

Galenica
Rapport de
développement
durable 2020

Contenu

6	Le développement durable chez Galenica
6	Organisation de développement durable et matrice de pertinence
8	Conséquences le long de la chaîne de création de valeur
13	Nos lignes directrices en matière de développement durable
15	Nos parties prenantes
17	Responsabilité économique
18	Performance économique
20	Corporate Governance
21	Compliance
24	Protection des données et sécurité informatique
28	Responsabilité sociale
29	Sécurité et santé des patients
35	Sécurité d'acquisition et d'approvisionnement
37	Collaborateurs
46	Contribution au bien-être général
48	Responsabilité écologique
49	Emissions et changement climatique
56	Déchets et recyclage
60	Données des collaborateurs et d'écologie
63	Index GRI

Chères lectrices, chers lecteurs,

Editorial

Le développement durable fait partie intégrante de la gestion d'entreprise de Galenica. Nous sommes convaincus que, pour garantir la pérennité du succès économique du Groupe, nous devons assumer nos responsabilités sociales et gérer les ressources naturelles de manière prudente et efficiente.

Contribution importante à la lutte contre le Coronavirus

La pandémie de COVID-19 nous a tous mis au défi et, en même temps, a permis de montrer le rôle central du Groupe Galenica dans le marché suisse de la santé, en tant que premier point de contact pour les conseils en matière de santé et dans l'approvisionnement de la population en médicaments. Depuis novembre 2020, les premières pharmacies du Groupe Galenica proposent les tests rapides antigéniques et les tests PCR, et contribuent ainsi de manière significative à la lutte contre le Coronavirus. En outre, les autotests Corona sont disponibles dans les pharmacies depuis avril 2021 et les vaccinations contre le COVID-19 sont prévues. Le Groupe Bichsel a élargi ses propres capacités de production de solutions de perfusion et de rinçage ainsi que de désinfectants par le biais d'engagements supplémentaires et a été classé dans la catégorie des entreprises d'importance systémique par l'Office fédéral pour l'approvisionnement économique du pays (OFAE). Les entreprises de logistique Alloga, Galexis et Unione Farmaceutica Distribuzione (UFD) ont également fait tout leur possible pour limiter au maximum les retards et les problèmes de livraison de médicaments.

La protection des patients et des collaborateurs a la priorité absolue. Nous avons introduit des mesures de protection contre le COVID-19 pour les collaborateurs dans toutes les sociétés de Galenica. Les pharmacies ont en outre installé des parois en plexiglas aux caisses, mettent du désinfectant à la disposition des clients et régulent le flux de ces derniers.



↑ Marc Werner, CEO, Felix Burkhard, CFO et membre du Comité de développement durable du Groupe Galenica

Motivation des collaborateurs satisfaisante

L'opinion de nos collaborateurs nous tient à cœur. Depuis 2020, nous ne menons plus l'enquête auprès des collaborateurs Opinio tous les trois ans, mais sur une base annuelle. Le questionnaire porte principalement sur la motivation de nos collaborateurs. Avec 72 points sur 100 possibles, la motivation des collaborateurs sur l'ensemble du Groupe est satisfaisante. Les collaborateurs ont jugé très positivement le plaisir au travail (76 points sur 100), la confiance accordée aux supérieurs (78 points sur 100) et l'intérêt porté à l'avenir de l'entreprise (80 points sur 100).

Rénovation et modernisation du centre de distribution de Galexis

La réduction de l'intensité de CO₂ et l'augmentation de l'efficacité énergétique sont des objectifs importants dans la rénovation et la modernisation du centre de distribution de Galexis à Lausanne-Ecublens. La première étape des travaux a débuté en 2020 et comprend la rénovation de l'ensemble du bâtiment et de la toiture. En outre nous prévoyons de mettre en service une installation photovoltaïque. Les travaux font partie de la convention d'objectifs avec l'Office fédéral de l'environnement (OFEV). Si les conventions conclues avec l'OFEV sont respectées, nous pouvons demander à être exemptés de la taxe d'incitation sur le CO₂ prélevée sur les combustibles fossiles ou à recevoir des subventions pour la mise en œuvre de mesures.

Identification de nouveaux thèmes de développement durable

En 2020, nous avons examiné la matrice de pertinence et les ambitions en matière de développement durable, et avons identifié trois nouveaux thèmes fondamentaux: assurer les ressources de professionnels, sécurité informatique et cybercriminalité, sécurité d'acquisition et d'approvisionnement. Désormais, la matrice de pertinence de Galenica comprend treize thèmes, dont douze que nous considérons comme prioritaires. Ces derniers représentent donc les axes principaux du présent rapport de développement durable.

Perspectives 2021

Dans le cadre de la nouvelle structure organisationnelle et dirigeante du Groupe Galenica entrée en vigueur en janvier 2021, le Comité de développement durable a fait l'objet d'une réorganisation. Le comité développera des objectifs internes et des variables mesurées pour tous les thèmes pertinents en lien avec le développement durable. En outre, des discussions avec des représentants des parties prenantes externes telles que les fournisseurs, les clients et les partenaires sont prévues en 2021 pour examiner la pertinence des thèmes prioritaires. Nous évaluerons par ailleurs l'impact positif et négatif de Galenica par thème sur l'économie, l'environnement et la société.

Berne, mai 2021



Marc Werner
CEO

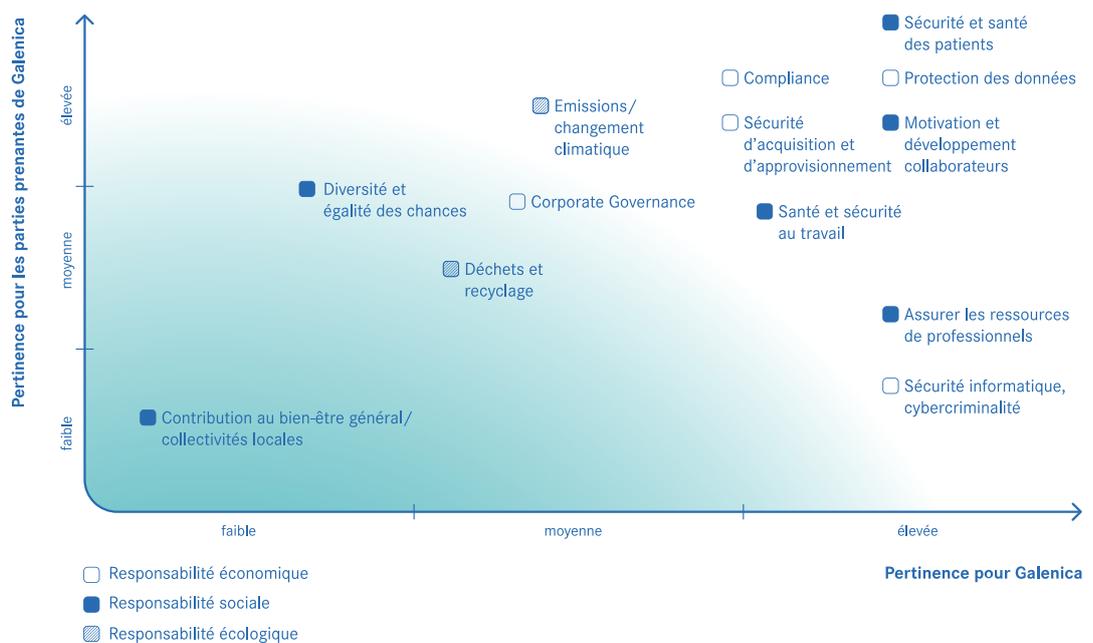


Felix Burkhard
CFO et membre du Comité de
développement durable du Groupe
Galenica

Organisation de développement durable et matrice de pertinence

Responsabilité

Nous avons formalisé notre engagement dans le domaine de la responsabilité sociétale en mettant sur pied le Comité de développement durable. En 2020, le comité a examiné la matrice de pertinence et les ambitions qui y sont associées, et a identifié trois nouveaux thèmes prioritaires.



Changement au sein du Comité de développement durable

Le Comité de développement durable joue un rôle de conseil et de coordination. En 2020, il suivait encore la structure organisationnelle en vigueur jusqu'à la fin de l'année: il se composait d'un représentant de chaque ancien Domaine d'activités Retail, Products & Brands et Services, d'une représentante supplémentaire de HCI Solutions (Domaine d'activités Services), de trois représentant(e)s de Galenica SA (Service juridique, Communication et Ressources humaines) et d'un membre de la Direction (CFO). Le Responsable Pharmacy Services Retail présidait le comité.

Examen de la matrice de pertinence et des ambitions

Le Comité de développement durable s'est réuni quatre fois durant l'année sous revue, dans l'objectif de systématiser davantage la gestion interne du développement durable et l'établissement de rapports externes, et de garantir la mise en œuvre de la feuille de route interne. Dans l'ensemble, les mesures ont été mises en œuvre comme prévu. Le comité a examiné la matrice de pertinence et les ambitions y relatives, et a identifié trois nouveaux thèmes prioritaires. En outre, le processus interne de définition des objectifs pour tous les thèmes pertinents a commencé sous la direction du Comité de développement durable.

Nouvelle organisation du comité en 2021

Dans le cadre de la nouvelle structure organisationnelle et dirigeante du Groupe Galenica entrée en vigueur début janvier 2021, le Comité de développement durable a également fait l'objet d'une réorganisation. Tous les thèmes liés au développement durable ainsi que les Business et Services Units sont représentés par une personne responsable au sein du comité. Le nouveau Comité de développement durable est composé d'un représentant et d'une représentante de Pharmacies, de deux représentants de Wholesale & Logistics, d'un représentant et d'une représentante de IT & Digital Services, d'un représentant de Healthcare, d'un représentant de Products & Marketing, de deux représentantes de Human Resources, d'un représentant de Legal, d'un représentant de Corporate Communications et de deux représentants de Finance. Le comité est dirigé par le Chief Transformation Officer. La constitution du nouveau Comité de développement durable a eu lieu début 2021. La tâche principale du comité pour 2021 est de définir les objectifs internes et les variables mesurées pour tous les thèmes pertinents en lien avec le développement durable.

Affinement de la matrice de pertinence

En 2017, Galenica a identifié pour la première fois les thèmes de développement durable pertinents pour le Groupe et les a évalués du point de vue du Groupe Galenica et des parties prenantes principales. Durant l'année sous revue, suite aux discussions au sein du Comité de développement durable et de la Direction, trois nouveaux thèmes prioritaires ont été ajoutés: assurer les ressources de professionnels, la sécurité d'acquisition et d'approvisionnement, ainsi que la sécurité informatique et la cybercriminalité. La matrice de pertinence de Galenica regroupe ainsi désormais treize thèmes. La Direction et le Conseil d'administration ont approuvé l'actualisation de la matrice de pertinence et douze des treize thèmes ont été qualifiés de prioritaires. Ces derniers représentent donc les axes principaux du présent rapport de développement durable.

Planification des discussions avec les parties prenantes externes

Des discussions avec des représentants des parties prenantes externes sont prévues en 2021 pour examiner la pertinence des différents thèmes. En outre, l'impact de Galenica par thème sur l'environnement social, écologique et économique sera évalué.

Conséquences le long de la chaîne de création de valeur

Responsabilité

Les activités du Groupe Galenica ont des conséquences économiques, sociales et écologiques tout au long de la chaîne de valeur sur le marché de la santé. C'est pourquoi nous nous appliquons à renforcer en continu les effets positifs le long de la chaîne de valeur et de réduire les répercussions négatives.



Production

Les médicaments négociés par les sociétés du Groupe Galenica sont principalement fabriqués par des tiers, mais les pharmacies propres et le Groupe Bichsel fabriquent également des médicaments individuels et des dispositifs médicaux pour les patients. Le Groupe Bichsel produit également des préparations de haute qualité pour les hôpitaux, les médecins, les pharmacies et les vétérinaires. Dans ce contexte, la priorité est accordée à la qualité des médicaments ainsi qu'à la sécurité et à la santé des patients.

La fabrication de médicaments a des conséquences sur l'être humain et l'environnement. Galenica s'applique à ce que les partenaires commerciaux assument leur responsabilité sociale et écologique et a développé à cet effet un code de conduite pour les fournisseurs, qui règle des aspects éthiques, du droit du travail, de la santé, de la sécurité, de la qualité et de l'environnement. De plus, les fabricants de médicaments font l'objet de contrôles de qualité réguliers.

Emballage

Galenica distribue et vend principalement des médicaments de tiers déjà emballés. Fait exception l'emballage des médicaments fabriqués par les pharmacies elles-mêmes, par le Groupe Bichsel ainsi que le conditionnement des médicaments sous blister par Medifilm.



Medifilm est le pionnier suisse de l'emballage individuel de médicaments et de compléments alimentaires. Elle produit ces emballages sur mandat des pharmacies et conformément aux schémas thérapeutiques de patients atteints de maladies chroniques ou de longue durée. Ce travail exige une grande précision et une utilisation efficace des ressources disponibles (matériel et énergie), deux aspects que Medifilm optimise dans le cadre de la gestion de la qualité et de l'environnement.

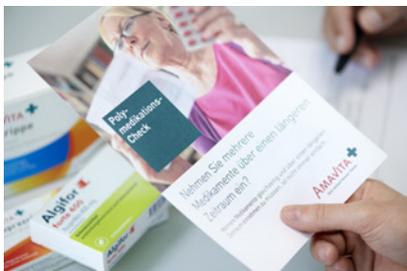


Logistique

La société de pre-wholesale Alloga fournit des prestations de stockage, de logistique et de distribution sur mandat de ses clients industriels. Elle livre en premier lieu des grossistes (wholesale), incluant ses propres entreprises Galexis, Unione Farmaceutica Distribuzione (UFD) et Pharmapool, ainsi que des pharmacies, médecins, hôpitaux et établissements médicosociaux dans toute la Suisse. Alloga collabore avec quelque 80 entreprises pharmaceutiques et de santé, dont de nombreuses multinationales pharmaceutiques de premier plan.

Galexis est le grossiste leader sur le marché de la santé en Suisse et livre pharmacies, cabinets médicaux, drogueries, établissements médicosociaux et hôpitaux. A partir de ses deux centres de distribution de Niederbipp et Lausanne-Ecublens, elle distribue plus de 90'000 produits de santé référencés. Unione Farmaceutica Distribuzione (UFD) est pour sa part le principal et seul logisticien de la santé à disposer d'un assortiment complet au Tessin. Le grossiste en propharmacie Pharmapool apporte son soutien aux cabinets médicaux et leur fournit des médicaments, du matériel médical, des articles de laboratoire et des éléments d'équipement. Enfin, le Groupe Bichsel approvisionne ses patients à domicile et ses clients spécialisés avec sa propre flotte de véhicules.

