



# Rapport de développement durable 2017

du Groupe Galenica et de Galenica SA

 **GALENICA**

Galenica – le premier choix pour la santé, la beauté et le bien-être

# Rapport de développement durable 2017 de Galenica

4	Editorial
6	Le développement durable chez Galénica
6	Conséquences le long de la chaîne de création de valeur
9	Lignes directrices
9	Parties prenantes
10	Comité de développement durable et matrice de pertinence
11	Responsabilité économique
11	Performance économique
12	Compliance
14	Protection des données
14	Corporate Governance
15	Responsabilité sociale
15	Sécurité et santé des patients
17	Collaborateurs
22	Responsabilité écologique
22	Emissions et changement climatique
24	Déchets
26	A propos de ce rapport
26	Données collaborateurs
27	Données environnementales
27	Index GRI

# Editorial



Jean-Claude Cléménçon, CEO,  
Felix Burkhard, CFO et membre du Comité de  
développement durable du Groupe Galenica

## Chers actionnaires, Mesdames, Messieurs,

Le développement durable fait partie intégrante de la gestion d'entreprise de Galenica, laquelle part du principe qu'être tourné vers l'avenir tout en agissant de façon responsable contribue indéniablement au succès à long terme d'une entreprise et porte ses fruits aussi bien au sein de l'entreprise qu'en dehors.

Le 7 avril 2017 a été marqué par l'entrée en Bourse (IPO) de l'ancienne entité Galenica Santé et, ainsi, par la séparation de l'ancien Groupe Galenica en Vifor Pharma et Galenica Santé (aujourd'hui: Groupe Galenica). Suite à la séparation d'avec Vifor Pharma, l'importance des conséquences sociales, écologiques et économiques des activités de l'entreprise a changé.

Dans ce contexte, nous avons redéfini en 2017, dans le cadre du Comité de développement durable, nos thèmes prioritaires dans le domaine du développement durable sur la base d'une analyse de pertinence. Neuf thèmes ont été jugés essentiels pour les parties prenantes et pour Galenica. Ces thèmes clés sont également au centre du rapport et de nos efforts de développement durable, par exemple la protection des données, la sécurité et la santé des patients, la motivation des collaborateurs et la compliance.

Afin de systématiser davantage encore notre gestion du développement durable et l'établissement de rapports, nous discuterons en 2018 de nos ambitions concernant ces différents thèmes et établirons une feuille de route interne.

Notre rapport de développement durable portant sur l'exercice 2017 montre comment nous gérons nos thèmes clés et quels objectifs nous avons atteints en 2017.

Berne, juin 2018

Jean-Claude Cléménçon  
CEO

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



# Le développement durable chez Galenica

## Conséquences le long de la chaîne de création de valeur

Les activités du Groupe Galenica ont des conséquences économiques, sociales et écologiques tout au long de la chaîne de création de valeur sur le marché de la santé. Même les secteurs en amont et en aval qui n'entrent pas dans la sphère d'influence directe de Galenica, comme la fabrication ou l'utilisation des produits pharmaceutiques négociés, influencent l'environnement et la société. Ces conséquences peuvent être aussi bien positives que négatives. Ainsi, par exemple, le transport sous température contrôlée des médicaments devant être réfrigérés augmente la sécurité des patients, mais aussi les émissions de gaz à effet de serre. Galenica s'efforce de renforcer les effets positifs le long de sa chaîne de création de valeur et de réduire continuellement les répercussions négatives.



### Production

Les médicaments négociés par Galenica sont principalement fabriqués par des tiers, mais les pharmacies propres en fabriquent également pour leurs patients. Dans ce contexte, la priorité est accordée à la qualité des médicaments ainsi qu'à la sécurité et à la santé des patients. Par ailleurs, la fabrication de médicaments a également des conséquences sur l'être humain et l'environnement. Galenica garantit que ses partenaires commerciaux assument leur responsabilité sociale et écologique et a donc développé un [code de conduite pour les fournisseurs](#), qui couvre des aspects éthiques, du droit du travail, de la santé, de la qualité et de l'environnement. De plus, les fabricants 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 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 conçoit ces emballages sur mandat des pharmacies et conformément aux schémas thérapeutiques de patients atteints de maladies chroniques ou de longue durée. Elle doit à cet effet faire preuve d'une grande précision et utiliser avec efficacité les 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 les activités wholesale de ses 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 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 85'000 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. Enfin, le grossiste en propharmacie **Pharmapool** livre et fournit aux cabinets médicaux des médicaments, du matériel médical, des articles de laboratoire et des éléments d'équipement.

Ces quatre sociétés veillent à ce que les médicaments et produits de santé parviennent rapidement et en toute sécurité aux pharmacies, aux médecins et aux autres établissements médicaux. Grâce à une chaîne du froid ininterrompue dans la distribution, la sécurité des patients est garantie également 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. Par ailleurs, la gestion des stocks et de la logistique motorisée est associée à un risque accru d'accidents. Par conséquent, les sociétés citées satisfont non seulement les directives de bonnes pratiques de distribution (BPD), mais exploitent aussi un système de gestion de la sécurité et de l'environnement.

## Le développement durable chez Galenica



### Commercialisation et information

Le Groupe Galenica commercialise et distribue des marques propres et de partenaires par l'intermédiaire de **Verfora**<sup>®</sup> (anciennement Vifor Consumer Health) et **G-Pharma**. Le portefeuille compte des marques telles que Perskindol<sup>®</sup>, Anti-Brumm<sup>®</sup>, Algifor<sup>®</sup> et Merfen<sup>®</sup>. A ce niveau de la chaîne de création de valeur, les principales conséquences sociétales concernent la sécurité des patients et une promotion des produits conforme à la loi. L'effet des propres médicaments sur le marché et les éventuels effets indésirables inconnus (pharmacovigilance) ainsi que l'exactitude des informations professionnelles sur les supports publicitaires font donc l'objet d'une surveillance permanente.

**HCI Solutions** développe des solutions logicielles complètes pour la gestion des pharmacies ainsi que des outils pour la gestion, la communication et la diffusion en toute sécurité d'informations sensibles sur la santé et les médicaments. Les bases de données comprennent plus de 200'000 produits et permettent aux fournisseurs de soins, aux autorités et aux assureurs d'échanger des informations via ces mêmes plateformes. Avec ces solutions numériques novatrices, le Groupe Galenica contribue dans une large mesure 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.



