

# Segment Services



Durant l'année sous revue, le segment Services comprenait 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.

Depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2021, Galenica a mis en place une nouvelle structure organisationnelle (voir page 28).

## Chiffre d'affaires net et résultat d'exploitation

Le segment Services a généré en 2020 un chiffre d'affaires net de CHF 2'631.7 mio., ce qui correspond à une forte croissance de 7.8% par rapport à l'année précédente. Services a ainsi dépassé nettement l'évolution de l'ensemble du marché de 2.9% (IQVIA, marché pharmaceutique suisse, 2020).

Le COVID-19 a déclenché une demande extrêmement forte de médicaments et de matériel médical dans certaines phases, en particulier en mars 2020, qui s'est ensuite affaiblie, puis a augmenté à nouveau à l'automne. Dans l'ensemble, ces ventes supplémentaires ont contribué à une augmentation estimée à 1.4% au chiffre d'affaires annuel.

En même temps, de nouveaux clients ont pu être acquis. Les chiffres d'affaires auprès des médecins notamment se sont développés de façon dynamique et des parts de marché ont pu être gagnées en particulier chez les médecins spécialistes.

Dans le cadre de la nouvelle ordonnance sur l'intégrité et la transparence des produits thérapeutiques (OITPTh), les accords avec les fournisseurs et les modèles de facturation ont été adaptés aux nouvelles obligations de transparence. Cet effet technique a augmenté le chiffre d'affaires du segment Services de 2.3% en 2020. Même sans cet effet extraordinaire, Services enregistre une forte croissance de 5.5%. Cet effet extraordinaire n'a aucune influence sur le chiffre d'affaires consolidé du Groupe.

L'impact négatif sur le développement du chiffre d'affaires en raison des réductions de prix imposées par la Confédération est resté au même niveau de -1.8%. Sans cet impact, le chiffre d'affaires net du segment Services aurait augmenté de 9.6%.

Le résultat d'exploitation ajusté<sup>1)</sup> (EBIT), soit sans les effets du nouveau lease accounting standard IFRS 16, a pu être augmenté de 1.6% à CHF 45.4 mio. Cependant, la rentabilité du chiffre d'affaires ajustée<sup>1)</sup> (ROS) a légèrement baissé de 1.8% à 1.7%. L'impact positif du COVID-19 sur le chiffre d'affaires a été compensé par des frais supplémentaires considérables. Au total, le COVID-19 n'a pas eu d'influence particulière sur l'EBIT du segment Services. Parmi les frais supplémentaires liés au coronavirus se trouvent les mesures de protection pour les collaborateurs et les ressources supplémentaires de personnel pour la gestion des volumes supplémentaires élevés et pour compenser les groupes à risque, qui ne pouvaient pas être présents sur leur lieu de travail durant le confinement. De plus, en 2020, l'EBIT a été affecté en raison de la charge supplémentaire de travail en matière de distribution due aux travaux en cours au centre de distribution de Galexis à Lausanne-Ecublens. Bien que les ventes aux médecins en particulier se soient développées de manière dynamique et que Galenica ait gagné des parts de marché auprès des spécialistes, ce développement repose en grande partie sur des médicaments à prix élevé mais à faible marge.

Les investissements se sont montés durant l'année sous revue à CHF 32.3 mio. (année précédente: CHF 31.0 mio.). Ceux-ci ont été surtout utilisés pour la modernisation et la rénovation du centre de distribution de Galexis à Lausanne-Ecublens et pour l'introduction progressive du nouveau logiciel ERP (Enterprise Resource Planning) chez Alloga et Galexis. En outre, en 2020, des mesures supplémentaires dues aux risques de cybercriminalité en constante augmentation ont été mises en œuvre en vue de la protection de l'infrastructure informatique et des réseaux.

Les volumes records temporaires de marchandises en raison du COVID-19 ont pu être bien maîtrisés grâce à la grande flexibilité et à l'engagement important des collaborateurs. De plus, Alloga a lancé avec succès l'exploitation du nouveau système ERP avec des partenaires pilotes. Galexis a soutenu ses clients dans l'établissement de cabinets de groupe et de centres médicaux. Par ailleurs, Galexis et le Domaine d'activités Retail ont construit et mis en service la nouvelle pharmacie par correspondance sur le site de Niederbipp (voir encadré à ce sujet à la page 26).