Ces cinq sociétés veillent à ce que médicaments et produits de santé parviennent rapidement et en toute sécurité aux pharmacies, aux médecins, drogueries et aux autres établissements médicaux. Grâce à une chaîne du froid ininterrompue, elles garantissent également la sécurité des patients pour les médicaments thermosensibles. En revanche, la distribution est très gourmande en carburant et provoque des émissions de gaz à effet de serre, de polluants ainsi que des émissions sonores. En outre, les retours des clients produisent des déchets (voir Utilisation des médicaments). Par ailleurs, la gestion des stocks et de la logistique motorisée est associée à un risque accru d'accidents. Par conséquent, les entreprises citées satisfont non seulement les directives de bonnes pratiques de distribution (BPD), mais disposent aussi d'un système de gestion de la sécurité et de l'environnement.



Commercialisation et information

Le Groupe Galenica commercialise et distribue des marques propres et de partenaires par l'intermédiaire de Verfora et G-Pharma. Le portefeuille compte des marques telles que Perskindol[®], Anti-Brumm[®], Algifor[®] et Merfen[®]. Par ailleurs, Verfora distribue, parfois en exclusivité, des produits sous licence d'entreprises partenaires actives au niveau international, à l'exemple des produits Vicks[®] de Procter & Gamble. A ce niveau de la chaîne de valeur, il s'agit surtout de garantir la sécurité des patients et la promotion conforme à la loi des produits. Les entreprises citées surveillent donc en permanence l'effet des propres médicaments sur le marché et les éventuels effets indésirables (pharmacovigilance) ainsi que l'exactitude des informations professionnelles sur les supports publicitaires.

HCI Solutions propose des données de base pour le marché suisse de la santé et développe des solutions globales de gestion pour les pharmacies ainsi que des outils pour une sécurité accrue dans le traitement, la communication et la distribution des données sensibles de la santé. Les bases de données contiennent des informations sur plus de 200'000 articles. Grâce aux bases de données INDEX, la mise en réseau des différents acteurs du système de santé est garantie de manière optimale. Avec ces solutions numériques novatrices, le Groupe Galenica contribue de manière déterminante à la sécurité et à l'efficacité du secteur suisse de la santé. Ici aussi, l'accent est mis sur la sécurité des patients et la protection des données sensibles. HCI Solutions respecte par conséquent les normes de sécurité les plus élevées lors du développement de logiciels ainsi que la loi sur la protection des données.



Pharmacies

Avec plus de 500 pharmacies propres, en joint-venture ou partenaires, Galenica exploite le plus grand réseau de pharmacies de Suisse. Le réseau comprend les pharmacies Amavita et Sun Store, ainsi que les pharmacies Coop Vitality, gérées en joint-venture. L'entreprise Winconcept soutient en outre les pharmacies indépendantes opérant sous la marque Feelgood's. Toutes ces pharmacies servent environ 100'000 clients par jour, en leur proposant en plus d'un vaste assortiment de médicaments, produits d'hygiène et de beauté, également des prestations de santé variées ainsi que des tests.

Le marché des pharmacies est complété par la pharmacie spécialisée Mediservice, qui accompagne en particulier les personnes souffrant de maladies chroniques et rares, par le Groupe Bichsel, qui fournit des prestations de soins à domicile dans le domaine de la nutrition des patients à domicile, des thérapies de perfusion en ambulatoire, de la trachéostomie, de dialyse à domicile et une pharmacie propre. Les prestations de Curarex Swiss, qui accompagne les patients à un stade avancé du syndrome de Parkinson, et de Careproduct, qui distribue des équipements d'aide à la mobilité et des produits pour l'incontinence en particulier pour les personnes âgées et handicapées, viennent compléter l'offre. Ensemble, le Groupe Bichsel, Mediservice et Curarex Swiss accompagnent plus de 12'000 patients à domicile.

En mettant l'accent sur la sécurité des patients, les collaborateurs des pharmacies se forment en continu dans leurs compétences spécialisées. Les pharmacies consomment également de l'énergie et produisent des déchets, notamment en raison des retours de médicaments usagés et non utilisés (voir Utilisation des médicaments), qui doivent être éliminés comme déchets spéciaux conformément aux prescriptions.

Utilisation des médicaments



Galenica n'a qu'un impact limité sur le fait que les patients utilisent correctement leurs médicaments. Toutes les sociétés du Groupe Galenica veillent toutefois à ce que les patients reçoivent des produits irréprochables et des informations correctes, grâce aux conseils fournis en pharmacie ou à la notice d'emballage.

Les médicaments périmés ou non utilisés représentent un risque pour l'environnement et la sécurité, c'est pourquoi ils ne doivent pas être éliminés avec les déchets d'exploitation classiques. Les grossistes (entreprises wholesale), les pharmacies et l'entreprise Medifilm reprennent par conséquent les excès de médicaments et sensibilisent les clients à l'élimination spéciale des médicaments. L'élimination en tant que telle est réalisée par un tiers. Medifilm fait figure d'exception, car elle possède une autorisation pour éliminer les déchets spéciaux.

Nos lignes directrices en matière de développement durable

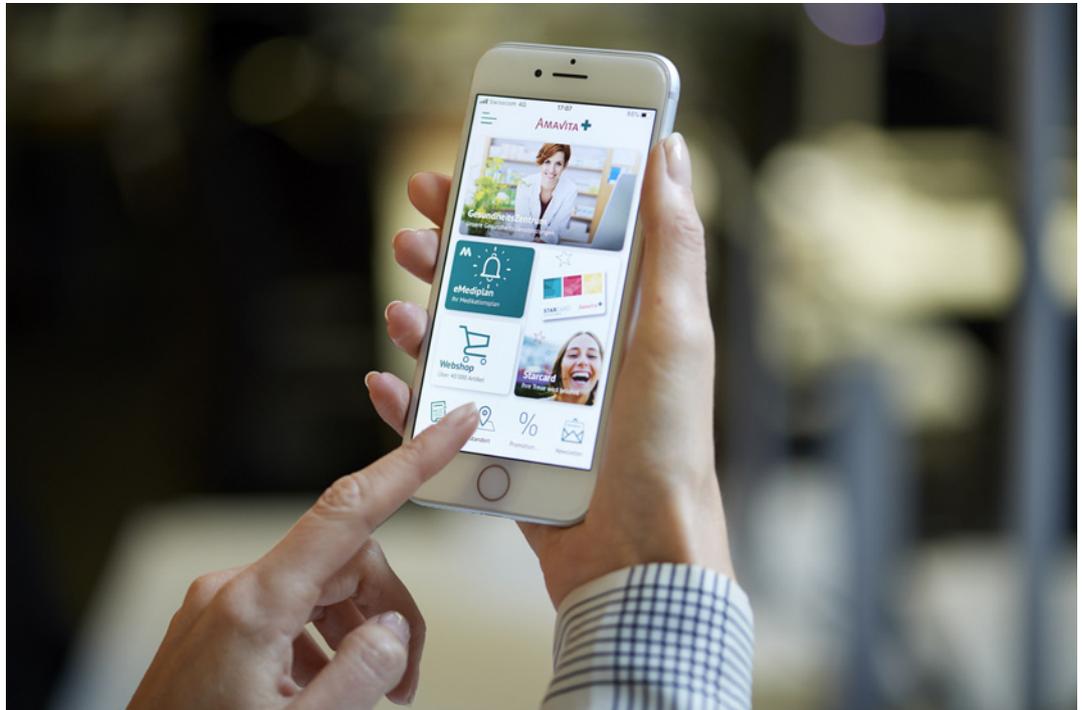
Responsabilité

Nous sommes convaincus que notre Groupe ne peut obtenir un succès économique durable que si nous assumons également notre responsabilité pour la société et gérons les ressources naturelles de manière prudente et efficiente.

Les trois lignes directrices principales de Galenica en matière de développement durable sont l'expression de cette conviction. Soutenues par la Direction, elles constituent une composante importante de la culture d'entreprise:

- augmenter continuellement la valeur de l'entreprise par une action durable;
- encourager les collaborateurs à agir dans un esprit entrepreneurial et responsable;
- renforcer l'efficacité des ressources, en particulier dans le domaine de l'énergie.

Avec ces lignes directrices, nous sensibilisons et motivons les collaborateurs à renforcer continuellement notre efficacité, notre capacité d'innovation et enfin notre compétitivité. D'autre part, les échanges étroits et continus avec les différentes parties prenantes nous permettent de conserver notre bonne réputation.



Nos parties prenantes

Responsabilité

Des groupements d'intérêts et des organisations susceptibles d'influencer directement ou indirectement les valeurs, les actions et les performances de l'entreprise, ou d'être concernés par celles-ci comptent parmi nos parties prenantes.

Proximité avec les clients

Nous entretenons avec nos parties prenantes directes – clients, actionnaires, fournisseurs, institutions scientifiques, collaborateurs actuels et potentiels, autorités, organisations non gouvernementales et autres – des relations transparentes, sincères et empreintes de confiance mutuelle.

Nos clients se composent de patients, pharmacies, drogueries, médecins, hôpitaux, établissements médico-sociaux, caisses-maladie et entreprises pharmaceutiques. Pour déterminer la satisfaction des clients et les potentiels d'amélioration, nous avons recours aussi bien à des indicateurs de performance internes qu'aux résultats de sondages indépendants auprès de groupes cibles. Sur la base des résultats, nous voulons améliorer continuellement l'expérience client et offrir aux clients une valeur ajoutée grâce aux mesures prises.

Collaboration avec les fournisseurs

La collaboration avec les différents fournisseurs s'inscrit dans un processus d'amélioration continue dans le cadre de la gestion de la qualité de toutes les Service et Business Units. Lors des contacts avec les fournisseurs et les partenaires commerciaux, les aspects liés à la qualité, les coûts et les prix, ainsi que les innovations potentielles sont abordés dans l'optique des activités quotidiennes. De telles interactions créent de la transparence et aident à fournir des prestations dans les meilleures conditions.

Information des parties prenantes

Nous informons chaque année nos parties prenantes, dans le Rapport de développement durable, sur nos projets et activités en matière de développement durable. Le questionnaire sur le changement climatique et les émissions de gaz à effet de serre auquel répond Galenica est par ailleurs publié chaque automne sur le site www.cdp.net.



Responsabilité économique

Performance économique

Économique

En 2020, le Groupe Galenica a réalisé un chiffre d'affaires net consolidé de CHF 3'479.8 mio. et affiche ainsi une croissance forte de 5.4%. Le résultat d'exploitation (EBIT) ajusté s'est élevé à un solide CHF 168.6 mio. et a dépassé de +1.0% le niveau de l'année précédente (CHF 166.9 mio.).

Grâce à un bénéfice comptable IAS 19 de CHF 43.0 mio. au total, résultant essentiellement de la modification des taux de conversion au sein de la Galenica Caisse de pension, l'EBIT a augmenté de 25.9% à CHF 213.3 mio. (année précédente: CHF 169.5 mio.). La rentabilité du chiffre d'affaires (ROS) ajustée a enregistré un léger recul pour atteindre 4.8% durant l'exercice sous revue (année précédente: 5.1%). Ce développement a été influencé par la forte croissance du chiffre d'affaires du Domaine d'activités Services, empreint de marges plus faibles et charges COVID-19.

Par rapport à l'année précédente, le bénéfice net a augmenté de 37.8% à CHF 172.7 mio., fortement influencé par l'effet IAS 19 précité. Sur une base comparable, le bénéfice net ajusté s'est élevé à CHF 138.0 mio. (+2.8%). Le marché pharmaceutique suisse a connu une croissance de 2.9% en 2020 (IQVIA, marché pharmaceutique suisse 2020) malgré les baisses de prix ordonnées par les autorités. Avec des volumes en légère baisse (-1.8%, IQVIA, marché pharmaceutique suisse 2020), cela indique clairement que la croissance du marché a été de nouveau stimulée par la hausse des ventes de médicaments à prix élevés.



Corporate Governance

Économique

Une gestion d'entreprise, qui est bonne et transparente, est indispensable à une gestion efficace et efficiente du Groupe Galenica. Nous suivons donc les recommandations du Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance d'Économiesuisse.

En tant qu'entreprise suisse cotée en bourse, Galenica est également tenue de publier des informations sur la Corporate Governance. Cela inclut des sujets tels que les droits de participation des actionnaires et des collaborateurs, la rémunération et la participation des cadres supérieurs et les instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction. Galenica tient compte à cet égard des exigences du droit suisse et de la Directive de la Bourse suisse SIX Swiss Exchange concernant les informations. Vous trouverez des informations détaillées sur la Corporate Governance dans le [Rapport annuel 2020](#) (à partir de la page 50).



Compliance

Économique

Nous accordons une grande importance à la conduite de nos activités commerciales de manière éthique et légale. Toutes nos activités respectent les dispositions légales en vigueur.

Notre manière de traiter ce thème

Le Service juridique du Groupe Galenica soutient les Service et Business Units pour interpréter et appliquer correctement les dispositions légales. Il veille également à ce que les nouvelles dispositions légales soient mises en œuvre au sein de l'entreprise. Actuellement, la priorité pour Galenica est accordée d'une part à la mise en œuvre des nouvelles dispositions de la loi révisée sur les produits thérapeutiques et, d'autre part, à la modification prévue de la loi suisse sur la protection des données.

Code de conduite du Groupe Galenica

En complément des dispositions légales, le code de conduite du Groupe Galenica définit les règles et normes éthiques auxquelles sont soumis tous les collaborateurs. Les cadres sont chargés d'aborder et de résoudre des situations de conflit concrètes de l'activité quotidienne.

L'ancien Domaine d'activités Retail dispose par ailleurs d'un code de conduite spécifique. En tant qu'instruction de travail interne contraignante, celui-ci vise à assurer que l'indépendance pharmaceutique des pharmaciens est préservée en tout temps et à considérer la santé et les souhaits des patients en priorité. Le code définit par ailleurs la manière dont les collaborateurs doivent se comporter vis-à-vis de tiers et quelles mesures publicitaires sont autorisées.