### Retail – Pharmacies

Avec quelque 500 pharmacies propres, pharmacies en joint-venture et pharmacies partenaires, Galenica exploite

le plus grand réseau de pharmacies de Suisse. Celui-ci comprend les pharmacies **Amavita** et **Sun Store**, ainsi que les **pharmacies Coop Vitality**, gérées en joint-venture. La société **Winconcept** soutient en outre les pharmacies indépendantes opérant sous la marque Feelgood's. Ensemble, elles servent plus de 100'000 clients par jour et leur proposent sur place, en plus d'un vaste assortiment de médicaments, d'articles d'hygiène et de produits de beauté, une grande variété de services de santé et de tests. Cette offre est complétée par les prestations de la pharmacie spécialisée **Mediservice**, qui assure le suivi des personnes atteintes de maladies chroniques et rares, et de la société **Careproduct**, qui distribue des équipements d'aide à la mobilité en particulier pour les personnes âgées et handicapées, comme des chaises roulantes, mais aussi du matériel dans le domaine de l'incontinence.

La sécurité des patients étant également en tête des préoccupations de Retail, qui encourage sans cesse les compétences professionnelles de ses collaborateurs. A côté de cela, 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'une influence limitée sur le comportement de consommation et l'utilisation correcte des médicaments par les patients. Toutes les sociétés du Groupe Galenica veillent toutefois à ce que le patient reçoive des produits irréprochables et des informations professionnelles 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 pre-wholesale et wholesale) et les pharmacies reprennent par conséquent les médicaments qui ne servent plus et sensibilisent les clients à ce type d'élimination spéciale.

## Lignes directrices

Galenica est convaincue que pour garantir la pérennité du succès économique du Groupe, elle doit assumer ses responsabilités sociales et gérer 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 générale, 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.

Ces lignes directrices permettent d'une part à Galenica, grâce à des collaborateurs sensibilisés et motivés, d'accroître l'efficacité et la capacité d'innovation et, au final, la compétitivité. D'autre part, les échanges étroits et continus avec les différentes parties prenantes permettent au Groupe de conserver sa bonne réputation.

## Parties prenantes

Par parties prenantes, Galenica désigne 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. Galenica entretient avec ses parties prenantes directes – clients, actionnaires, fournisseurs, institutions scientifiques, collaborateurs actuels et potentiels, autorités et organisations non gouvernementales – des relations transparentes, sincères et empreintes de confiance mutuelle.

Les clients du Groupe Galenica se composent de pharmacies, drogueries, médecins, hôpitaux, établissements médico-sociaux, caisses-maladie, entreprises pharmaceutiques et patients. Pour déterminer la satisfaction des clients et les potentiels d'amélioration, on a recours aussi bien à des indicateurs de performance internes qu'aux résultats de sondages indépendants auprès de groupes cibles. Les enseignements spécifiques qui en sont tirés et les mesures prises permettent régulièrement de créer de la valeur ajoutée pour le client.

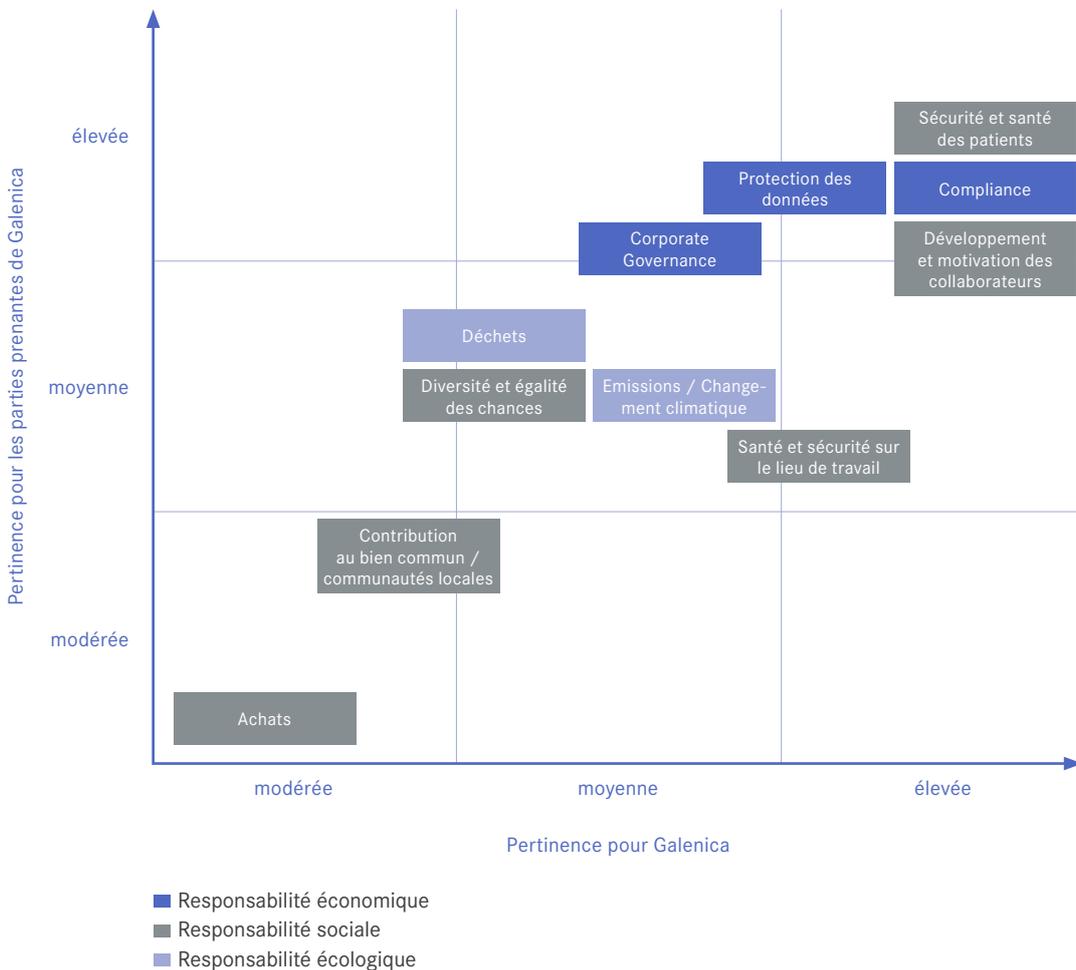
La collaboration avec les différents fournisseurs s'inscrit dans un processus d'amélioration continue dans le cadre de la gestion de la qualité des trois Domaines d'activités Retail, Products & Brands et Services. Lors des contacts avec les fournisseurs et les partenaires commerciaux, les aspects liés 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 permettent de fournir les prestations dans les meilleures conditions.

Le Groupe Galenica informe chaque année ses parties prenantes, dans le rapport de développement durable, sur ses 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 année en octobre sur le site [www.cdp.net](http://www.cdp.net). Le prochain questionnaire sera soumis mi-2018 et les résultats seront publiés à l'automne.

