeante des médicaments, nous épargnons énormément de temps. Nous référons toujours le choix de travailler avec Medifilm.»

Sonja Leuenberger, Directrice Centres pour personnes âgées Kastels / am Weinberg

centres médicaux se mettent en place, remplaçant les cabinets individuels. Galexis souhaite accompagner et concevoir activement ces changements structurels et soutenir activement ses clients dans l'établissement de cabinets de groupe et de centres médicaux. De plus, les capacités de l'expédition à Niederbipp seront élargies.

Medifilm élabore pour le deuxième semestre 2020 l'introduction de la nouvelle génération de machines de mise sous blister. Afin de soutenir encore mieux les pharmacies pour optimiser les coûts, Medifilm a revu son offre et a introduit le 1^{er} janvier 2020 un nouveau modèle de conditions reposant sur la charge de travail. De plus, Medifilm veut désormais s'adresser aux patients individuels des pharmacies en tant que groupe cible et a élaboré sur cette base une nouvelle stratégie de communication et une nouvelle identité visuelle, y compris un nouveau logo. Le nouveau logo est introduit au premier trimestre 2020 et les préparatifs pour un nouveau site web ainsi que la communication sur le marché et pour les clients sont mise en œuvre.

HCI Solutions accompagnera l'introduction de Documedis® auprès des communautés de référence, et dès qu'elles seront certifiées par la Confédération, elle les soutiendra de façon à qu'elles puissent proposer des dossiers de patients électroniques.

Chiffres clés wholesale/pre-wholesale 2019

	Wholesale: Galexis, Unione Farmaceutica Distribuzione	Pre-wholesale: Alloga
Stockage		
- Nombre de boîtes prêtes à l'envoi	> 9'994'000	–
- Nombre de lignes de commande livrées	> 41'495'000	> 1'683'000
- Nombre de paquets prêts à l'envoi	> 121'905'000	> 86'998'000
Distribution		
- Tonnage annuel	> 13'700	> 7'700
- Nombre de paquets	> 129'800	> 551'100
- Nombre de palettes	–	> 69'800
Structure		
- Nombre d'articles en stock	> 50'200	> 10'000
- Nombre de fournisseurs/partenaires	> 950	> 75
- Nombre de points de vente livrés	> 7'600	> 11'800
Technologie		
- Niveau d'automatisation de Niederbipp	65%	–
- Niveau d'automatisation de Lausanne-Ecublens	31%	–
- Niveau d'automatisation de Barbengo-Lugano	43%	–
- Niveau d'automatisation de Berthoud	–	31%