Code de conduite pour les fournisseurs

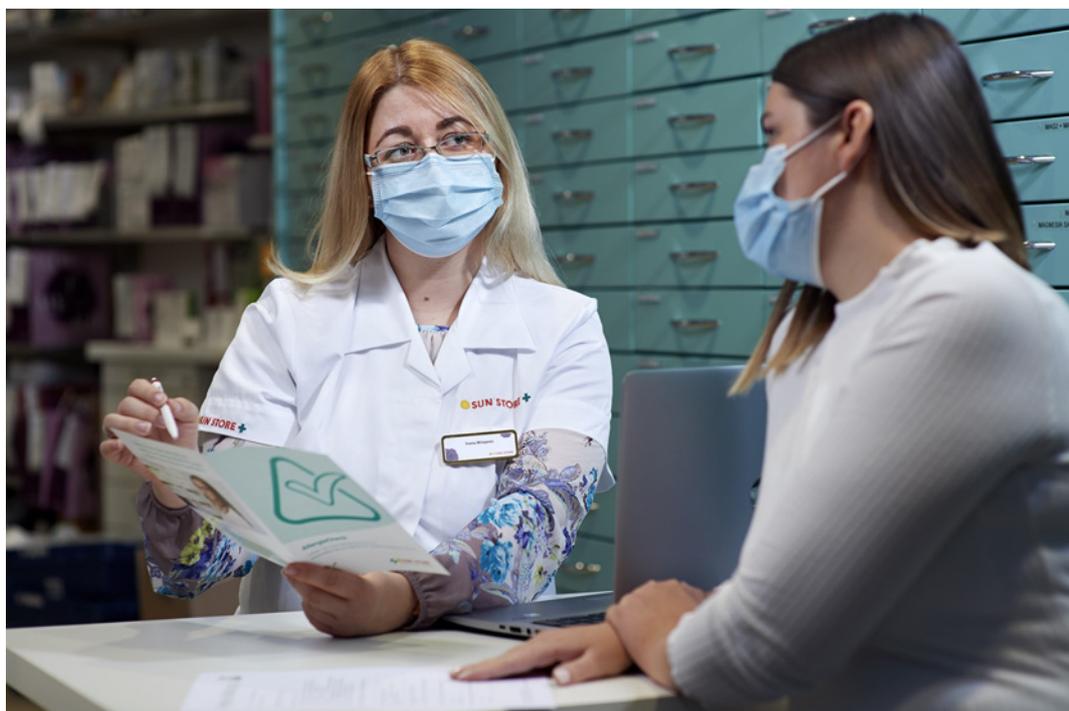
Galenica s'efforce en outre de veiller à ce que non seulement le Groupe et les sociétés qui le composent, mais aussi ses partenaires commerciaux se conforment aux lois et normes en vigueur aux niveaux national et international, ainsi qu'aux normes et bonnes pratiques spécifiques au secteur. Le code de conduite pour les fournisseurs s'applique aux prestataires de services et aux conseillers du Groupe Galenica. Il couvre des aspects éthiques, du droit du travail, de la santé, de la sécurité, de la qualité et de l'environnement. Les collaborateurs du département des achats sont sensibilisés au contenu du code lors de formations. En outre, le Service juridique est toujours impliqué dans les contrats importants à l'échelle du Groupe. Il examine aussi régulièrement les modèles de contrats du Groupe Galenica pour y déceler les risques de conformité.

Gestion de la qualité complète

Toutes les sociétés du Groupe Galenica disposent d'un vaste système de gestion de la qualité (QMS). Alloga, Medifilm, Mediservice, UFD et tous les sites de HCI Solutions sont certifiées ISO 9001. Verfora, Bichsel et HCI Solutions sont certifiées ISO 13485 (design et fabrication de dispositifs médicaux). Le QMS du Groupe Bichsel est également structuré conformément à la norme ICH Q10 de l'Agence européenne des médicaments. La fabrication de médicaments stériles, aseptiques et biologiques impose les plus hautes exigences en matière de mise en œuvre et de maintenance d'un QMS. En raison de l'importance critique des produits fabriqués, Bichsel effectue des audits soutenus tous les deux ans pour garantir la conformité à la norme ISO 13485 et aux exigences légales BPF et BPD.

Les systèmes de gestion des processus de Galexis et des entreprises du Domaine d'activités Retail satisfont également les exigences de la norme ISO 9001, mais ne sont pas certifiés pour le moment. Alloga, Galexis, G-Pharma, Mediservice et Verfora sont inspectées à intervalles réguliers par les services régionaux d'inspection des produits thérapeutiques dans le cadre des BPD (bonnes pratiques de distribution).

Les pharmacies Amavita, Sun Store et Coop Vitality disposent d'un QMS qui tient compte des principaux processus de la pharmacie publique, mais aussi d'aspects écologiques. Le respect des normes internes et externes est contrôlé dans le cadre d'audits qualité réguliers, d'inspections par le pharmacien cantonal et d'achats tests. Le QMS de la pharmacie spécialisée Mediservice répond à un profil d'exigences élevé en raison de son vaste secteur d'activité.



Faits et chiffres

Développement de la politique anticorruption à l'échelle du Groupe

Durant l'année sous revue, le Service juridique a développé une politique anticorruption pour toutes les sociétés du Groupe Galenica. La politique définit les principes et les règles de lutte contre la corruption et régit leur mise en œuvre par les collaborateurs et les partenaires commerciaux du Groupe Galenica. Toute forme de comportement corrompu ou de versement de pots-de-vin à l'égard d'agents publics et de particuliers, directement ou par l'intermédiaire de tiers, est interdite. Cette politique complète le code de conduite du Groupe et le code de conduite des fournisseurs, et est valable pour tous les collaborateurs. La politique anticorruption est entrée en vigueur début 2021.

Conformité à la loi en 2020 également

Toutes les sociétés du Groupe Galenica ont travaillé de manière conforme à la loi en 2020 également: aucune amende n'a été enregistrée pour non-respect des dispositions légales.

Amende de la COMCO portée devant le Tribunal administratif fédéral

Le 20 mars 2017, la Commission suisse de la concurrence (COMCO) a prononcé une amende de CHF 4.5 mio. à l'encontre de HCI Solutions. Cette décision concerne une enquête menée en 2012, dans le cadre de laquelle les principaux griefs de la COMCO n'ont pas été confirmés et seuls deux points mineurs sur les six griefs analysés étaient restés en suspens. D'après Galenica et HCI Solutions, la décision de la COMCO est techniquement et juridiquement erronée en ce qui concerne ces derniers points. Le 4 mai 2017, elles ont donc porté l'affaire devant le Tribunal administratif fédéral, où elle est toujours ouverte.

En septembre 2019, la COMCO a ouvert une enquête contre Markant Handels- und Industriewaren-Vermittlungs AG et ses clients, notamment Galexis SA. Galenica ne s'attend pas à ce que la procédure débouche sur une sanction à l'encontre de Galexis SA, mais une amende ne peut être totalement exclue.

Perspectives 2021

En 2021, Galenica introduit un service externe de whistleblower. Celle-ci offre la possibilité à tous les collaborateurs et aux partenaires commerciaux de signaler anonymement des soupçons d'infraction des règles.

Protection des données et sécurité informatique

Économique

En qualité de prestataires de soins, nous accordons la priorité à la protection des données des patients. Nous veillons à ce que ces informations et données soient protégées contre tout accès non autorisé et toute modification ou perte non autorisée.

Protection des données

Au vu de la numérisation croissante du système de santé suisse, la protection des données et les exigences légales concernant le traitement des données gagnent en importance. La protection des données couvre le traitement des données des patients et poursuit l'objectif de protéger la vie privée des patients lors du traitement de leurs données. Les données relatives à la santé sont sensibles et doivent être particulièrement protégées contre toute utilisation abusive. Ce sujet est crucial en particulier dans l'ancien Domaine d'activités Retail et chez HCI Solutions.

Notre manière de traiter ce thème

Dans ce domaine important, Galenica a l'appui d'un préposé à la protection des données indépendant externe. Cette politique constitue le cadre général et est complétée par des règlements et des instructions spécifiques aux sociétés du Groupe. Tous les contrats de travail des collaborateurs ayant un accès à des données personnelles contiennent en outre une clause de protection des données. Pour respecter les dispositions légales et garantir un traitement des données personnelles de haut niveau, Galenica suit les changements légaux du droit de la protection des données et réalise des contrôles réguliers.

Faits et chiffres

Politique en vigueur à l'échelle du Groupe

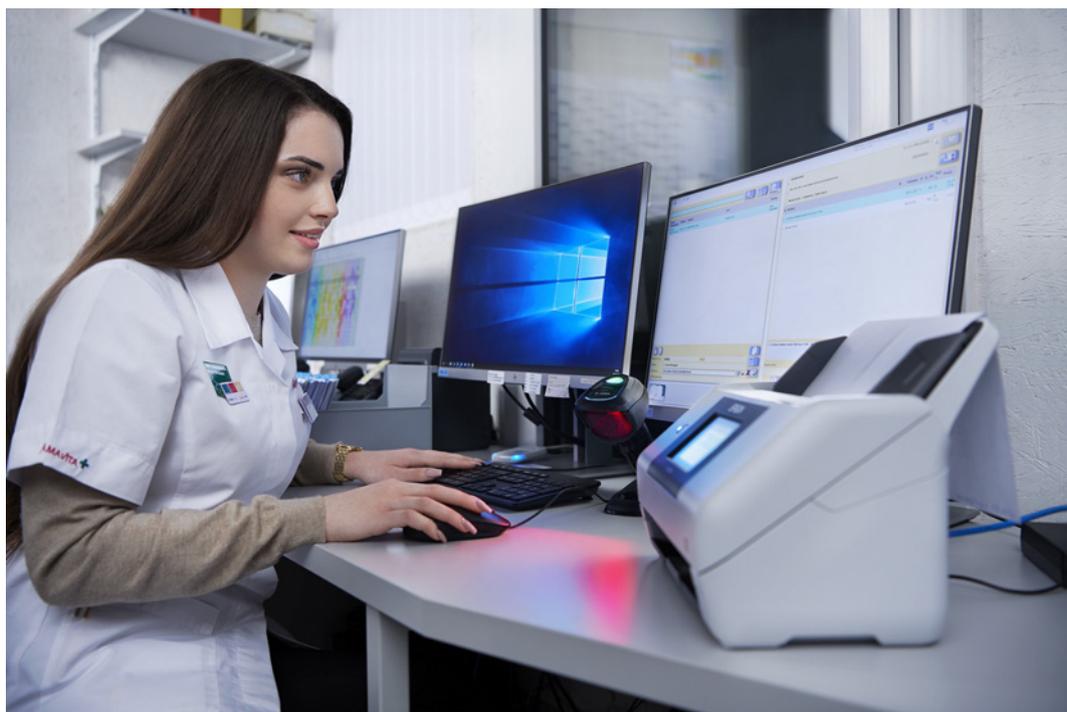
La politique de protection des données à l'échelle du Groupe est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020. Elle comprend des réglementations générales relatives à l'organisation et aux responsabilités en matière de protection des données.

Gros plan sur la révision de la protection des données

Le Parlement a adopté la révision totale de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) fin septembre 2020. La révision adapte la LPD aux nouvelles conditions technologiques et sociales. Elle implique en particulier, l'amélioration de la transparence du traitement des données et le renforcement de l'autodétermination des personnes concernées par rapport à leurs données. La loi révisée sur la protection des données entraîne de nombreuses adaptations au règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD). Galenica suit les évolutions en cours et examine dans quelle mesure des ajustements sont nécessaires.

Perspectives 2021

Les consultations sur la révision de l'ordonnance sur la protection des données débuteront en 2021. Le Service juridique examine l'état actuel de Galenica en ce qui concerne la loi sur la protection des données et la mise en œuvre des dispositions légales. En outre, il continue de surveiller l'application du RGPD de l'UE.



Sécurité informatique et cybercriminalité

Avec la numérisation croissante du système de santé, le risque de cyberattaques augmente également. C'est pourquoi la sécurité informatique revêt une grande importance chez Galenica. En tant que prestataire de soins de santé, Galenica traite des informations et des données sensibles. Galenica veille à ce que ces informations et données soient protégées contre tout accès non autorisé et toute modification ou perte non autorisée. Dans le cas des entreprises logistiques et des pharmacies, la protection des systèmes informatiques est cruciale pour garantir à

terme la sécurité de l'approvisionnement de la population. L'un des principaux facteurs de risque liés aux cyberattaques est l'être humain, car de nombreuses cyberattaques visent les collaborateurs, par exemple par le biais de courriels frauduleux.

Notre manière de traiter ce thème

Les responsables de la sécurité informatique des départements informatiques des entreprises du Groupe Galenica sont chargés de la sécurité informatique de leurs systèmes respectifs. Au niveau du Groupe, le thème de la sécurité informatique est coordonné par un responsable de la sécurité informatique. Le responsable de la sécurité informatique dirige notamment l'IT Security Circle, qui se compose des responsables de la sécurité informatique des départements informatiques de toutes les entreprises du Groupe Galenica. Le cercle se réunit tous les trois mois, et discute et coordonne les mesures relatives à la sécurité de l'information et de l'informatique. Celles-ci sont mises en œuvre par les membres dans leurs entreprises respectives.

Directives de fonctionnement claires

La politique de sécurité informatique définit les objectifs, les compétences et les responsabilités en matière de sécurité de l'information et de l'informatique ainsi que les principes de sécurité informatique du Groupe Galenica. Elle est valable pour toutes les sociétés du Groupe Galenica et forme la base de toutes les directives écrites en matière de sécurité informatique. Par ailleurs, le Règlement d'utilisation de l'équipement informatique définit les règles de conduite relatives à la manipulation des équipements de travail informatiques, comme l'utilisation d'appareils privés ou le travail à distance ou en home office. Enfin, le manuel de sécurité informatique s'adresse à tous les collaborateurs des départements informatiques et régit la sécurité des opérations informatiques.

Sensibilisation des collaborateurs

La coopération de tous les collaborateurs est nécessaire pour assurer la sécurité des informations et de l'informatique. Outre les mesures techniques, Galenica sensibilise donc l'ensemble de ses collaborateurs à la sécurité par le biais de modules spécifiques de formation en ligne et de news sur l'intranet. Les nouveaux collaborateurs sont déjà informés des éléments clés du Règlement d'utilisation de l'équipement informatique lors de leur journée d'accueil.

Faits et chiffres

Introduction d'un système de surveillance de la sécurité

En 2019, Galenica a procédé à un audit complet de sécurité informatique. Sur la base des connaissances acquises à cette occasion, les départements informatiques ont mis en œuvre un grand nombre de mesures au cours de l'année sous revue. Un système de surveillance de la sécurité qui contrôle tous les systèmes et déclenche l'alarme en cas d'anomalie a notamment été mis en place. Par ailleurs, les ressources en personnel dans le domaine de la sécurité informatique ont été augmentées.

Information régulière des collaborateurs en matière de sécurité informatique

Durant l'année sous revue, Galenica a renforcé sa communication interne en matière de sécurité informatique et de cybercriminalité. La nouvelle équipe de communication informatique a régulièrement publié sur l'intranet des nouvelles

sur les thèmes de l'informatique et de la sécurité et a organisé un concours interactif sur le sujet. Ces deux mesures avaient pour but de faire prendre conscience aux collaborateurs des dangers possibles et de les sensibiliser à la sécurité informatique. En outre, le deuxième module de formation sur la sécurité de l'information a eu lieu en 2020. Sur les 1'563 collaborateurs invités à participer, 85% ont suivi la formation.