## Comité de développement durable et matrice de pertinence

Le Groupe Galenica a formalisé son engagement dans le domaine de la responsabilité sociétale en mettant sur pied le comité de développement durable. Cet organe a été constitué en 2017 suite à l'entrée en Bourse (IPO) et à la séparation qui en a suivi avec l'entité Vifor Pharma. Le comité de développement durable joue un rôle de conseil et de coordination. Il se compose d'un représentant de chaque Domaine d'activités Retail, Products & Brands et Services, d'une représentante supplémentaire de HCI Solutions (Domaine d'activités Services), de trois représentants de Galenica SA (Service juridique, Communication et Ressources humaines) et d'un membre de la Direction générale (CFO). Il est dirigé par le Responsable Services Retail de Galenicare Management.

Le comité de développement durable s'est réuni deux fois durant l'année sous revue afin de systématiser davantage la gestion interne du développement durable et l'établissement de rapports externes. A cette fin, il a identifié les thèmes de développement durable pertinents et les a évalués lors d'un atelier du point de vue du Groupe Galenica et des principales parties prenantes. Sur cette base, il a créé une nouvelle matrice de pertinence intitulée «Développement durable pour le Groupe Galenica». Neuf des onze thèmes identifiés ont été jugés essentiels (voir graphique; pertinence moyenne à élevée) et sont donc au centre du présent rapport de développement durable. De plus, le rapport annuel 2017 qui a déjà été publié contient, à partir de la page 28, un reportage sur la sécurité accrue des patients grâce au nouvel outil logiciel Documedis®.



# Responsabilité économique



## Performance économique

Le Groupe Galenica a atteint les objectifs ambitieux fixés pour 2017 dans un environnement de marché exigeant: le chiffre d'affaires a largement dépassé le marché, la rentabilité a pu être augmentée et le bilan renforcé. L'Assemblée générale du 9 mai 2018 a approuvé le dividende de CHF 1.65 par action proposé par le Conseil d'administration.

Avec une croissance du chiffre d'affaires de 6.8% à CHF 3'214.2 mio., le Groupe Galenica a dépassé le marché pharmaceutique suisse (+4.2%, IQVIA 2017). Le résultat d'exploitation (EBIT) a augmenté de 14.5% à CHF 141.8 mio., progressant sur une base comparable (sans les effets de l'IAS 19) de 10.5% à CHF 148.2 mio. Ce montant inclut des effets exceptionnels à hauteur de CHF 7.0 mio. Galenica affiche un bénéfice net de CHF 118.9 mio. Sur une base comparable (sans les effets de l'IAS 19), le bénéfice net a atteint CHF 124.4 mio., montant qui inclut des effets exceptionnels à hauteur de CHF 10.6 mio. Vous trouverez de plus amples informations dans le rapport annuel 2017.

## Perspectives 2018

Avec la poursuite de la baisse des prix des médicaments, le tourisme d'achat persistant et un commerce de détail suisse globalement stagnant, le marché de la santé suisse reste marqué par des défis. Le management de Galenica se fixe néanmoins des objectifs ambitieux pour 2018 également: Galenica vise une croissance du chiffre d'affaires entre 2% et 3% et un EBIT (sans les effets de l'IAS 19) de l'ordre de celui réalisé en 2017. Sans les effets exceptionnels de l'exercice 2017 de CHF 7.0 mio., cela correspond à une augmentation opérationnelle d'environ 5%. De plus, Galenica prévoit de proposer à l'Assemblée générale 2019 le versement d'un dividende au moins au niveau de l'année précédente.

## Compliance

Galenica attache une grande importance à ce que ses activités soient menées conformément aux règles de déontologie et aux prescriptions légales en vigueur. Le Groupe doit à cet égard surtout respecter les dispositions de la loi sur les produits thérapeutiques et de la loi sur la protection des données. Compte tenu de sa position de prestataire de soins de santé entièrement intégré leader sur le marché, il doit également respecter le droit de la concurrence. Le service juridique du Groupe Galenica assume l'entière responsabilité légale, soutient les Domaines d'activités dans l'interprétation et l'application de directives juridiques et est chargé de veiller à la mise en œuvre des nouvelles dispositions légales au sein de la société. Actuellement, la priorité 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, aux changements apportés aux réglementations sur la protection des données.

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 situations de conflits concrets du quotidien sont thématiques et mises à jour dans le cadre des processus de conduite. Les principaux résultats sont exposés lors de manifestations avec les cadres au sein des Domaines d'activités ou servent à adapter des processus ou des directives. En ce qui concerne la responsabilité sociale et écologique, Galenica garantit en outre 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. C'est pour cette raison qu'il existe un [code de conduite pour les fournisseurs](#), qui s'applique également 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. Pour s'assurer de son respect, les collaborateurs du département des achats sont formés et le service juridique est constamment impliqué dans les contrats importants qui concernent l'ensemble du Groupe. Les modèles de contrat du Groupe Galenica sont régulièrement contrôlés pour garantir qu'ils ne présentent pas de risques de compliance.

## Faits et chiffres

### Conformité à la loi en 2017 également

Toutes les sociétés du Groupe Galenica ont travaillé de manière conforme à la loi en 2017 également: aucune amende n'a été enregistrée pour non-respect des dispositions légales en matière environnementale.

### 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. La décision de la COMCO qui vient d'être communiquée est techniquement et juridiquement erronée pour ces deux derniers points également d'après Galenica et HCI Solutions, qui l'ont donc portée devant le Tribunal administratif fédéral le 4 mai 2017.



### Outil de formation basé sur le web perfectionné

Les collaborateurs de Galenica sont régulièrement formés aux contenus essentiels du code de conduite. Ils se servent à cet effet d'un outil basé sur le web, qui est proposé depuis 2017 en association avec un nouveau partenaire. Suite à l'IPO de 2017 et à l'évaluation d'un nouveau partenaire pour l'optimisation des formations, seule une formation en ligne consacrée au thème de l'estime a eu lieu en 2017. En plus des cours en ligne, des formations individualisées (Face-to-Face) sont organisées le cas échéant.

Il existe en outre un code de conduite spécifique pour le Domaine d'activités Retail: il sert d'instruction de travail interne contraignante et stipule que la santé et les souhaits des patients sont la priorité. Ce code de conduite définit par ailleurs des thèmes comme le comportement à l'égard des tiers, la collaboration interne à Retail et les mesures publicitaires.

Toutes les sociétés du Groupe Galenica disposent d'un vaste système de gestion de la qualité. Alloga, UFD, Medifilm et tous les sites de HCI Solutions sont certifiés ISO 9001. Les systèmes de gestion des processus de Galexis et G-Pharma satisfont également les exigences de la norme ISO 9001, mais ils ne sont pas certifiés pour le moment. Galexis est contrôlée par les instituts régionaux des produits thérapeutiques à intervalles réguliers dans le cadre du contrôle du respect des lignes directrices BPD (bonnes pratiques de distribution). Dans le Domaine d'activités Retail, toutes les pharmacies Amavita, Sun Store et Coop Vitality ont mis en place un système de gestion de la qualité (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.