Chiffre  
d'affaires net  
**2'631.7**

en mio. CHF

Groupe Galenica  
CHF 3'479.8 mio.

EBIT  
ajusté<sup>1)</sup>

**45.4**

en mio. CHF

Groupe Galenica  
CHF 168.6 mio.

## Chiffres clés 2020

- Chiffre d'affaires net:  
CHF 2'631.7 mio.
- EBIT ajusté<sup>1)</sup>:  
CHF 45.4 mio.
- ROS ajusté<sup>1)</sup>: 1.7%
- Investissements:  
CHF 32.3 mio.
- Collaborateurs: 1'783  
(1'477 plein temps)

<sup>1)</sup> Voir chapitre Alternative performance mesures dans le Rapport annuel 2020 (version complète), à partir de la page 86

# Domaine d'activités Services



## Développements dynamiques

### Capacités de stockage plus importantes chez Alloga

L'entreprise de pre-wholesale Alloga a introduit en été 2020 quatre nouveaux partenaires pilotes sur le nouveau système ERP (Entreprise Resource Planning). Cela a ainsi marqué avec succès le terme de la phase pilote. Le déploiement complet doit s'achever d'ici 2023.

Alloga a également connu des fluctuations de volume exceptionnellement élevées en raison du COVID-19, de sorte qu'il a été exigeant d'assurer le traitement des commandes à temps lors de la première vague du COVID-19 au printemps. En conséquence, les partenaires d'Alloga ont augmenté leur niveau de stock de sécurité dans l'entrepôt, ce qui a requis une augmentation de la capacité de stockage.

Simultanément et en prévision de la disponibilité d'un vaccin contre le COVID-19, la logistique de chaîne de froid a été élargie (plus d'informations dans l'encadré de la page 26).

### Gestion de stocks de pandémie pour les pharmacies, les médecins et les hôpitaux chez Galexis

Du côté de l'entreprise de pre-wholesale Galexis, en raison du COVID-19, le premier semestre de l'année sous revue a été marqué par des roulements d'équipes supplémentaires et parfois aussi par du travail le dimanche. Le renforcement temporaire de la logistique par des collabo-

---

### Entreprises

- Alloga SA, [www.alloga.ch](http://www.alloga.ch)
  - Galexis SA, [www.galexis.com](http://www.galexis.com)
  - HCI Solutions SA, [www.hcisolutions.ch](http://www.hcisolutions.ch)
  - Medifilm SA, [www.medifilm.ch](http://www.medifilm.ch)
  - Pharmapool SA, [www.pharmapool.ch](http://www.pharmapool.ch)
  - Unione Farmaceutica Distribuzione SA, [www.ufd.swiss](http://www.ufd.swiss)
-

rateurs de l'administration s'est révélé nécessaire pour gérer les grands volumes. Au second semestre, Galexis a bénéficié de la demande de capacités de stockage plus importantes de la part de clients qui ont augmenté leurs stocks.

En raison du COVID-19, les autorités ont indiqué que les pharmacies et les médecins devaient également constituer un stock obligatoire de pandémie de produits tels que des gants, du désinfectant et des masques. Depuis 2020, Galexis propose de gérer ces stocks de pandémie, ce qui comprend des avantages en termes de synergies et d'économies d'échelle pour les clients.

En parallèle, les travaux d'introduction du système ERP se sont poursuivis sans relâche chez Galexis. La phase de planification a été achevée en 2020. L'implémentation commencera en 2021 avec la migration du système de gestion des commandes, puis des systèmes de gestion d'entrepôts.

Lors des travaux de rénovation et de modernisation en cours à Lausanne-Ecublens, les opérations ont été brièvement relancées au printemps pour assurer l'approvisionnement en médicaments de la population lors de la première vague de COVID-19. Pour cette raison – et à cause de travaux de réfection des sols nécessaires et inattendus – les travaux de construction ont été retardés de six mois. L'achèvement des travaux est prévu pour le deuxième trimestre 2022.