Perspectives 2021

Avec la nouvelle structure organisationnelle et dirigeante, les départements informatiques des différentes entreprises ont été fusionnés pour former la nouvelle Service Unit IT & Digital Services en 2021. Par conséquent, le thème de la sécurité informatique sera également géré de manière centralisée à l'avenir. Par ailleurs, les formations en ligne destinées aux collaborateurs dans le domaine de la sécurité de l'information feront l'objet d'une révision.

Responsabilité sociale

Sécurité et santé des patients

Sociale

La sécurité et la santé des patients sont notre priorité. Nous nous engageons tout au long de la chaîne de valeur en faveur de la qualité des médicaments.

Notre manière de traiter ce thème

Une erreur de médication ou des médicaments présentant une baisse de qualité peuvent avoir des conséquences graves pour la santé d'un patient et représentent en même temps un risque pour la réputation de Galenica. La numérisation offre de nouvelles possibilités pour créer des solutions novatrices visant à augmenter la sécurité des patients. Galenica s'engage en faveur de la qualité des médicaments tout au long de sa chaîne de valeur et prend les mesures préventives qui s'imposent dans les domaines de l'infrastructure, des processus et de la formation et du perfectionnement des collaborateurs.

Directives BPD pour une bonne pratique de distribution

Alloga, Galexis, UFD, Pharmapool et le Groupe Bichsel respectent les directives BPD pour les médicaments à usage humain. Ces directives légales doivent d'une part permettre d'éviter que des médicaments falsifiés soient introduits dans les chaînes d'approvisionnement légales et, d'autre part, garantir le contrôle de la chaîne de distribution et assurer par conséquent la qualité et l'intégrité des médicaments. La température des médicaments est enregistrée et analysée en temps réel tout au long de la chaîne, de la production à la livraison au client. En cas de variations de la température, les causes sont déterminées et les mesures adéquates sont prises conformément aux directives BPD. Les instituts régionaux de produits thérapeutiques contrôlent périodiquement la conformité aux directives BPD. Outre ces lignes directrices, les sociétés appliquent au quotidien leurs propres standards et processus afin de garantir la sécurité des patients.

Qualité systématique

Pour veiller à la qualité des données sur les médicaments, HCI Solutions procède à des contrôles intégrés aux processus. HCI Solutions contrôle la saisie des données sur les médicaments selon le principe du double contrôle, tandis que les principes actifs délicats (p. ex. anticoagulants) sont même soumis à un triple contrôle. L'entreprise réalise des contrôles qualité aléatoires chaque jour et un contrôle plus complet est effectué toutes les deux semaines. Chaque erreur détectée est documentée et ses causes sont analysées.

Le système de gestion de la qualité (QMS) de l'ancien Domaine d'activités Retail comprend des instructions de travail – ou Standard Operating Procedures (SOP) – pour tous les processus pertinents des pharmacies, dont la fabrication et la remise des médicaments, la protection des données, le secret professionnel, l'hygiène ou encore l'élimination des médicaments. Galenicare vérifie régulièrement le respect

des SOP dans chaque pharmacie. Outre ces audits annoncés, toutes les pharmacies font l'objet d'achats tests et d'appels anonymes trois à quatre fois par an, ainsi que d'inspections par les pharmaciens cantonaux. Plusieurs fois par an, Galenica organise des cours sur le QMS et sur les principes légaux pour les collaborateurs des pharmacies, lesquels suivent par ailleurs des cours certifiés et obtiennent des certificats d'aptitude pour des prestations spécifiques comme le Cardio-Test[®], l'Allergo-Test, le contrôle du diabète ou les vaccins.

Le Groupe Bichsel attache une grande importance à la qualité de ses produits et services. L'entreprise effectue quotidiennement un grand nombre d'analyses chimiques et microbiologiques pour le contrôle des produits finis, des matières premières et des matériaux d'emballage. Elle détient en outre des autorisations de fabrication, des certificats de bonnes pratiques de fabrication (BPF) pour les médicaments et des certificats CE pour les dispositifs médicaux conformément à la directive 93/42/CEE du Conseil européen.

La pharmacie spécialisée Mediservice soutient les patients souffrant de maladies chroniques et atteints de maladies rares au moyen de prestations complémentaires comme le Home Care Service ou les manifestations pour les patients. En outre, elle est titulaire d'une autorisation de pharmacie publique et de commerce de gros. Le QMS de Mediservice répond ainsi à un profil d'exigences élargi.

A Compliance/Gestion de la qualité

Surveillance continue de tous les produits

Verfora concentre ses efforts en matière de sécurité sur la pharmacovigilance, c'est-à-dire la surveillance permanente de la sécurité de tous les produits qu'elle distribue sur le marché. Tous les nouveaux collaborateurs de Verfora sont formés à la pharmacovigilance et reçoivent une liste de contrôle avec des informations sur les étapes à suivre en cas d'effets indésirables. De plus, les formations sur ce sujet sont répétées chaque année pour tous les collaborateurs, tout comme la vérification systématique de l'exactitude des annonces et des affiches publicitaires. Le service spécialisé pour l'autorisation et la gestion des médicaments est en outre chargé du contrôle général de la sécurité des médicaments. Outre le contrôle qualité des nouveaux produits commercialisés, ce service spécialisé réalise également des contrôles qualité en continu sur les produits existants sur le marché.



Faits et chiffres

Promotion des compétences spécialisées des collaborateurs

En 2020, quelque 106 pharmaciens ont assisté à des cours sur la gestion de la qualité. Les sujets de la gestion de la qualité et de la sécurité des patients sont aussi au cœur de la formation de base des assistants en pharmacie CFC. Durant l'année sous revue, 254 apprentis ont terminé la formation d'assistant(e) en pharmacie CFC. De leur côté, les pharmacien(ne)s spécialistes FPH (Foederatio Pharmaceutica Helvetiae) en pharmacie d'officine doivent obligatoirement suivre des formations continues annuelles. A l'heure actuelle, 153 pharmaciennes et pharmaciens sont en formation pour devenir pharmaciens spécialistes en pharmacie d'officine.

Dans le cadre de l'introduction de nouveaux médicaments, Verfora propose si nécessaire des formations auprès des pharmacies, afin de perfectionner les compétences spécialisées des collaborateurs et de garantir ainsi la sécurité et la santé des patients. En 2020, Verfora a dispensé 328 formations à un total de 3'050 assistants en pharmacie et pharmaciens. Contrairement à l'année précédente, Verfora a pu organiser moins de formations en raison des restrictions du COVID-19 sur les formations en présentiel.

Qualité supérieure à la moyenne dans les pharmacies

En collaboration avec la caisse-maladie CSS, Galenica tient un label qualité qui récompense les pharmacies réalisant de très bonnes performances dans les domaines du service au patient et du conseil. Ce label est destiné à améliorer sensiblement la qualité pour les clients. Environ 96,5% des pharmacies de Galenica ont obtenu des résultats supérieurs à la moyenne au cours de l'exercice sous

revue, avec un résultat d'un audit de plus de 70%, et ont ainsi pu apposer l'autocollant du label de qualité dans leur pharmacie ou le conserver. Cela correspond à une hausse de 2,5 points de pourcentage par rapport à l'année précédente.

Conformité aux BPD de tous les véhicules

Galexis, Alloga, UFD, Pharmapool et le Groupe Bichsel exploitent chacun leur propre flotte et comptent ensemble 168 véhicules de livraison (jusqu'à 3,5 tonnes) et cinq camions. Tous les véhicules sont conformes aux BPD et sont équipés d'un espace de chargement climatisé, impératif pour le transport de médicaments.

Respect des collaborateurs pour la pharmacovigilance

Chez Verfora, tous les collaborateurs ont l'obligation de transmettre au service interne compétent, en temps utile et de manière complète, les annonces des professionnels et des patients sur les effets indésirables. Ce qui compte, ce sont les informations telles que la durée, l'évolution et les conséquences de l'effet indésirable concerné, ainsi que le dosage et la durée d'utilisation du produit. Verfora documente et étudie chaque annonce, puis met en œuvre des mesures ciblées si nécessaire. En 2020, les collaborateurs ont respecté dans 98% des cas (objectif: >90%) le délai de transmission des annonces d'effets indésirables, tandis que le respect de ce délai de transmission aux autorités ou à un partenaire contractuel a été de 100% (objectif: >90%). L'exhaustivité des informations concernant les cas d'effets indésirables signalés était, avec ses 98% (objectif: >80%), exemplaire.

Documedis® intégré au dossier électronique du patient

Grâce à la numérisation du plan de médication, HCI Solutions contribue de manière significative au dossier électronique du patient (DEP). Dans le cadre du DEP, les réseaux de santé cantonaux et nationaux en Suisse mettent en place ce qu'on appelle des «communautés de référence». Celles-ci sont certifiées par la Confédération et pourront alors proposer un dossier électronique du patient conformément à la loi fédérale. En 2020, la première communauté de référence a reçu la certification. La solution de médication électronique Documedis® de HCI Solutions propose divers modules dans le domaine du dossier électronique du patient.

Meilleur accès aux médicaments

Depuis début 2019 et sous certaines conditions, les pharmacies sont autorisées à remettre directement certains médicaments soumis à ordonnance même sans prescription médicale. Pour beaucoup de patients, il s'agit d'une solution rapide, sûre et simple en cas de symptômes aigus. Les pharmacies de Galenica contribuent ainsi de manière significative à la santé et à la sécurité des patients. Ces dernières années, Galenica a organisé des formations et des offres de perfectionnement qui permettent d'habiliter les pharmacies et de les soutenir dans leur nouveau rôle. Les pharmaciens ont en outre la possibilité d'acquérir le certificat d'aptitude Anamnèse en soins primaires, afin de renforcer leurs nouvelles compétences. En 2019 et en 2020, 160 pharmaciens de Galenica ont d'ores et déjà suivi la formation. De plus amples informations à ce sujet figurent dans le reportage du [Rapport annuel 2020 \(à partir de la page 34\)](#).

Sécurité accrue pour le patient grâce aux algorithmes

Le nouveau module de Documedis® Primary Care Algorithms guide le pharmacien tout au long de la consultation au moyen de questions ciblées et fournit des recommandations sur la base des algorithmes enregistrés et des informations saisies sur le patient. En 2020, HCI Solutions a implémenté onze algorithmes, notamment pour des troubles tels que rhinite allergique, reflux ou infection urinaire. Pour 2021, l'entreprise prévoit d'ores et déjà d'autres algorithmes, dont ceux pour l'acné, le zona et les brûlures. De plus amples informations à ce sujet figurent dans le reportage du [Rapport annuel 2020](#) (à partir de la page 34).

Chaîne du froid ininterrompue pour les médicaments

Alloga et Galexis veillent à une chaîne du froid ininterrompue pour le stockage et le transport des médicaments thermosensibles. Chez Alloga, c'est également le cas pour la logistique à ultra basse température, c'est-à-dire le stockage et l'envoi à -80 °C, nécessaires pour la nouvelle génération de médicaments de traitement du cancer. En vue de la livraison des vaccins COVID-19, Alloga a poursuivi le développement de sa logistique à ultra basse température au cours de l'année sous revue. La température est garantie à l'aide de conteneurs spéciaux remplis de glace carbonique. Alloga et Galexis utilisent par ailleurs des éléments frigorifiques à base de paraffine qui, contrairement aux éléments frigorifiques à base d'eau, garantissent une meilleure stabilité de température des médicaments. Au cours de l'année sous revue, la part des produits réfrigérés transportés était de 5% pour la flotte de véhicules propres de Galexis et d'environ 30% pour les transports tiers.

Tests COVID-19 dans les pharmacies

Les pharmacies de Galenica contribuent de manière significative à la lutte contre le Coronavirus. Depuis novembre 2020, les premières pharmacies du Groupe Galenica proposent les tests rapides antigéniques et les tests PCR. Il s'agissait fin 2020 de 38 pharmacies et ce sont aujourd'hui 72 pharmacies de Galenica qui effectuent des tests Corona dans toute la Suisse. A fin 2020, les pharmacies ont réalisé un total de 8'010 tests COVID-19. Pour pouvoir effectuer des tests Corona, les pharmaciens doivent suivre une formation spécifique. En outre, les pharmacies ont besoin de l'infrastructure appropriée, qui permet de respecter les distances et les spécifications d'hygiène requises par la loi. La séparation spatiale de la procédure de test et le matériel de protection spécifique garantissent que les personnes à tester et les autres clients et collaborateurs sont protégés du COVID-19. Amavita, Sun Store et Coop Vitality ont installé des parois de protection en plexiglas à tous les guichets, fournissent du désinfectant et régulent le flux des clients. Par ailleurs, les pharmacies ont développé des offres telles que la livraison de médicaments à domicile et «Click & Collect» dans les boutiques en ligne. Les clients peuvent commander des médicaments tranquillement depuis leur domicile et les retirer dans la pharmacie de leur choix.

Evaluation spécialisée des problèmes dermatologiques en pharmacie

En 2020, Amavita a lancé un projet pilote avec le réseau de dermatologues en ligne onlinedoctor.ch. Les patients souffrant de problèmes dermatologiques reçoivent un traitement initial compétent dans les pharmacies. Dans les cas complexes, le pharmacien bénéficie du soutien professionnel des dermatologues du réseau onlinedoctor.ch. A cet effet, le pharmacien prend une photo du problème dermatologique et transmet la photo et une description des symptômes

par le biais d'une application sécurisée à onlinedoctor.ch. Dans les 48 heures – généralement même après quelques heures seulement – le pharmacien reçoit le rapport du spécialiste, des recommandations concrètes d'action et, si nécessaire, une ordonnance pour le patient. Grâce à cette collaboration, les patients reçoivent une évaluation simple et compétente de leur problème principal directement à la pharmacie.

Perspectives 2021

Les pharmacies proposeront les vaccinations contre le COVID-19 en 2021. HCI Solutions continue d'étendre les fonctionnalités de Documedis®. Dans le contexte de la révision de la loi sur les produits thérapeutiques (LPT), des algorithmes supplémentaires, comme les brûlures et les verrues, sont prévus pour 2021. En outre, des formations destinées aux pharmaciens afin d'obtenir le certificat d'aptitude Anamnèse en soins primaires continueront d'être organisées.