#### Perspectives 2018

En 2018, il est prévu de proposer des formations basées sur le web sur le thème de la protection de l'intégrité personnelle et sur le [code de conduite](#), et des formations Face-to-Face auront lieu avec des collaborateurs sélectionnés dans le domaine du droit de la concurrence et des produits thérapeutiques. De plus, tous les contrats pertinents seront contrôlés dans le cadre de l'introduction de la loi révisée sur les produits thérapeutiques.

## Protection des données

Au vu de la numérisation croissante du secteur suisse de la santé, la protection des données gagne en importance et les exigences légales concernant le traitement des données augmentent. Pour les entreprises, la révision de la loi suisse sur la protection des données entraîne notamment une obligation de transparence plus large dans le traitement des données personnelles ainsi que, pour la première fois, un risque d'amende en cas de violation des principes de la protection des données. En qualité de prestataire de soins, Galenica accorde la priorité à la protection des données des patients. Ce sujet est crucial en particulier dans le Domaine d'activités Retail et chez HCI Solutions.

Pour assurer la protection des données des patients et des clients, Galenica a l'appui d'un préposé à la protection des données externe. De plus, tous les contrats de travail des collaborateurs contiennent 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.

### Perspectives 2018

En 2018, l'ensemble du Groupe Galenica fera l'objet d'un contrôle portant sur le respect des nouvelles dispositions du droit sur la protection des données.

## Corporate Governance

Une gestion d'entreprise de qualité et transparente est cruciale pour garantir la conduite efficace et efficiente du Groupe Galenica. Le Groupe suit donc les recommandations du Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance d'économiesuisse. En tant que société suisse cotée en Bourse, Galenica est en outre tenue de publier des informations sur la Corporate Governance, notamment les droits de participation des actionnaires et des collaborateurs, la rémunération et la participation de l'échelon supérieur de direction ou des informations et instruments de contrôle du Conseil d'administration envers la Direction d'entreprise. Elle tient compte à cet égard des exigences du droit suisse et de la Directive de la Bourse suisse SIX Swiss Exchange concernant les informations relatives à la Corporate Governance. Vous trouverez des informations détaillées sur la Corporate Governance dans le rapport annuel 2017 (à partir de la page 44).

## Faits et chiffres



### Des normes de sécurité maximales grâce à Documedis®

Dans le domaine de la santé, les données de patients sont particulièrement sensibles. C'est pourquoi Documedis®, la solution eHealth de HCI Solutions pour une sécurité de la médication accrue, répond depuis le départ aux normes de sécurité les plus exigeantes. Par exemple, des connexions cryptées satisfaisant les dernières normes du secteur sont utilisées pour tout le trafic de données. Seules les données nécessaires pour l'assurance qualité sont enregistrées sous forme anonymisée complète. Le projet s'appuie sur une plateforme informatique fiable à la sécurité exhaustive, à savoir l'infrastructure informatique de Galaxis dans le centre de calcul de Niederbipp (canton de Berne).

# Responsabilité sociale



## Sécurité et santé des patients

La sécurité et la santé des patients sont la priorité de Galenica. 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 création 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.

Alloga, Galexis, UFD et Pharmapool 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. Le respect des directives BPD est contrôlé à intervalles réguliers par les instituts régionaux des produits thérapeutiques. Outre les lignes directrices BPD, les sociétés appliquent au quotidien leurs propres standards et processus afin de garantir la sécurité des patients.

## Faits et chiffres



### Promotion des compétences spécialisées des collaborateurs

En 2017, une soixantaine de pharmaciens ont assisté à des cours sur la gestion de la qualité. Le sujet de la gestion de la qualité et de la sécurité des patients est aussi au cœur de la formation de base des assistants en pharmacie. Chaque année, quelque 200 apprentis terminent la formation d'assistant(e) en pharmacie. De leur côté, les pharmaciens spécialistes FPH (Foederatio Pharmaceutica Helvetica) en pharmacie d'officine doivent obligatoirement suivre des formations continues annuelles.

### Une qualité supérieure à la moyenne dans les pharmacies

En collaboration avec la caisse-maladie CSS, Galenica a conçu un label qualité qui récompense les pharmacies réalisant de très bonnes performances dans les domaines du service au patient et du conseil professionnel. Ce label vise à augmenter sensiblement la qualité pour le client. Environ 80% des pharmacies de Galenica ont obtenu des résultats supérieurs à la moyenne au cours de l'exercice sous revue et ont ainsi pu apposer l'autocollant du label de qualité dans leur pharmacie ou le conserver après avoir passé avec succès un nouvel audit.

### Conformité aux BPD de 93 % des véhicules

Galexis, Alloga, UFD et Pharmapool exploitent chacune leur propre flotte; les quatre réunies comptent 155 véhicules de livraison (jusqu'à 3.5 tonnes). 93% des véhicules sont conformes aux BPD et sont équipés d'un espace de chargement climatisé, impératif pour le transport de médicaments devant être réfrigérés.

### Les collaborateurs respectent la pharmacovigilance

Chez Verfora® (anciennement Vifor Consumer Health), tous les collaborateurs ont l'obligation de transmettre au service interne compétent, en temps utile et de manière complète, les annonces des pharmacies 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 2017, les notices d'emballage de deux produits ont été adaptées pour améliorer la compréhension pour les patients. De plus, les collaborateurs ont respecté dans 97% des cas 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 92% (objectif: >90%). L'exhaustivité des informations concernant les cas d'effets indésirables signalés s'est élevée à 94% (objectif: >80%).



### Renforcer la sécurité des patients grâce à l'innovation

Les erreurs de médication sont responsables de 1'500 à 3'000 décès chaque année en Suisse et entraînent une hausse supplémentaire des dépenses de santé<sup>1)</sup>. Il est souvent difficile, en tant que prestataire médical, de garder une vue d'ensemble de toutes les interactions et de tous les effets indésirables des médicaments utilisés. La numérisation offre toutefois de nouvelles solutions novatrices pour accroître la sécurité des patients. HCI Solutions a ainsi développé le

module logiciel Documedis® qui améliore la transparence lors de la remise des médicaments ainsi que la collaboration entre les différents prestataires, et évite par conséquent les erreurs de médication. Galenica contribue par là même de manière déterminante à la sécurité et à l'efficacité du système de santé suisse. A partir de 2018, Documedis CDS.CE sera proposé dans toute la Suisse en tant que premier système homologué sur le marché suisse de la santé. Vous trouverez de plus amples informations sur Documedis® dans le rapport annuel 2017 (à partir de la page 28).