Durant l'année sous revue, Galexis a lancé une nouvelle offre ciblée sur les besoins des médecins spécialistes, tels que les oncologues, les rhumatologues et les gastroentérologues. Ces médecins prescrivent de plus en plus de médicaments spécialisés très coûteux qui doivent être transportés et conservés sous réfrigération sans interruption. Galexis assure la logistique de ces préparations réfrigérées et met également des réfrigérateurs spécialement équipés à la disposition des médecins.

La stratégie de Galexis initiée en 2020 visant à soutenir ses clients dans l'établissement de cabinets de groupe et de centres médicaux a d'ores et déjà donné lieu à plusieurs projets mis en œuvre avec succès. Le grossiste en prothésier Pharmapool a également connu un exercice stable en 2020. La marque propre «Felan», destinée aux pharmaciens indépendants et proposant des produits pharmaceutiques et OTC rentables et conçus de manière individuelle, a été complétée avec succès au cours de l'année sous revue par une gamme de compléments alimentaires.

#### **Croissance d'UFD au niveau national grâce à l'«e-Box»**

Unione Farmaceutica Distribuzione (UFD) a assuré en tout temps l'approvisionnement en médicaments au Tessin avant le confinement du printemps et durant ce dernier. Un plan d'urgence correspondant, qui avait été convenu avec les autorités cantonales et qui prévoyait également le déploiement de personnel de la protection civile, a permis de limiter au maximum les problèmes de livraison pour les clients. Il comprenait également des mesures de protection précoces pour les collaborateurs. En outre et grâce à la qualité éprouvée de ses prestations au Tessin, UFD a gagné de nouvelles pharmacies comme client en 2020.

**Chiffre  
d'affaires net**

**2'631.7**

en mio. CHF

Groupe Galenica  
CHF 3'479.8 mio.

**Nombre de  
collaborateurs**

**1'783**

Groupe Galenica  
7'205

”

GRÂCE AU GRAND  
ENGAGEMENT DE TOUS  
LEURS COLLABORATEURS,  
ALLOGA, GALEXIS ET UFD  
ONT PU BIEN MAÎTRISER  
LES IMPORTANTS VOLUMES  
DE COMMANDES DUS  
AU COVID-19, SANS TROP  
DE RETARDS DE LIVRAISON.

La solution logistique nationale «e-Box» d'UFD a enregistré un volume nettement supérieur à celui de 2019 en raison du nombre élevé de commandes sur les boutiques en ligne des pharmacies du Groupe Galenica. Afin de répondre à cette demande toujours plus importante, UFD ouvrira un second centre de distribution à Oensingen en 2021. Cette étape n'augmente pas seulement les capacités et les disponibilités de livraison, mais réduit également les délais de livraison au client final grâce à la proximité géographique du nouveau site du centre de distribution de Galexis à Niederbipp. En outre, cela renforce le commerce en ligne du Groupe Galenica, étant donné que, grâce à l'«e-Box», UFD soutient les processus logistiques pour les boutiques en ligne des pharmacies, du traitement de la commande du client à la remise du colis au prestataire de transport.

#### Amélioration de l'efficacité interne chez Medifilm

Malgré certaines ruptures de stock de médicaments, Medifilm a pu assurer en tout temps, grâce à une gestion de stock anticipée, les livraisons des commandes de manière complète et dans les délais. Fin 2020, Medifilm comptait près de 11'000 patients ayant profité de ses services.

Un modèle de conditions simplifié permet aux partenaires commerciaux de Medifilm d'influencer directement les prix par le biais de leur comportement de commande individuel. Les conditions dépendent entre autres de la complexité de l'emballage sous blister du médicament souhaité chez Medifilm. Le système interne de Medifilm lui permet d'accroître son efficacité opérationnelle en optimisant l'achat, le stockage et le déballage des médicaments avant leur conditionnement sous blister.

”

FIN 2020, MEDIFILM  
COMPTAIT PRÈS DE  
11'000 PATIENTS  
AYANT PROFITÉ DE  
SES SERVICES.



#### La logistique confrontée à des défis de taille en raison du COVID-19

Les volumes records temporaires de marchandises en raison du COVID-19 de 60% plus élevés que la normale ont bien pu être maîtrisés grâce à l'engagement important des collaborateurs des entreprises de logistique. A la suite de la première vague de COVID-19 au printemps, les partenaires d'Alloga ont augmenté leur niveau de stock de sécurité dans l'entrepôt, ce qui a requis une augmentation de la capacité de stockage.