Sécurité d'acquisition et d'approvisionnement

Sociale

Les difficultés dans la chaîne d'approvisionnement de médicaments augmentent au niveau mondial comme en Suisse. Pour nous, en tant que fournisseurs de soins de santé entièrement intégré, la sécurité d'acquisition et d'approvisionnement de médicaments pour la population revêt ainsi une importance croissante.

Notre manière de traiter ce thème

Les difficultés d'approvisionnement sont dues, entre autre, à une production concentrée sur seulement quelques sites au niveau mondial, ainsi qu'à une défaillance ou des problèmes de qualité dans la chaîne de valeur. En tant que prestataire leader de soins de santé entièrement intégré, Galenica dépend de la mise à disposition des fabricants. Afin de garantir la disponibilité la plus élevée possible en médicaments, Galenica est en étroite collaboration avec les fournisseurs. Grâce à des processus coordonnés, les fournisseurs informent à temps des difficultés d'approvisionnement. Un système de disposition s'appuyant sur l'informatique soutient en outre Galenica pour optimiser les processus d'acquisition et de logistique. La pandémie de COVID-19 actuelle a renforcé davantage l'importance de la sécurité d'acquisition et d'approvisionnement.

Faits et chiffres

Réagir à temps à des difficultés d'approvisionnement

Les entreprises de logistique du Groupe Galenica vérifient quotidiennement le stock de l'assortiment pharmaceutique et peuvent ainsi réagir suffisamment tôt à des difficultés d'approvisionnement et à une demande accrue. En moyenne, la disponibilité des médicaments se situe à 99.6%. En cas de difficultés, comme celles qui se sont répétées en 2020 dues au COVID-19, les entreprises de logistique s'adaptent rapidement à la situation. La livraison de produits non essentiels comme les cosmétiques et les parfums est temporairement suspendue et les quantités livrées par client sont réduites, afin d'éviter les achats en masse. Dans la première phase de la pandémie, des collaborateurs de l'administration ont été formés pour fournir une aide d'urgence dans l'entrepôt pour le traitement des volumes élevés.

Renforcement du domaine non pharmaceutique

Avec la pandémie de Coronavirus, la demande de désinfectant, de masques et de gants jetables a augmenté. Pour cette raison, les prestataires de services de logistiques ont considérablement élargi le domaine non pharmaceutique en 2020. En peu de temps, les collaborateurs ont été mis au défi d'évaluer la qualité des produits de nouveaux fournisseurs. Nos entreprises ont introduit des processus pour une évaluation de la qualité efficace et sûre, et ont amélioré les connaissances spécifiques des collaborateurs par des formations adaptées. 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, Galenix propose de gérer ces stocks de pandémie, ce qui comprend des avantages en termes de synergie et d'économie d'échelle pour les clients.

Perspectives 2021

Afin d'assurer une disponibilité maximale en médicament également à l'avenir, Galenica continue de développer en 2021 le système de disposition et la capacité de stockage sur le site de Niederbipp. Les premières étapes de planification ont déjà été réalisées en 2020. Ces mesures permettront d'anticiper davantage les difficultés d'approvisionnement en collaboration avec les fournisseurs.



Collaborateurs

Sociale

Les collaborateurs jouent un rôle central dans notre succès. Nous visons ainsi à promouvoir la motivation et le développement des collaborateurs pour garantir la santé et la sécurité au travail et pour assurer les ressources en personnel spécialisé.

Les collaborateurs et leurs connaissances spécialisées jouent un rôle central dans la distribution et la vente de produits pharmaceutiques. Une entreprise qui réussit se distingue aussi par le fait qu'elle se développe en parallèle du marché et qu'elle lance parfois des tendances. La capacité d'adaptation du Groupe Galenica se fonde sur l'engagement et l'esprit d'équipe de tout le personnel. Afin de l'avoir, Galenica favorise continuellement le développement des collaborateurs. Ses quelque 7'205 collaborateurs s'engagent à satisfaire les clients de tous horizons en fournissant des services professionnels. Le Groupe Galenica réunit des personnes de 81 nationalités différentes et de tous âges. Les femmes représentent plus des trois quarts des collaborateurs. Vous trouverez de plus amples informations sur les collaborateurs dans le [rapport annuel 2020 \(à partir de la page 40\)](#).

Notre manière de traiter ce thème

Les cinq valeurs clés du Groupe Galenica constituent la base des actions et décisions de tous les collaborateurs:

- Nous sommes présents avec **passion** et nous agissons en **entrepreneurs**.
- Nous créons la **confiance** par la crédibilité et la compétence.
- Nous avons du **respect** et savons qu'**ensemble** nous sommes **plus forts**.

Mesures préventives pour la protection et la sécurité des collaborateurs

Galenica prend des mesures préventives pour protéger la santé et la sécurité des collaborateurs sur le lieu de travail, conformément aux directives de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). De plus, toutes les entreprises possèdent un système de gestion de la santé en entreprise (GSE). Galenica applique en outre un Case Management préventif afin d'identifier en amont les risques possibles pour la santé des collaborateurs et de mettre en place les mesures qui s'imposent. Cet instrument est utilisé dans les 30 premiers jours d'absence.

Il y a un risque accru d'accidents dans l'ancien Domaine d'activités Services (stockage et logistique) en particulier, ce qui explique pourquoi le thème de la sécurité et de la santé au travail y joue un rôle central. Les sociétés Alloga et Galexis disposent par ailleurs d'un système de gestion des absences, qui fait partie intégrante de la BGM. Pour les absences fréquentes ou d'une durée supérieure à la moyenne, on recherche le dialogue avec les collaborateurs concernés et un échange a également lieu lors du retour au poste après une longue absence. Pour éviter les accidents professionnels, Galexis et Alloga organisent régulièrement des formations, en collaboration avec la Suva. Enfin, des audits de sécurité sont régulièrement effectués sur tous les sites par des conseillers en sécurité externes.

Les anciens Domaines d'activités Services et Retail désignent des personnes responsables de la sécurité au travail. Chaque site du Groupe Galenica compte par ailleurs des responsables de la protection contre l'incendie et de l'évacuation, ainsi qu'une équipe d'assistance chargée des premiers secours.

Promouvoir les connaissances et l'échange entre collaborateurs

Pour promouvoir les connaissances et l'échange entre les collaborateurs et les membres de la Direction ou les cadres, Galenica dispose d'un programme de développement du personnel à l'échelle du Groupe, MOVE. Le programme comporte le développement continu des collaborateurs et contient des modules de formation pour les nouveaux collaborateurs, le développement spécialisé, la formation de la personnalité et de la conduite, ainsi que le développement personnel. De plus, le programme Talent mentoring vise à développer des collaborateurs performants dans leur fonction actuelle ou de les amener à des fonctions supérieures, ce qui permet de renforcer la planification de la succession à moyen et long terme.

Le sondage auprès des collaborateurs «Opinio» est une tradition chez Galenica. Depuis 2020, il est réalisé annuellement. Galenica peut ainsi réagir efficacement aux changements de la satisfaction et de la motivation des collaborateurs.

De plus, la Commission d'entreprise, la représentation des collaborateurs à l'échelle du Groupe et un représentant de la Direction et des responsables des HR se réunissent deux fois par an. La Commission d'entreprise se compose des présidents de toutes les Commissions du personnel.

Concilier famille et profession

Afin de mieux combiner vie de famille et travail, Galenica propose des aménagements du temps de travail. Selon le Guide relatif au home office, tous les collaborateurs, dépendamment de leur activité, ont la possibilité de travailler depuis leur domicile. En outre, le travail à temps partiel est très répandu, surtout au sein de l'ancien Domaine d'activités Retail. Sans oublier que les collaboratrices peuvent prolonger leur congé maternité avec un congé non payé et que les collaborateurs ont désormais droit à un congé paternité de dix jours sans réduction de salaire contrairement à l'obligation légale. Pour assurer l'égalité salariale entre hommes et femmes, le Groupe Galenica recourt à des benchmarks pour vérifier les salaires.

Garantir la disponibilité de personnel qualifié

En Suisse, garantir la disponibilité de personnel qualifié dans les professions de la santé est un défi majeur. A la pénurie en personnel qualifié s'ajoutent les exigences en termes de formation et de compétences qui ne cessent d'augmenter. La garantie de pouvoir disposer de collaborateurs qualifiés est essentielle tout particulièrement dans le domaine du retail, car les pharmacies dépendent de bons pharmaciens qualifiés. De même et au vu de la numérisation croissante du secteur de la santé suisse, Galenica dépendra davantage à l'avenir de spécialistes de l'informatique et de l'e-commerce.

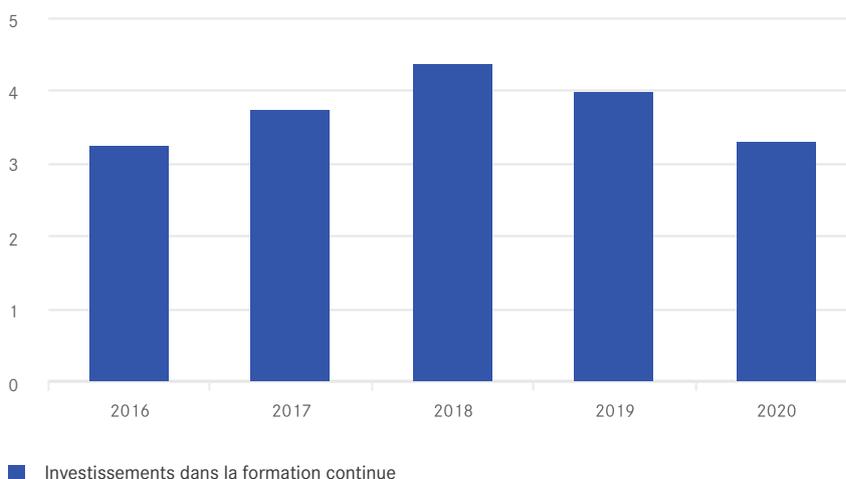
Galenica vérifie régulièrement ses activités de recrutement et s'adapte aux situations du marché qui évoluent en permanence. Dans le cadre de sa stratégie de recrutement, Galenica vise à cibler davantage les étudiants en pharmacie des universités suisses.

Faits et chiffres

Investissements continus dans le développement des collaborateurs

En 2020, 176 personnes ont participé aux séminaires MOVE et dix personnes ont intégré le programme de gestion des talents. Au total, Galenica a investi environ CHF 3.3 mio. dans la formation continue des collaborateurs au cours de l'exercice. Galenica soutient aussi, en termes de finances et/ou de temps, les formations continues externes, à condition qu'elles soient en rapport avec l'activité du moment et qu'elles offrent une valeur ajoutée aussi bien pour la société que pour les collaborateurs. L'ancien Domaine d'activités Retail propose par exemple en coopération avec l'Université de Bâle un cursus d'études CAS «Conduite d'entreprise pour pharmacien(-ne)s» et assume les frais pour la formation «Pharmacien spécialiste en pharmacie d'officine» (FPH Officine).

Investissements dans la formation continue en mio. CHF 2016-2020

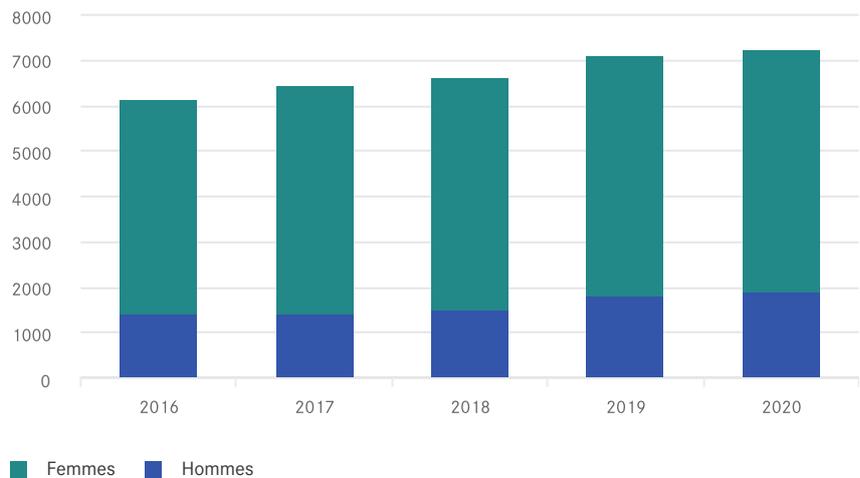


Les données du Groupe Bichsel ne sont pas comprises.

Poursuite de la croissance de Galenica

Galenica a continué de croître en 2020. A la fin 2020, le Groupe Galenica employait 7'205 collaborateurs, ce qui correspond à une hausse de 2% par rapport à l'année précédente, en raison notamment de la forte expansion du réseau de pharmacies. La proportion de femmes, de 74%, est restée relativement stable ces cinq dernières années. Environ 40% des collaborateurs travaillent à temps partiel, c'est-à-dire à moins de 90%, un chiffre qui a lui aussi peu évolué depuis 2015.

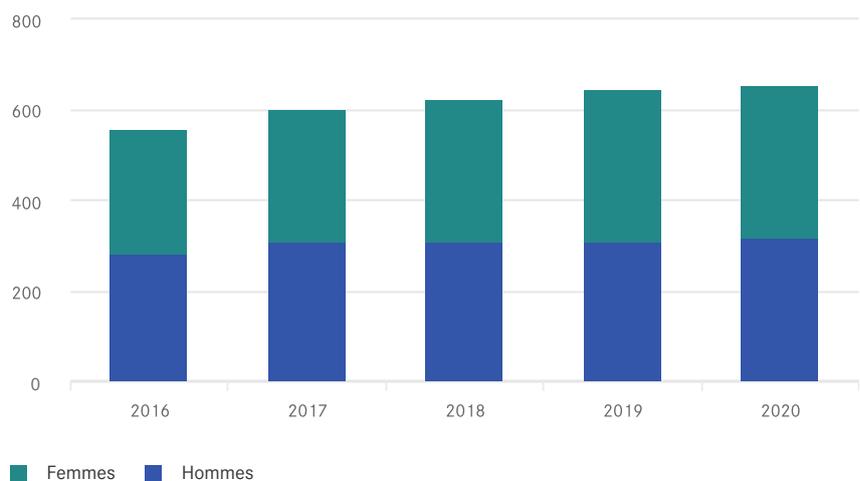
Nombre de cadres du Groupe Galenica 2016-2020



Plus de la moitié des cadres sont des femmes

La proportion de cadres par rapport au total des effectifs est restée inchangée à 9% depuis 2015. Entre 2016 et 2020, la part de femmes cadres a augmenté de 49% à 52%

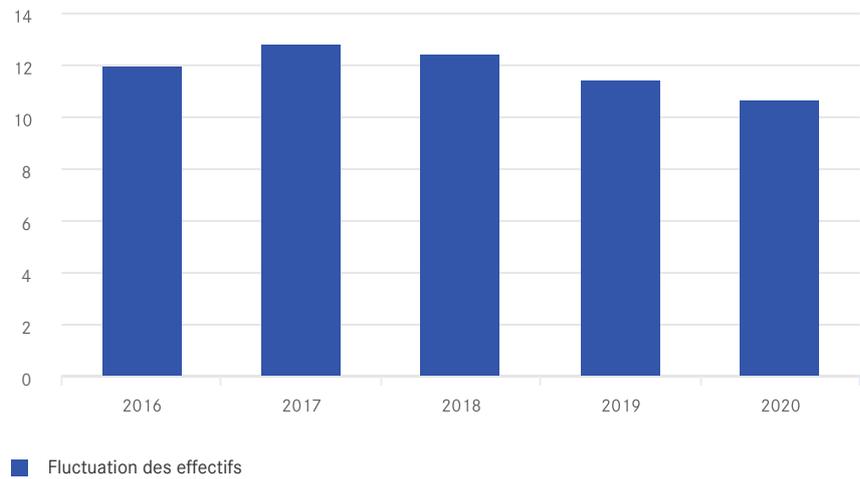
Nombre de cadres du Groupe Galenica 2016-2020



Diminution de la fluctuation des effectifs

La fluctuation du personnel de Galenica s'est établie à 10.6% en 2020, ce qui correspond à une baisse de 7% par rapport à l'année précédente.