### Un système d'arrimage pour les camions garantit une 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 depuis l'automne 2017 pour la logistique nommée ultra basse température, c'est-à-dire le stockage et l'envoi à -80° C, nécessaires pour une nouvelle génération de médicaments de traitement du cancer. La température est garantie à l'aide de conteneurs spéciaux remplis de glace carbonique. Actuellement, environ 21% des produits transportés sont des produits réfrigérés. En 2017, Alloga a réalisé des «Direct Dockings» à la chambre froide, permettant aux camions de charger et décharger leur livraison avec un accès direct à la zone réfrigérée. De premiers essais-pilotes réussis ont eu lieu à l'automne et les nouvelles rampes ont été mises en service début 2018.

<sup>1)</sup> Comparaison de la mortalité évitable dans les pays de l'OCDE, Gay, J. G. et al.

Pour veiller à la qualité des données sur les médicaments, HCI Solutions procède à des contrôles intégrés aux processus. Les informations sur les médicaments sont vérifiées au moins selon le principe du double contrôle, tandis que les principes actifs délicats (p. ex. anticoagulants) sont même soumis à un triple contrôle. Des contrôles qualité aléatoires sont réalisés 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) du 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 l'audit annoncé, toutes les pharmacies font l'objet d'achats tests et d'appels anonymes trois à cinq fois par an, ainsi que d'inspections par le pharmacien cantonal. Plusieurs fois par an, des cours sur le QMS et sur les principes légaux sont organisés pour les collaborateurs des pharmacies, lesquels suivent par ailleurs des cours certifiés pour des prestations spécifiques comme le Cardio-Test® ou l'Allergo-Test.

Verfora® (anciennement Vifor Consumer Health) concentre ses efforts de qualité et de sécurité sur la pharmacovigilance, c'est-à-dire la surveillance permanente de l'effet d'un médicament qui est déjà 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 doivent être répétées chaque année pour tous les collaborateurs qui ont affaire aux produits. Le service spécialisé pour l'autorisation et la gestion des médicaments est chargé de contrôler la sécurité des médicaments. Outre le contrôle qualité des nouveaux produits commercialisés, des contrôles qualité sont également réalisés en continu sur les produits existants. De même, le service spécialisé vérifie l'exactitude des annonces et des affiches publicitaires concernant les produits de Verfora®.

### Perspectives 2018

En 2018, Alloga et Galexis introduiront un nouveau système de réfrigération passive pour le transport. Alors que les éléments de réfrigération actuels sont composés d'eau, les nouveaux seront constitués de paraffine. Celle-ci garantit en effet une plus grande stabilité de la température des médicaments, comme l'ont confirmé les premiers tests menés en 2017. Medifilm développera ses capacités en 2018 et mettra en service une nouvelle génération de machines d'emballage sous blister, ce qui permettra de doubler la capacité et d'accroître la précision. Dans les prochaines années, HCI Solutions développera la fonctionnalité de Documedis® et complètera les informations de santé des patients avec des données supplémentaires, comme le risque de diabète. Documedis® doit en outre être intégré au logiciel Triapharm® de toutes les pharmacies du Groupe Galenica.

### Collaborateurs

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 par le fait qu'elle se développe en parallèle avec le marché et, parfois, lance des tendances. La capacité d'adaptation du Groupe Galenica se fonde sur l'engagement et l'esprit d'équipe de tout le personnel. Pour les conserver, Galenica s'efforce d'encourager le développement des collaborateurs. Ses quelque 6'500 collaborateurs contribuent à satisfaire les clients de tous horizons en fournissant des services professionnels. Le personnel compte des personnes de tous âges et de 77 nationalités différentes. Les femmes représentent plus des deux tiers des collaborateurs. Vous trouverez de plus amples informations sur les collaborateurs dans le rapport annuel 2017 (à partir de la page 32).

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**.

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). Il y a un risque accru d'accidents dans le 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. De plus, tous les Domaines d'activités possèdent un système de gestion de la santé en entreprise. Depuis 2017, Galenica utilise en outre l'outil de Case Management préventif de Helsana, 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. Le Domaine d'activités Retail ainsi qu'Alloga et Galexis ont par ailleurs introduit un système de gestion des absences. Chaque site du Groupe Galenica compte un délégué à la sécurité responsable de la sécurité au travail et, en particulier, de la protection contre l'incendie et de l'évacuation, ainsi qu'une équipe d'assistance chargée des premiers

secours. Pour éviter les accidents professionnels, Galexis et Alloga organisent chaque année des formations, en collaboration avec la Suva. En 2017, les cours dispensés ont porté sur le thème «Soulever et porter». En outre, des campagnes de prévention sont menées sur les différents sites pour sensibiliser les collaborateurs à des thèmes liés à la santé et aux risques d'accident. Enfin, des conseillers en sécurité externes soumettent régulièrement tous les sites à des audits de sécurité.

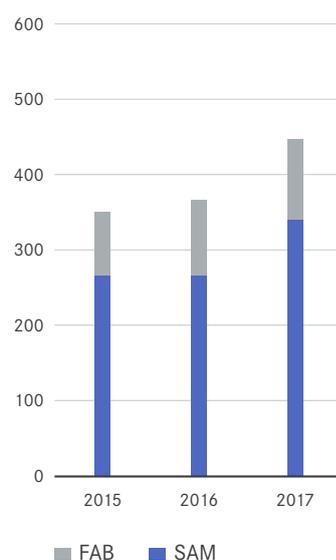
Pour promouvoir l'échange de connaissances entre les collaborateurs et les membres de la Direction ou les cadres, Galenica dispose d'un programme de développement du personnel à l'échelle du Groupe. Le programme de développement du management de l'entreprise (UME) se compose d'événements (EVE), de formations spécifiques pour collaborateurs (SAM) et d'une formation à la conduite du personnel (FAB). De plus, le programme de gestion des talents à l'échelle du Groupe a pour objectif d'identifier les postes clés et, à moyen et long terme, de renforcer la planification de la succession en interne et d'encourager le recrutement en interne.

## Faits et chiffres

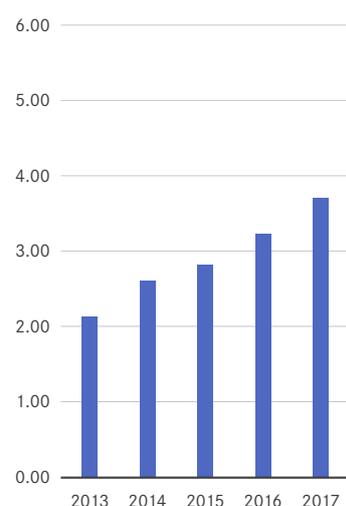
### Les investissements dans le développement des collaborateurs augmentent

En 2017, 337 personnes ont participé aux cours SAM et 107 personnes aux cours FAB, et dix personnes ont intégré le programme de gestion des talents. Au total, Galenica a investi quelque CHF 3.7 mio. dans la formation continue des collaborateurs au cours de l'exercice, soit 15% de plus que l'année précédente. Galenica soutient aussi, financièrement et/ou en 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.