Simultanément et en prévision de la disponibilité d'un vaccin contre le COVID-19, la logistique de chaîne de froid et ultra-froid a été élargie. Les premiers vaccins COVID-19 Comirnaty® de Pfizer/BioNTech ont été livrés chez Alloga fin 2020. Pour que les centres de vaccination

puissent démarrer la campagne comme prévu en janvier 2021, les ampoules stockées dans des congélateurs spéciaux à température ultra-basse à moins 70°C ont été préparées et envoyées directement aux centres de vaccination dans des conteneurs à température régulée avec les accessoires nécessaires (seringues, canules et tampons).

Dans le cadre du COVID-19, les autorités ont indiqué que les pharmacies et les médecins devaient également constituer un stock obligatoire de pandémie de produits tels que des gants, du désinfectant et des masques. Galexis propose désormais à ses clients de gérer pour eux ces stocks de pandémie.

## Contribution de HCI Solutions en faveur de la numérisation du marché de la santé

Fin septembre, HCI Solutions et l'entreprise partenaire IFAK Data SA ont fondé la société Pharma-Info SA en joint-venture. Cette nouvelle société, dans laquelle HCI Solutions détient une participation minoritaire, a repris six prestations de services pour les pharmacies de la Société suisse des pharmaciens Pharmasuisse.

La solution logicielle «Quatron» introduite en 2019 dans le but de faciliter la création de boutiques en lignes individuelles pour les pharmaciens indépendants a enregistré une forte demande en 2020 en raison du COVID-19.

Afin que les pharmaciens puissent transmettre les résultats des tests rapides antigéniques COVID-19 introduits fin 2020 de manière simple et rapide à l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), HCI Solutions a implémenté une interface numérique destinée à l'OFSP dans la solution de médication électronique Documedis®. Depuis, Documedis® est désormais intégrée dans presque toutes les plateformes de cybersanté des différents réseaux de santé cantonaux et suprarégionaux. Depuis lors, ces réseaux constituent ce que l'on appelle des «communautés de référence». Une fois certifiées par la Confédération, celles-ci peuvent proposer un dossier électronique du patient conformément à la loi fédérale.

”

HCI SOLUTIONS A  
INTÉGRÉ UNE NOUVELLE  
INTERFACE NUMÉRIQUE  
AVEC L'OFSP AFIN QUE  
LES PHARMACIENS  
PUISSENT TRANSMETTRE  
LES RÉSULTATS DES  
TESTS RAPIDES COVID-19  
DE MANIÈRE SIMPLE  
ET RAPIDE.

### Chiffres clés wholesale/pre-wholesale 2020

|  | Wholesale:<br>Galexis,<br>Unione Farmaceutica Distribuzione | Pre-wholesale:<br>Alloga |
|--|---|--------------------------|
| <b>Stockage</b>                                |   |                          |
| - Nombre de boîtes prêtes à l'envoi            | > 10'400'000  | —                        |
| - Nombre de lignes de commande livrées         | > 41'600'000  | > 1'633'000              |
| - Nombre de paquets prêts à l'envoi            | > 121'500'000   | > 87'381'000             |
| <b>Distribution</b>                            |   |                          |
| - Tonnage annuel                               | > 14'400  | > 7'500                  |
| - Nombre de paquets                            | > 152'000   | > 493'000                |
| - Nombre de palettes                           | —   | > 68'800                 |
| <b>Structure</b>                               |   |                          |
| - Nombre d'articles en stock                   | > 48'500  | > 11'000                 |
| - Nombre de fournisseurs/partenaires           | > 1'100   | > 90                     |
| - Nombre de points de vente livrés             | > 8'300   | > 11'300                 |
| <b>Technologie</b>                             |   |                          |
| - Niveau d'automatisation de Niederbipp        | 62%   | —                        |
| - Niveau d'automatisation de Lausanne-Ecublens | 41%   | —                        |
| - Niveau d'automatisation de Barbengo-Lugano   | 37%   | —                        |
| - Niveau d'automatisation de Berthoud          | —   | 31%                      |