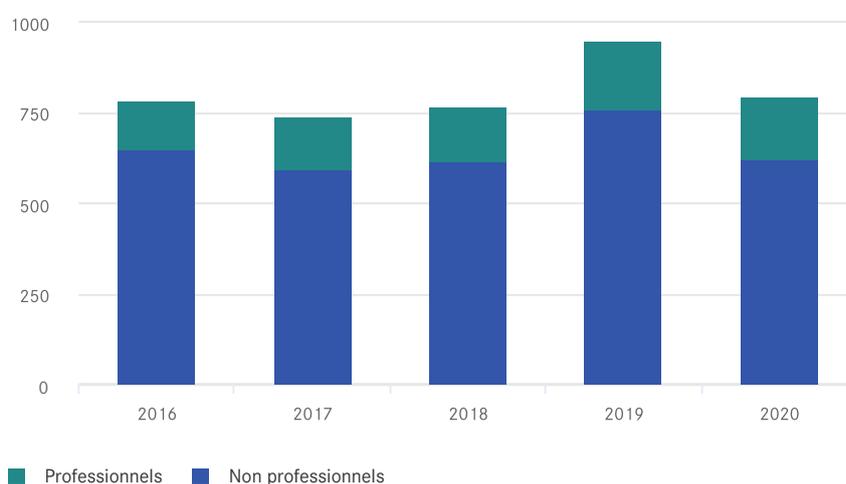
Fluctuation des effectifs 2016-2020



Diminution des accidents professionnels par rapport à l'année précédente

Le nombre d'accidents professionnels a diminué de 10% par rapport à l'année précédente, et le nombre d'accidents non professionnels de 18%. Ce recul est dû en partie, aux campagnes de sensibilisation de ces dernières années. En 2020, Galenica a enregistré au total 172 accidents professionnels et 621 accidents non professionnels. Ces chiffres incluent également les accidents mineurs, qui ont nécessité une absence de trois jours de travail au maximum. En 2020, la part des accidents mineurs dans les accidents professionnels et non professionnels s'est élevée à 57%. Sur les cinq dernières années, les accidents professionnels et non professionnels ont augmenté de 2%. Le nombre de collaborateurs ayant progressé de 18% pendant la même période, la fréquence des accidents a nettement diminué proportionnellement au nombre de collaborateurs.

Nombre d'accidents professionnels et non professionnels 2016-2020



Les données du Groupe Bichsel ne sont pas comprises.

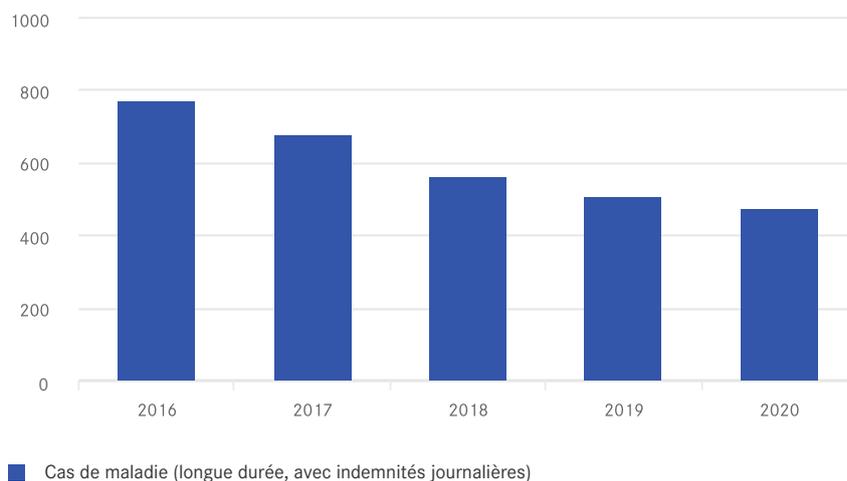
Diminution des cas de maladie depuis 2016

A la fin de l'année sous revue, Galenica a enregistré 471 cas de maladie. Cela comprend toutes les absences de longue durée de plus de 30 jours pour cause de maladie qui donnent droit à des indemnités journalières. Le chiffre indiqué pour une année doit être apprécié avec prudence, car certains cas ne seront déclarés qu'ultérieurement dans l'année suivante. Entre 2016 et 2019, les cas de maladie ont reculés de 34%.

Pour la première fois en 2020, Galenica a recensé les absences de tous les collaborateurs. A la fin 2020, le Groupe Galenica a ainsi enregistré 519'883 heures d'absence pour 7'205 collaborateurs. Environ 16% des absences sont dues aux maladies du Coronavirus. Comparé aux heures dues, cela revient à un taux d'absence d'environ 4.1%, sans inclure les cas de Coronavirus et environ 4.9% avec les cas de Coronavirus.

En 2020, le Care Management de Galenica a offert un suivi à 104 collaborateurs de Galenica qui se trouvent en situation de risque ou qui sont déjà malades afin d'éviter les absences ou de les raccourcir si possible. Sur les 44 cas réglés en 2020, 23 collaborateurs ont pu retrouver leur poste grâce au Case Management, ce qui correspond à un taux de retour d'environ 52%.

Nombre de cas maladie 2016-2020



Promotion des initiatives personnelles des jeunes talents dans les pharmacies

Dans le cadre du programme Talent Management Junior de l'ancien Domaine d'activités Retail, les assistantes et assistants en pharmacie peuvent développer un projet de leur choix pendant une année. Ils sont formés par un mentor à la gestion de projet. En raison de la pandémie de COVID-19, les six participants dont le programme a commencé en 2019 ne pourront le terminer qu'en 2021. En 2020, dix autres assistantes en pharmacies ont commencé leur programme. Les thèmes clés des travaux actuels englobent les sujets de formation dans le domaine de la conduite, du renforcement de la présence numérique, ainsi que l'amélioration du degré de service aux clients.

Conservation du poste de travail grâce à la gestion des absences

Grâce à l'introduction d'une gestion des absences, les absences de longue durée chez Alloga et Galexis ont pu être réduites. Fort de ces observations, l'ancien Domaine d'activités Retail a développé un concept général en 2019. Les premiers entretiens de réintégration en 2020 ont eu lieu par téléphone en raison du Coronavirus. Depuis 2020, Galenica recense les absences des collaborateurs.

Lancement du nouveau programme de développement du personnel en ligne

En raison de la pandémie de COVID-19, les manifestations pilotes du nouveau programme de développement du personnel ont démarré sous une forme réduite. Les séminaires ont été adaptés de façon à pouvoir être organisés par voie numérique. Les premiers séminaires virtuels ont eu lieu fin 2020. Alors que l'offre précédente était destinée jusqu'à présent principalement aux cadres qui viennent d'entrer en fonction, le nouveau programme, lui, se veut un développement personnel continu à plus large échelle.



Promotion de l'égalité

Dans le but de promouvoir davantage la flexibilité du temps de travail des collaborateurs, les directives du Groupe Galenica relatives au home office ont été harmonisées en 2019 et introduites le 1^{er} janvier 2020. En outre, 41% des collaborateurs ont profité de la possibilité de travailler à temps partiel. Les trois quarts des collaborateurs du Groupe Galenica sont des femmes. Alors que la proportion de femmes parmi les cadres est de 52%, les femmes sont encore peu représentées au sein de la Direction. Dans le cadre de la nouvelle structure organisationnelle et dirigeante et avec la prise de fonction de Virginie Pache

Jeschka au 1^{er} janvier 2021, les femmes sont désormais représentées dans la Direction du Groupe Galenica. La proportion de femmes dans la nouvelle Direction élargie est désormais de 36%.

Développement d'une stratégie de recrutement pour garantir la disponibilité de personnel qualifié

En raison de l'importance croissante de pouvoir garantir la disponibilité de personnel qualifié, Galenica a agrandi son équipe de recrutement en 2020, adapté les processus et développé une stratégie de recrutement. Elle implique des mesures en relation avec la présentation en tant qu'employeur, le positionnement et le marketing universitaire auprès des étudiants en pharmacie. Galenica souhaite aborder les étudiants déjà pendant leurs études et les motiver pour une carrière au sein du Groupe Galenica. En raison du Coronavirus, la mise en œuvre de ces mesures a dû être reportée à 2021.

Motivation des collaborateurs satisfaisante

Depuis 2020, Galenica organise l'enquête auprès des collaborateurs Opinion non plus tous les trois ans, mais sur une base annuelle sous la forme d'un questionnaire comprenant moins de questions. Dorénavant, l'enquête est menée numériquement. L'enquête en ligne se concentre sur la motivation des collaborateurs. Au total, 4'379 collaborateurs ont répondu à l'enquête, ce qui représente un taux de participation de 63%, chiffre comparable à celui de 2017. La motivation des collaborateurs sur l'ensemble du Groupe est satisfaisante. Elle se chiffre à 72 sur 100 points possibles. Les aspects jugés très positivement sont le plaisir au travail (76 points sur 100) et l'intérêt porté à l'avenir de l'entreprise (80 points sur 100). Des avis critiques ont été exprimés sur des sujets tels que la cogestion, l'engagement et l'estime. Dans une prochaine étape, la Direction examinera en profondeur ces points critiques afin d'adopter des mesures efficaces et de renforcer la satisfaction des collaborateurs de l'ensemble du Groupe.

Perspectives 2021

Dans le cadre de la transformation stratégique de la structure organisationnelle et dirigeante, l'accent sera mis sur l'ancrage des valeurs de Galenica. Sur la base des résultats du sondage «Opinio», la Direction adoptera des mesures concrètes afin de renforcer la satisfaction et la motivation des collaborateurs sur l'ensemble du Groupe. Par ailleurs, le programme Talent Management Junior de Retail s'appliquera à l'ensemble du Groupe. En 2021, Galenica effectue également pour la première fois l'analyse de l'égalité salariale exigée par la loi.

Contribution au bien-être général

Sociale

En tant qu'acteur important sur le marché de la santé suisse, nous nous engageons à tous les niveaux pour le bien-être des patients. Par ailleurs, nous nous engageons également en faveur de différents projets sociaux et soutenons des organisations caritatives.

Depuis 2018, le Groupe Galenica est partenaire principal de la plateforme de crowdfunding «I care for you». Ainsi, grâce à un engagement ciblé, Galenica peut contribuer à ce que de nombreux projets sociaux trouvent un financement. Etablie en Suisse et fondée en 2015, la fondation est la première plateforme de crowdfunding helvétique entièrement dédiée aux projets sociaux et humanitaires. La plateforme permet aux organisations d'utilité publique et aux particuliers, de manière simple et avantageuse, d'organiser une collecte en ligne pour un projet concret. Les donateurs peuvent ainsi précisément savoir comment leur don est utilisé. Chaque projet est étudié au préalable avec soin en fonction de son sérieux et de son intégrité par la fondation. Les initiateurs du projet bénéficient de conseils de professionnels et d'un accompagnement lors de la mise en œuvre. Par ailleurs, la fondation demande une preuve de mise en œuvre pour les projets qui ont obtenu un financement.

Au-delà de cet engagement principal, Galenica apporte un soutien ponctuel à d'autres projets dans le domaine de la santé. Par ailleurs, les sociétés du Groupe Galenica s'engagent de leur côté dans le domaine social. De plus amples informations sur l'engagement social figurent au [Rapport annuel 2020 \(à partir de la page 48\)](#).



Responsabilité écologique

Emissions et changement climatique

Écologique

Nos activités ont des conséquences diverses sur l'environnement et le climat. Nous nous efforçons donc de prendre des mesures pertinentes sur le plan économique pour utiliser les ressources de façon aussi efficiente que possible et réduire dans la mesure du possible les répercussions sur l'environnement.

Notre manière de traiter ce thème

Pour fournir leurs prestations, les sociétés du Groupe Galenica consomment des ressources renouvelables et non renouvelables. Il en résulte des déchets gazeux, liquides et solides ainsi que des gaz à effet de serre.

Objectifs contraignants fixés avec l'OFEV

Pour diminuer l'intensité du CO₂ et accroître l'efficacité énergétique, les sites d'Alloga à Berthoud et de Galexis à Lausanne-Ecublens et Niederbipp, ainsi que le Groupe Bichsel ont fixé des objectifs contraignants avec l'Office fédéral de l'environnement (OFEV). En contrepartie de cette obligation et si les objectifs sont atteints, ces entreprises peuvent demander à être exemptées de la taxe d'incitation sur le CO₂ prélevée sur les combustibles fossiles ou à recevoir des subventions pour la mise en œuvre de mesures. Les objectifs sont adaptés individuellement aux potentiels des différents sites. En collaboration avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC), Galenica élabore des objectifs de performance énergétique avec différentes mesures identifiées comme étant de nature économique.

Baisser la consommation de carburant

Pour réduire la consommation de carburant, les entreprises de pre-wholesale et de wholesale évaluent régulièrement des mesures d'augmentation de l'efficacité énergétique et les mettent en œuvre. De plus, tous les chauffeurs de Galexis, UFD, Pharmapool et Alloga suivent régulièrement un stage de sécurité au volant obligatoire, qui vise notamment à leur enseigner un style de conduite écologique, économe en carburant. Tous les véhicules d'Alloga, de Bichsel, de Galexis, de Pharmapool et d'UFD répondent aux normes européennes sur les gaz d'échappement. Les nouveaux achats ne concernent que des véhicules équipés des toutes dernières technologies en matière de système d'échappement. En outre, tous leurs conducteurs contractuels externes sont tenus de n'utiliser que des véhicules qui respectent au minimum la norme Euro 5.