Nombre de participants aux cours FAB et SAM



Investissements dans la formation continue en mio. CHF



Le nombre de participants aux cours FAB et SAM pour 2013 et 2014 n'est pas disponible, car il n'est pas possible de répartir les participants aux cours de l'ancien Groupe Galenica en 2013 et 2014 entre les Domaines d'activités Galenica Santé (aujourd'hui: Groupe Galenica) et Vifor Pharma.

Avec le groupe de réflexion interne baptisé «Comité des Jeunes», Galenica favorise l'échange entre les jeunes collaborateurs prometteurs et la Direction de l'entreprise. De plus, la Commission d'entreprise, la représentation des collaborateurs à l'échelle du Groupe, un représentant de la Direction générale et de la direction des RH de Galenica se réunissent deux fois par an. La Commission d'entreprise se compose des présidents de toutes les Commissions du personnel.

Des aménagements du temps de travail sont proposés afin de mieux combiner vie de famille et travail. Le Domaine d'activités Retail offre par exemple la possibilité de travailler depuis chez soi (Home Office), une réglementation est actuellement à l'étude chez Services. En outre, le travail à temps partiel est très répandu, surtout au sein de Retail. Sans oublier que les collaboratrices peuvent prolonger leur congé maternité avec un congé non payé.

L'égalité salariale entre hommes et femmes est régulièrement contrôlée à l'aide d'un logiciel. Les résultats montrent que Galenica en assure le respect.

Enfin, le Groupe Galenica réalise tous les trois ans un sondage d'opinion auprès des collaborateurs, intitulé Opinio. A l'automne 2017, ces derniers ont été interrogés sur leur satisfaction, leur motivation et leur engagement. Ce sondage (taux de participation de 64%) révèle que les collaborateurs sont dans l'ensemble satisfaits de leur situation de travail (75 points d'indice sur 100, +3 points par rapport au dernier sondage). Les résultats sont utilisés pour élaborer et mettre en œuvre des mesures d'amélioration dans chaque Domaine d'activités et chaque société.

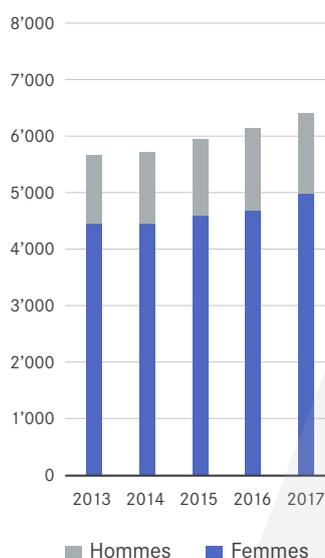
### Galenica continue de croître

Galenica a continué de croître en 2017. A la fin de l'année, le Groupe Galenica employait 6'398 collaborateurs, ce qui correspond à une hausse de 4% par rapport à l'année précédente et de 13% par rapport à 2013. Cette progression s'explique notamment par la reprise, par Galexis, du grossiste en pharmacie Pharmapool et par l'ouverture de huit pharmacies en 2017. La proportion de femmes, de 78%, 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 2013.

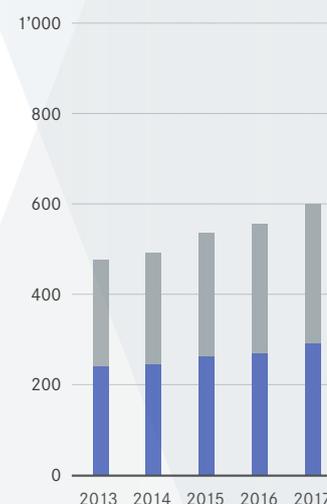
### La moitié des cadres sont des femmes

La proportion de cadres est restée inchangée à 9% depuis 2013. Près de la moitié d'entre eux sont des femmes mais, entre 2013 et 2017, leur part a diminué de 51 à 48%.

Nombre de collaborateurs du Groupe Galenica



Nombre de cadres du Groupe Galenica



### Perspectives 2018

L'année 2018 est placée sous le signe de l'harmonisation des règlements du personnel à l'échelle du Groupe. A cette fin, un groupe de travail a déjà été formé en 2017 et une analyse de benchmark a été réalisée. D'ici la mi-2018, l'offre de développement du personnel sera évaluée dans le but d'actualiser de manière ciblée, sur cette base, le programme à l'horizon 2019. Par ailleurs, un nouvel outil de comparaison des salaires devrait être lancé en 2018 pour permettre l'utilisation de benchmarks.

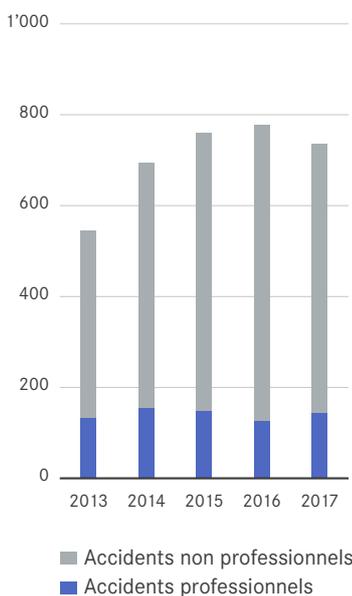
Le Comité des Jeunes poursuit ses activités suite à l'IPO de Galenica, mais ce nouveau départ a servi à discuter de son rôle et de ses tâches. Un processus qui a commencé sous la direction du CEO Jean-Claude Cléménçon lors de la rencontre organisée à l'automne 2017 et qui continuera en 2018.

### Faits et chiffres

#### Augmentation des accidents professionnels et des cas de maladie par rapport à l'année précédente

Le nombre d'accidents professionnels a certes progressé de 13% par rapport à l'année précédente, mais le

Nombre d'accidents professionnels et non professionnels



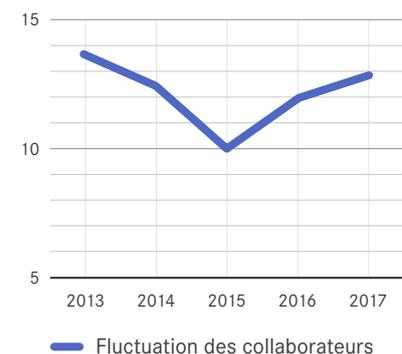
nombre total d'accidents a baissé de 5%. En 2017, on a dénombré 146 accidents professionnels et 592 accidents non professionnels. Ces chiffres incluent également les accidents mineurs, qui ont nécessité une absence de trois jours de travail au maximum. En 2017, la part des accidents mineurs dans les accidents professionnels et non professionnels s'est élevée à 59%. Sur les cinq dernières années, les accidents professionnels et non professionnels ont augmenté de 35%. Le nombre de collaborateurs ayant progressé de 13% pendant la même période, la fréquence des accidents s'est donc accrue proportionnellement au nombre de collaborateurs.