Code de conduite écologique

Tous les collaborateurs du Groupe Galenica sont soumis au code de conduite écologique, qui comprend des directives visant à faire des économies d'énergie et préserver les ressources naturelles au travail et dans le transport, qui comprend des directives visant à faire des économies d'énergie et préserver les ressources naturelles au travail et dans le transport.

Faits et chiffres

Augmentation de la consommation d'énergie due à la croissance

En 2020, la consommation d'énergie totale du Groupe Galenica s'est élevée à 60'132 MWh. L'augmentation de 16% par rapport à l'année précédente s'explique par l'extension du périmètre considéré dans le rapport avec la nouvelle intégration du Groupe Bichsel. Sans la consommation de ce dernier, la consommation aurait baissé de 1% par rapport à l'année précédente. La consommation d'énergie (MWh) par équivalent temps plein et par million de CHF de valeur ajoutée (EBITDA + frais de personnel) a augmenté respectivement de 14% et de 12%. Sans le Groupe Bichsel elle aurait baissé de 3% et de 5% respectivement. En conséquence de la croissance du Groupe Galenica, sa consommation absolue d'énergie a augmenté de 33% depuis 2015.

L'électricité et les carburants, les principales sources d'énergie

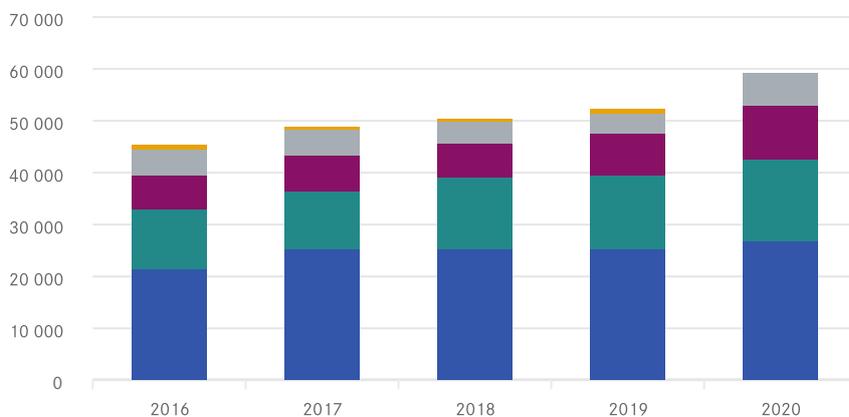
L'électricité et les carburants sont les sources d'énergie les plus importantes pour Galenica. Elle représente 45% de la consommation d'énergie totale. En 2020, la consommation d'énergie électrique s'est établie à 26'905 MWh. A l'exception des pharmacies, tous les sites utilisent exclusivement du courant d'origine hydroélectrique et photovoltaïque.

Le carburant principalement utilisé dans l'ancien Domaine d'activités Services et le Groupe Bichsel pour la flotte propre ou les conducteurs contractuels représente 42% de l'énergie exploitée en 2020. La consommation des propres véhicules a augmenté de 29% en 2020. Le 27% de cette augmentation s'explique par l'intégration première des véhicules du Groupe Bichsel. La consommation de véhicules tiers a augmenté de 9% par rapport à 2019.

Galenica couvre environ 12% de ses besoins en énergie avec des combustibles fossiles (mazout et gaz naturel). Par rapport à l'année précédente, la consommation en valeur absolue pour le mazout a augmenté de 258 MWh à 948 MWh et de 3809 MWh à 6062 MWh pour le gaz naturel. Sans la consommation du Groupe Bichsel, la consommation pour le mazout et le gaz naturel aurait baissé de 19% et 36% respectivement.

Consommation 2016-2020

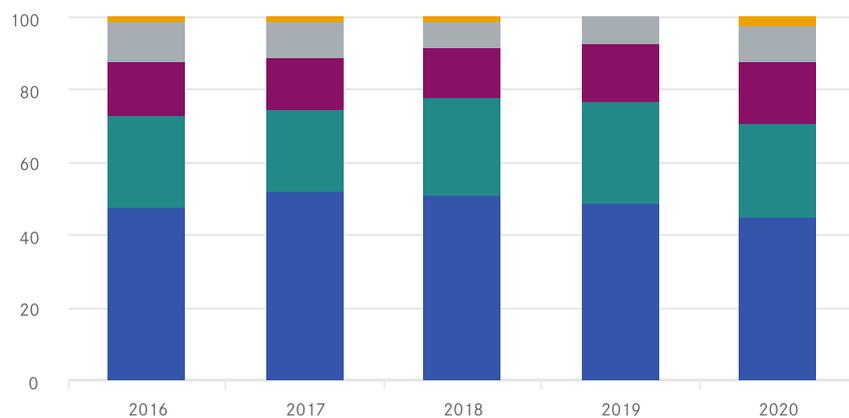
Mwh



■ Mazout ■ Gaz naturel ■ Diesel: propre véhicules
■ Diesel: conducteurs contractuels ■ Electricité

Mix énergétique 2016-2020

en %



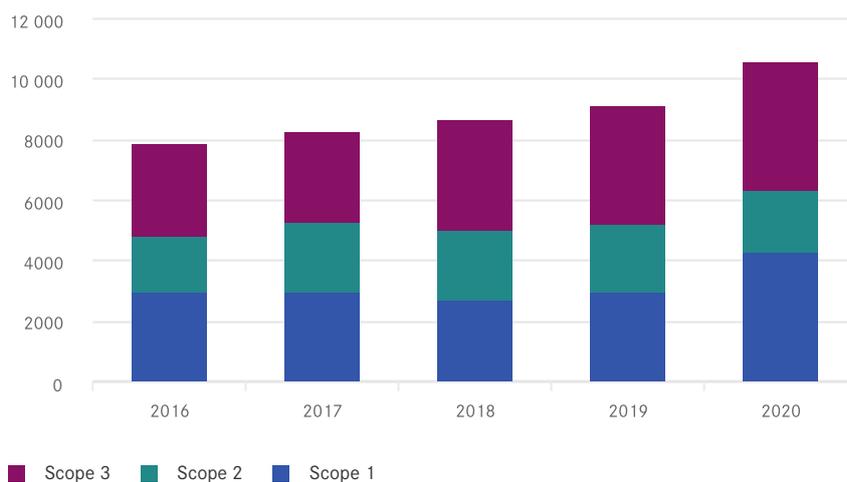
■ Mazout ■ Gaz naturel ■ Diesel: propre véhicules
■ Diesel: conducteurs contractuels ■ Electricité

Depuis 2020, les données incluent la consommation d'énergie du Groupe Bichsel.

Faible augmentation des émissions de CO₂

Les émissions de CO₂ résultant de la consommation d'énergie sont calculées selon des facteurs d'émission reposant sur des bases scientifiques (inventaire des émissions de gaz à effet de serre de l'Office fédéral de l'environnement). En 2020, les émissions du Groupe Galenica se sont élevées à 10'576 tonnes d'équivalent de CO₂ (tCO₂e), ce qui correspond à une hausse de 16% par rapport à l'année précédente. Sans les données du Groupe Bichsel, le niveau de CO₂ aurait stagné. Les émissions par équivalent temps plein et par million de CHF de valeur ajoutée (EBITDA + frais de personnel) ont toutefois augmenté respectivement de 14% et de 11% par rapport à 2019. Comparées à 2015, les émissions ont augmenté de 35% suite à la croissance du Groupe Galenica. Chez Galenica, le transport de marchandises est la principale cause d'émissions directes et indirectes de CO₂ (conducteurs contractuels inclus). En 2020, le transport a produit 7'020 tCO₂e, ce qui correspond à environ 66% de l'ensemble des émissions de CO₂ de Galenica. L'augmentation des émissions de diesel de 16% par rapport à l'année précédente est due principalement à l'intégration des propres véhicules du Groupe Bichsel.

Emissions de CO₂ par scope 2016–2020
tCO₂e



Scope 1 et Scope 3 incluent les émissions de CO₂ (diesel) de Galaxis, Alloga, UFD et Pharmapool (seulement depuis 2018).] Depuis 2020, les données incluent les émissions de CO₂ du Groupe Bichsel.

La collaboration avec l'AEnEC porte ses fruits

Dans le cadre de la convention d'objectifs contraignante conclue avec la Confédération, le Groupe Bichsel, les sites d'Alloga et de Galaxis de Berthoud, de Lausanne-Ecublens et de Niederbipp s'efforcent en permanence d'améliorer leur efficacité énergétique. Le site de Niederbipp a mis en service une pompe à chaleur sur nappe phréatique en 2020 et a introduit un éclairage LED à faible consommation d'énergie. Les mesures mises en œuvre en 2020 par le Groupe Bichsel et par les sites de Niederbipp et de Lausanne-Ecublens conduisent à une réduction totale potentielle de la consommation énergétique annuelle de plus de 514 MWh et d'environ 74 tonnes de CO₂.

Potentiel d'économie principalement dans la consommation d'électricité.

Dans l'ancien Domaine d'activités Retail, l'influence dans le choix de la source d'énergie pour le chauffage et l'électricité est très limitée, car presque tous les locaux sont loués. Pour la consommation de courant qui peut toutefois être influencée, Galenica installe systématiquement des lampes à faible consommation d'énergie et des détecteurs de mouvements lors des travaux de rénovation de pharmacies. Par ailleurs, les pharmacies continuent à sensibiliser leurs collaborateurs à l'aide de dépliants abordant des thèmes sur le développement durable spécialement sélectionnés. En 2020, Galenica a mis en œuvre des mesures de rénovation à des fins d'augmentation de l'efficacité énergétique dans près de 7% des pharmacies Sun Store et Amavita. Ainsi, environ 80% des pharmacies sont aujourd'hui rénovées.

L'évaluation de CDP reste stable

En 2020, Galenica a une nouvelle fois répondu au questionnaire de CDP, une organisation internationale sans but lucratif qui gère la plus grande base de données environnementales – et la seule à l'échelle planétaire – sur les entreprises et les villes. Ces informations sont recueillies au nom de plus de 590 investisseurs institutionnels, qui représentent ensemble plus d'USD 110'000 milliards d'actifs. Comme l'année précédente, Galenica a décroché en 2020 un Level of Engagement Score de C, qui atteste que le Groupe Galenica comprend en quoi les questions liées à l'écologie affectent son modèle d'affaires. Les résultats sont publiés sur www.cdp.net. Le prochain questionnaire sera soumis mi-2021 et ses résultats devraient être publiés en automne 2021.

Début des travaux de modernisation du site de Lausanne-Ecublens

En 2020, les travaux de modernisation du site de Galaxis à Lausanne-Ecublens ont commencé. Dans une première étape, l'enveloppe du bâtiment administratif a été rénovée. Ces travaux font partie des objectifs fixés avec l'OFEV et consistent en la rénovation de tous les bâtiments et les toits visant à améliorer l'efficacité énergétique. Dans l'année sous revue, le Groupe Bichsel a également démarré la rénovation de la fabrication. L'entreprise investit dans des modernisations de pointe des installations et des salles blanches et remplace les éclairages existants en LED.

Premier pas en direction des énergies renouvelables dans la distribution

Chez Galenica, le transport de marchandises est la cause principale d'émissions directes et indirectes de CO₂. Dans ce contexte, Galenica a adopté une déclaration d'intention dans sa stratégie de distribution pour utiliser des énergies renouvelables dans ce domaine. Dans l'année sous revue, Galexis a commandé un nouveau type de véhicules à biogaz qui est entré en fonction début 2021. De plus, Galexis a effectué les premières tournées tests avec des véhicules électriques pour la distribution fine de marchandises et de produits dans la ville de Zurich. En raison de leur longue durée de chargement, les véhicules électriques ne peuvent actuellement être utilisés qu'à 50% de leur capacité et ne sont donc pas encore exploitables d'un point de vue économique. Galexis continue cependant à poursuivre le développement dans le domaine de la mobilité électrique. Galenica voit un grand potentiel dans la technologie de l'hydrogène pour les camions. Elle prévoit la définition de premières étapes concrètes à ce sujet en 2021.

Perspectives 2021

Galenica prévoit de définir des mesures concrètes en faveur de la technologie de l'hydrogène dans la distribution, tout en préparant des essais pilote avec des véhicules utilitaires électriques. Dans le cadre des objectifs fixés avec l'OFEV, Alloga planifie la mise en service de la pompe à chaleur sur nappe phréatique à la fin de 2021. Galexis prévoit par ailleurs une installation photovoltaïque sur le site de Lausanne-Ecublens. Dans le cadre de la modernisation de sa fabrication, le Groupe Bichsel mettra en service sa nouvelle installation de mise en bouteille. Cette installation permet un remplissage plus efficace et économique en énergie des solutions de perfusion et de rinçage.



Déchets et recyclage

Écologique

En plus des déchets urbains classiques, nous produisons également des déchets médicaux et chimiques. Les médicaments périmés et non utilisés sont éliminés en bonne et due forme.

Notre manière de traiter de thème

Le Groupe Galenica produit non seulement des déchets urbains classiques (surtout des matériaux d'emballage), mais aussi des déchets médicaux et chimiques. En Suisse, les médicaments périmés ou excédents sont considérés des déchets spéciaux et ne doivent donc pas être éliminés avec les déchets d'exploitation classiques. Les déchets spéciaux entraînent des coûts et présentent également des risques écologiques à l'élimination.

Élimination en bonne et due forme de médicaments retournés

Les pharmacies ainsi que les entreprises de logistique de Galenica reprennent les médicaments anciens et non utilisés des clients et les éliminent en bonne et due forme. Dans les pharmacies, l'élimination suit les processus internes de la gestion de la qualité. Le pharmacien effectue un premier triage des médicaments retournés et classe les produits selon des critères spécifiques. Il se concentre en priorité sur les substances critiques qu'ils contiennent, comme les métaux lourds, les solvants ou les substances hautement actives, mais aussi aux particularités de la forme galénique (comme dans le cas des récipients de gaz sous pression). Puis, sur la base de cette présélection, les médicaments sont éliminés en bonne et due forme de manière ciblée, que ce soit via une installation d'incinération classique ou un four à haute température conçu à cet effet. Les pharmacies ont l'obligation de documenter et d'annoncer à Swissmedic l'élimination des substances contrôlées comme les stupéfiants. Les directives BPD qu'Alloga et Galexis doivent respecter fournissent également des instructions sur la manière de traiter les retours. L'élimination finale des médicaments anciens et non utilisés est du ressort de tiers, sauf dans le cas de Medifilm. Celle-ci est en effet la seule société du Groupe Galenica à posséder une autorisation pour l'élimination des déchets spéciaux.