En 2017, on a dénombré 3% de cas de maladie de plus qu'en 2016. A titre de comparaison, le nombre de collaborateurs a augmenté à la même période d'environ 4%. En 2017, le Care Management de Galenica a également offert un suivi à 64 collaborateurs de Galenica déjà malades ou à risque afin d'éviter les absences ou de les

raccourcir si possible. Sur les 30 cas réglés en 2017, 20 collaborateurs ont pu retrouver leur poste grâce au Care Management, ce qui correspond à un taux de retour d'environ 67%. Le Case Management préventif a été mis en œuvre pour sept autres collaborateurs, qui ont tous pu retrouver leur poste.

#### Augmentation de la fluctuation des collaborateurs

La fluctuation du personnel de Galenica s'est établie à 12.8% en 2017 - l'année de l'IPO -, ce qui correspond à une hausse de 8% par rapport à 2016.



## Faits et chiffres



### Promotion des initiatives personnelles et des compétences en matière de projets des jeunes talents dans les pharmacies

Dans le cadre du programme Junior Talent Mentoring du Domaine d'activités Retail, les assistantes et assistants en pharmacie ont la possibilité de développer un projet de leur choix pendant une année. Ils sont accompagnés par un mentor et formés à la gestion de projet. En 2017, 15 assistantes en pharmacie ont pris part au programme. Une participante a par exemple étudié l'introduction de tests de carence en fer dans les pharmacies. Jusqu'ici, ces tests sont principalement effectués par les médecins, mais les pharmaciens disposent des compétences et instruments nécessaires pour les pratiquer et conseiller leurs clients. L'assistante en pharmacie en charge du projet a mis en œuvre des mesures publicitaires ciblées et organisé des formations spécifiques pour les collaborateurs. Puis, le test de carence en fer a été proposé dans une pharmacie-pilote Coop Vitality pendant trois mois. Ce projet a montré la forte demande des clients et le grand potentiel de croissance de l'offre de service supplémentaire. Compte tenu de ces résultats positifs, le test de carence en fer a été intégré au portefeuille de prestations de la pharmacie-pilote et son déploiement dans d'autres pharmacies Coop Vitality est à l'étude.

### Conservation du poste de travail grâce à la gestion des absences

Ces dernières années, le nombre d'absences de longue durée a augmenté chez les collaborateurs d'Alloga. Les employés malades ou accidentés sont non seulement à l'origine de coûts directs, mais aussi d'heures supplémentaires indirectes pour leurs collègues présents, de pertes de qualité ou de pertes de savoir. En outre, plus les collaborateurs sont en congé maladie longtemps, plus leur retour à leur poste de travail est compliqué et improbable. C'est la raison pour laquelle Alloga a introduit un système de gestion des absences en 2017 afin de veiller à ce que les collaborateurs conservent durablement leur capacité de travail, d'identifier les problèmes suffisamment tôt et de minimiser les absences de longue durée. Pour les absences fréquentes ou d'une durée supérieure à la moyenne, on recherche le dialogue avec le collaborateur concerné et un échange a également lieu lors du retour au poste après une longue absence. Selon le cas, l'attribution de postes de travail ménageant la santé est aussi envisagée. Si un collaborateur employé à l'entrepôt ne peut plus, suite à un accident, soulever et porter des charges lourdes, mais est toujours capable de travailler, on étudie par exemple la possibilité de le transférer dans l'administration. En 2017, des formations sur l'introduction de la gestion des absences ont été organisées pour les cadres et les responsables du personnel. Un système similaire devrait être lancé chez Galexis en 2018.

### Protection accrue de l'intégrité personnelle au travail

Le mobbing, la discrimination et le harcèlement sexuel sont trois exemples de comportements problématiques susceptibles de porter atteinte à l'intégrité personnelle. Une atteinte à l'intégrité personnelle au travail compromet le bien-être de la personne

concernée et met en danger sa santé ainsi que la collaboration au sein de l'entreprise. En tant qu'employeur, Galenica est tenue par la loi de protéger la personnalité de ses collaborateurs (art. 328 CO, art. 6, al. 1 LTr). Le Groupe Galenica ne tolère aucune atteinte à l'intégrité personnelle, interdit toute forme de mobbing, de harcèlement sexuel, de discrimination et de violence/menace, et s'engage à instaurer, à tous les échelons hiérarchiques, des rapports respectueux et sans violence. Chaque année toutefois, des cas isolés sont signalés. Pour améliorer la protection de l'intégrité personnelle des collaborateurs, ces derniers peuvent depuis janvier 2018 s'adresser à un service de conseil externe le cas échéant. En conséquence, Galenica a également révisé l'annexe au règlement du personnel «Protection de l'intégrité personnelle» sur la base des recommandations du Secrétariat d'Etat à l'économie SECO. Des formations sont prévues en 2018 pour les supérieurs et les collaborateurs.



### Identifier les risques de sécurité au travail à l'aide d'un inventaire des dangers

En 2017, Galexis et Alloga ont terminé le remaniement de leur inventaire des dangers, qui recense les risques opérationnels possibles tels que les dangers posés par certaines activités et les outils de travail utilisés dans les centres de distribution. Sur la base du portefeuille de dangers qui en a résulté, Galexis et Alloga ont évalué les risques liés à la sécurité au travail et ont défini des mesures adaptées. Pour 2018, il est prévu d'optimiser la protection contre l'incendie et les plans d'évacuation.

# Responsabilité écologique



## Emissions et changement climatique

Les activités du Groupe Galenica ont des conséquences diverses sur l'environnement et le climat. 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. Galenica s'efforce 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. Pour diminuer les émissions de CO<sub>2</sub> et accroître l'efficacité énergétique, il a été convenu d'objectifs contraignants avec l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) pour les sites d'Alloga à Berthoud et de Galaxis à Ecublens et Niederbipp. En contrepartie de cette obligation et si les objectifs sont atteints, ces sites peuvent demander à être exemptés de la taxe d'incitation sur le CO<sub>2</sub> 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.

Pour réduire la consommation de carburant, des mesures d'augmentation de l'efficacité énergétique sont régulièrement évaluées et mises en œuvre dans les activités de pre-wholesale et de wholesale. De plus, tous les chauffeurs de Galaxis, UFD et Alloga suivent tous les deux ans un stage de sécurité au volant obligatoire, qui vise notamment à leur enseigner un style de conduite écologique, économe en carburant. Le prochain stage aura lieu en 2018. Tous les véhicules d'Alloga, de Galaxis 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.