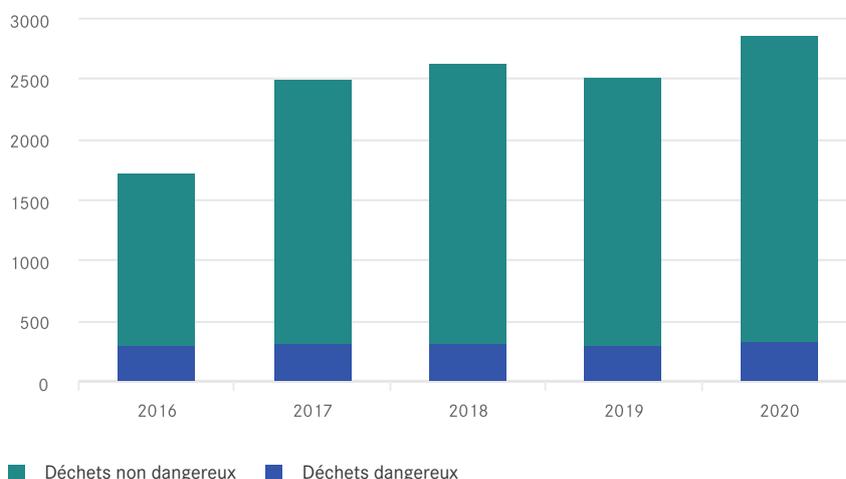
Pour des raisons de sécurité, les médicaments rapportés sont tous éliminés sans exception, même lorsque leur date de péremption n'est pas encore dépassée et/ou qu'ils n'ont pas été déballés. L'élimination contrôlée empêche que les déchets pharmaceutiques éventuellement dangereux entrent en contact avec des personnes ou des animaux, p. ex. dans le cas de sacs poubelle déchirés dans la rue. Cela permet en outre d'éviter que les collaborateurs des entreprises d'élimination soient exposés à des risques. Par ailleurs, ce processus permet d'éviter de contaminer les ordures ménagères et plus particulièrement les eaux usées. Les médicaments ne devraient dès lors jamais être versés dans les égouts ou les toilettes, car les stations d'épuration ne sont pas en mesure de filtrer certaines substances qu'ils contiennent. Lorsque cela arrive, ces substances sont déversées dans les cours d'eau et ont des effets préjudiciables sur la faune et la flore qui y vivent. En outre, toutes les pharmacies du Groupe Galenica mettent à la disposition de leurs clients des sachets en plastique biodégradable. Par leur action, elles apportent donc une contribution précieuse à l'élimination contrôlée et respectueuse de l'environnement des déchets spéciaux.

Faits et chiffres

Recyclage de presque la moitié des déchets

En 2020, le poids total des déchets du Groupe Galenica s'est élevé à 2'850 tonnes, ce qui correspond à une augmentation de 14% par rapport à l'année précédente. L'intégration des données de déchets du Groupe Bichsel en 2020 explique cette augmentation à hauteur de 10%. Le poids des déchets a augmenté par équivalent temps plein de 13% en comparaison à 2019. Il n'existe des estimations pour les déchets des pharmacies que depuis 2017. La quantité correspondante représentant 29% environ de la quantité totale de déchets. Sur la totalité des déchets, 88% sont non dangereux (surtout déchets d'exploitation, carton, papier et plastiques) et 12% sont des déchets spéciaux (en particulier des médicaments). Environ 48% ont été recyclés, 40% ont été incinérés et 12% ont été éliminés dans une installation dédiée aux déchets spéciaux.

Types de déchets 2016-2020
Tonnes



Méthodes d'élimination des déchets 2016-2020

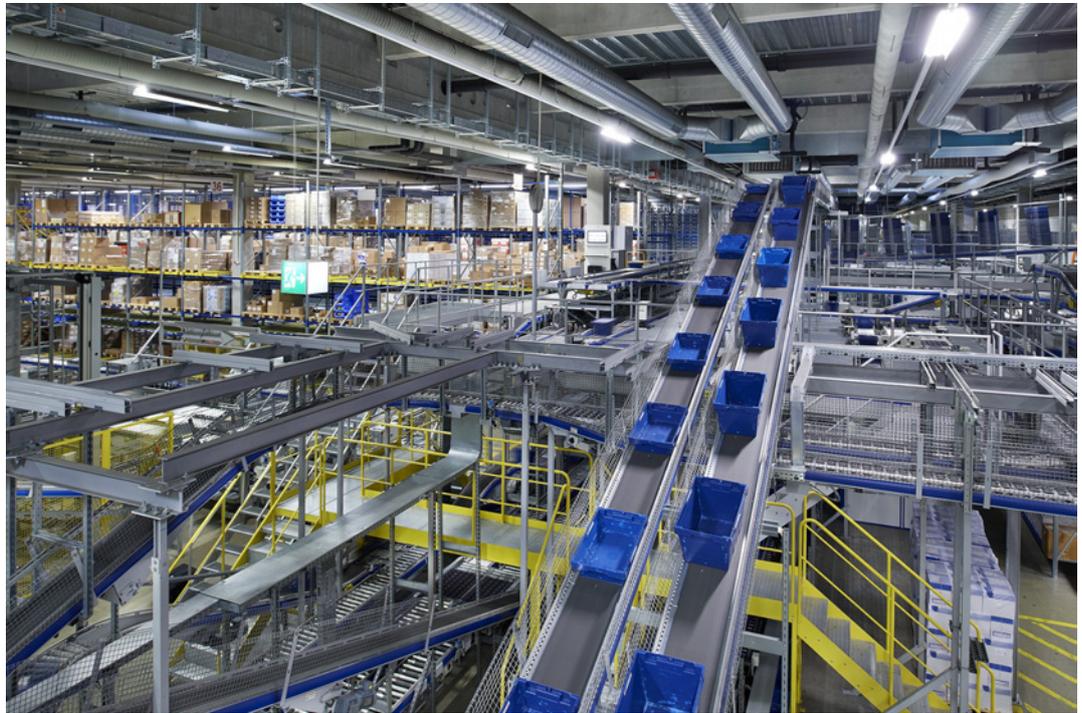
Tonnes



Pour 2015-2016, seules les données de Galexis, Alloga, UFD, Galenicare et Medifilm sont disponibles. Depuis 2017, il existe également des estimations concernant les déchets des pharmacies. Depuis 2020, les données incluent les déchets du Groupe Bichsel.

Perspectives 2021

L'ancien Domaine d'activités Services étudie lui aussi en permanence de nouvelles mesures visant à diminuer le volume de déchets. L'utilisation d'emballages réutilisables est une des mesures efficaces permettant aujourd'hui déjà d'effectuer 90% des livraisons dans des conteneurs réutilisables.



Données des collaborateurs et d'écologie

Dans le présent rapport, nous informons sur les activités de développement durable du Groupe Galenica au cours de l'exercice 2020. Nous y traitons les douze thématiques essentielles de la matrice de pertinence analysés et actualisés en 2020 dans le cadre d'un processus interne.

Suite à l'entrée en bourse de l'ancienne entité Galenica Santé le 7 avril 2017, les données sur le personnel et l'environnement ont été calculées avec effet rétroactif.

Données sur nos collaborateurs

Les indicateurs sur les collaborateurs comprennent toutes les sociétés du Groupe Galenica. Les chiffres clés en lien avec le perfectionnement, les programmes de promotion de talents, les formations ainsi que les cas de maladies et d'accidents ne contiennent pas encore les données du Groupe Bichsel. L'intégration des HR de Bichsel se fait au 1^{er} janvier 2021. Les diagrammes au chapitre «Collaborateurs» montrent d'une manière générale l'année 2020 sous revue ainsi que les quatre exercices précédents à titre de comparaison.

Données sur notre impact environnemental

Le chapitre «Responsabilité écologique» contient les principaux chiffres clés des deux anciens Domaines d'activités Retail et Services. Pour l'ancien Domaine d'activités Products & Brands, seules les données environnementales de G-Pharma sont disponibles. Celles-ci sont incluses dans celles de Galexis, car les bureaux de G-Pharma se trouvent sur le site de Galexis à Niederbipp. Les locaux de bureaux de Verfora sont loués, ce qui explique qu'il n'existe actuellement aucune donnée ou estimation les concernant.

Les diagrammes au chapitre «Responsabilité écologique» montrent d'une manière générale l'année 2020 sous revue ainsi que les quatre exercices précédents à titre de comparaison. Toutefois, comme nous optimisons constamment le système des indicateurs environnementaux et que nous étendons progressivement les limites du système, liées à la croissance principalement non organique de l'entreprise, la comparaison des données d'une année à l'autre est limitée. En 2018, nous avons fait vérifier les facteurs de conversion de CO₂ par Myclimate et convertir en tonnes d'équivalent CO₂ (tCO₂e). Depuis, nous appliquons uniquement l'unité CO₂e et les chiffres des années précédentes ont eux aussi été ajustés en conséquence.

Dans l'ancien Domaine d'activités Services, les données sur la consommation énergétique de toutes les sociétés sont intégrées dans l'évaluation; il s'agit ici en particulier de la consommation des sites de Berthoud, Niederbipp, Lausanne-Ecublens et Barbengo-Lugano. Ces données couvrent aussi la consommation de diesel de leurs propres véhicules et de ceux des conducteurs contractuels

(estimation ou données de mesures en tCO₂e), qui constitue la source de consommation indirecte la plus importante. Depuis 2017, les données sur la consommation d'électricité de Pharmapool, et depuis 2018 les données sur sa consommation de diesel sont également prises en compte.

Nous évaluons les données de consommation (électricité, chauffage et déchets) pour la société HCI Solutions (ancien Domaine d'activités Services) en extrapolant la consommation d'énergie mesurée du site de Berne (l'un des quatre sites de HCI) sur la base du nombre de collaborateurs pour l'ensemble du Domaine d'activités. Cette approche est indiquée, car HCI Solutions est une entreprise de services qui utilise exclusivement des locaux loués et n'est pas soumise à d'importantes variations des besoins. HCI Solutions est responsable d'environ 1% de l'empreinte écologique de Galenica.

Pour l'ancien Domaine d'activités Retail, seules les données sur la consommation d'électricité et les déchets urbains sont disponibles. Il s'agit à cet égard d'estimations reposant sur un échantillon représentatif de 20 pharmacies des formats Amavita, Sun Store et Coop Vitality. Presque tous les locaux de vente étant loués, seuls sont disponibles les coûts annuels d'électricité pour chaque site, mais pas la consommation de courant effective. La consommation d'électricité des pharmacies Amavita, Sun Store et Coop Vitality est estimée sur la base des coûts de l'électricité de l'exercice et des prix de l'électricité moyens par région d'après la Commission fédérale de l'électricité (ElCom). Il n'existe des estimations pour les pharmacies Coop Vitality que depuis 2017. La consommation d'énergie pour le chauffage des magasins ne peut pas encore être estimée sur la base des données provenant des décomptes des frais annexes. Cette information n'apparaît donc pas dans la liste. Depuis 2020, nous intégrons également les données écologiques du Groupe Bichsel. Elles comprennent la consommation énergétique (incluant la consommation en carburant des propres véhicules) et les données de déchets.

Les émissions de CO₂ calculées se rapportent à des sources d'émissions directes et indirectes liées à l'énergie. Selon le «Greenhouse Gas Protocol», les sources d'émission directes de Galenica sont le chauffage des locaux et l'exploitation de sa flotte de véhicules (= scope 1). Les sources d'émission indirectes les plus importantes sont la production d'électricité achetée (= scope 2) et les prestations de logistique des conducteurs contractuels (= scope 3).



Index GRI

Afin d'améliorer la vue d'ensemble et la comparabilité, les données standards du présent rapport se basent sur les données standard des GRI pour le reporting de développement durable.

	Indicateur	Unité	2020	2019 ¹⁾
Données standard générales GRI Standard				
Profil d'organisation	GRI 102-8	Nombre	7'205	7'071
– dont femmes		Nombre	5'308	5'268
– dont collaborateurs à temps partiel (<90 %)		Nombre	3'039	2'897
Données standard spécifiques				
Société				
Emploi				
Fluctuation du personnel	GRI 401-1	%	10.6	11.4
Lutte contre la corruption	GRI 205-2			
Collaborateurs formés à la lutte contre la corruption (formation sur la lutte contre la corruption)		Nombre	0 ²⁾	78
Environnement				
Energie				
Consommation d'énergie au sein de l'organisation	GRI 302-1	GJ	159'421	134'312
– Sources non renouvelables (mazout, gaz naturel, diesel)		GJ	75'012	56'504
– Sources renouvelables (énergie hydraulique, énergie solaire)		GJ	84'409	77'807
Consommation d'énergie en dehors de l'organisation	GRI 302-2			
– Transport en amont et en aval et distribution		GJ	57'054	52'527
Réduction de la consommation d'énergie	GRI 302-4	GJ	1'851	1'418
Emissions				
Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	GRI 305-1			
– Combustibles et carburants		tCO ₂ e	4'261	2'997
Emissions indirectes de gaz à effet de serre liées à l'énergie (scope 2)				
– Courant électrique acheté		tCO ₂ e	2'072	2'191
Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	GRI 305-3			
– Transport en amont et en aval et distribution		tCO ₂ e	4'244	3'907
Intensité des émissions de gaz à effet de serre	GRI 305-4			

- Emissions totales de gaz à effet de serre pour CHF 1 de chiffre d'affaires net		gCO ₂ e/CHF	3.0	2.8
Réduction des émissions de gaz à effet de serre	GRI 305-5	tCO ₂ e	74	51
Déchets				
Poids total des déchets	GRI 306-2	t	2'850	2'507
Type:				
- Déchets non dangereux		t	2'515	2'218
- Déchets dangereux		t	335	289
Méthode d'élimination:				
- Incinération		t	1'133	1'050
- Incinération des déchets spéciaux		t	335	289
- Recyclage		t	1'382	1'168
Nombre total et volume des pollutions importantes	GRI 306-3	Nombre	0	0
			0	0
Compliance				
Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non financières pour non-respect des dispositions légales et des prescriptions en matière environnementale	GRI 307-1	CHF	0	0

¹⁾ En raison de l'optimisation continue du système d'indicateurs environnementaux et de l'élargissement progressif des limites du système (causé par la croissance essentiellement inorganique de l'entreprise), les données ne sont comparables que dans une mesure limitée d'année en année et peuvent différer des données publiées précédemment.

²⁾ En 2020, aucune formation de lutte contre la corruption n'a été organisée.

Contact

Galenica SA
Untermattweg 8
3027 Bern

Tel. +41 58 852 85 17
Fax +41 58 852 85 58

www.galenica.com