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.

## Faits et chiffres

### Faible hausse de la consommation d'énergie

En 2017, la consommation d'énergie totale du Groupe Galénica s'est élevée à 46'540 MWh, ce qui correspond à une hausse de 3% par rapport à l'année précédente. L'augmentation de la consommation d'énergie est notamment due à l'élargissement de la portée des données. Jusqu'ici, la consommation d'énergie des pharmacies Coop Vitality n'était pas disponible, alors qu'il existe des estimations depuis 2017. De plus, le nombre des pharmacies a progressé de 2.4% en 2017 par rapport à l'année précédente et une nouvelle entreprise, le grossiste en propharmacie Pharmapool, a été acquise. En raison de la croissance du Groupe, la consommation d'énergie a progressé de 13% depuis 2013.

### L'électricité, la principale source d'énergie

L'électricité est de loin la source d'énergie la plus importante pour Galénica. Elle représente 49% de la consommation d'énergie totale. Cette

part atteignait 53% en 2013. En 2017, la consommation d'énergie électrique s'est établie à 23'038 MWh, soit une hausse de 7% par rapport à l'année précédente. Le Domaine d'activités Services, à l'exception de Pharmapool, utilise du courant d'origine hydro-électrique, soit environ 97% de l'électricité consommée.

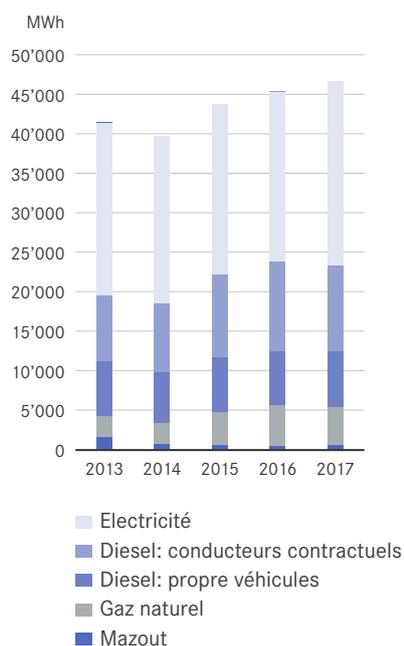
Le carburant, qui est principalement utilisé dans le Domaine d'activités Services pour la flotte propre et les conducteurs contractuels, représente 39% de l'énergie consommée en 2017. La consommation de carburant est restée stable par rapport à l'année précédente. La consommation des propres véhicules a augmenté de 4% en 2017, tandis que celle des tiers (estimation) a baissé de 2% par rapport à 2016.

Galénica couvre environ 11% de ses besoins en énergie avec des combustibles fossiles (mazout et gaz naturel). Par rapport à l'année précédente, la consommation absolue a augmenté de 9% pour le mazout et a diminué de 7% pour le gaz naturel.

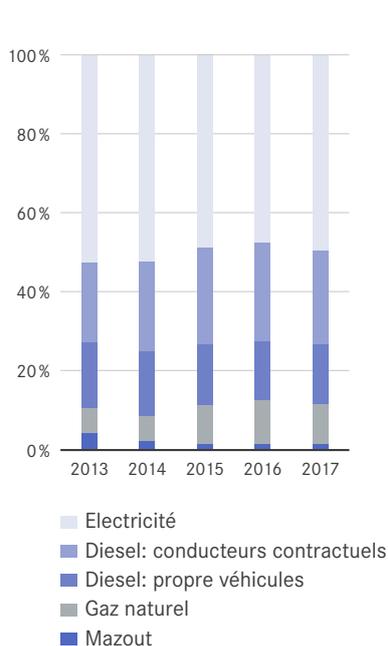
### Baisse des émissions de CO<sub>2</sub> depuis 2013

Les émissions de CO<sub>2</sub> 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 2017, les émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe Galénica se sont élevées à 8'053 tonnes, ce qui correspond à une hausse de 1% par rapport à l'année précédente. Par rapport à 2013, les émissions ont baissé de 4% en valeur absolue. Le transport routier de marchandises est, chez Galénica, la principale cause d'émissions directes et indirectes de CO<sub>2</sub> (conducteurs contractuels inclus). En 2017, le transport a produit 4'814 tonnes de gaz à effet de serre, ce qui correspond à 60% de l'ensemble des émissions de CO<sub>2</sub> de Galénica. Les émissions de diesel sont restées stables par rapport à l'année précédente (données de Galexis, Alloga et UFD; aucune donnée de Pharmapool).

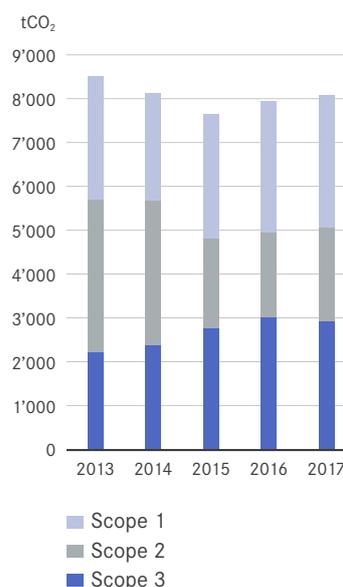
Consommation d'énergie 2013-2017



Mix énergétique 2013-2017



Emissions de CO<sub>2</sub> par scope 2013-2017



Scope 1 et Scope 3 comprennent les émissions CO<sub>2</sub> de diesel de Galexis, Alloga et UFD. Les données pour Pharmapool ne sont pas disponibles.

## Faits et chiffres



### De l'énergie solaire produite sur le toit du bâtiment d'Alloga

Une étude de faisabilité a montré que la réhabilitation du toit et l'installation de modules solaires sur le toit d'Alloga peuvent permettre une économie d'énergie de 140 MWh et 30 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> par an. C'est pourquoi ce toit a été réhabilité afin de pouvoir y installer et mettre en service une centrale solaire. Cette centrale est configurée pour produire 1 mégawatt d'électricité, une capacité qui pourra être doublée dans le futur. Elle produit non seulement du courant pour la consommation personnelle mais, grâce à la projection d'ombres, les panneaux solaires réduisent aussi en été les besoins énergétiques pour

refroidir le bâtiment. Les modules solaires seront installés sur le toit en 2018 et leur exploitation devrait être testée auprès de clients-pilotes.



### La collaboration avec l'AEnEC porte ses fruits

Dans le cadre de la convention d'objectifs contraignante conclue avec la Confédération, les sites de Berthoud, d'Ecublens et de Niederbipp s'efforcent en permanence d'améliorer leur efficacité énergétique. Les mesures mises en œuvre en 2017 sur tous les sites conduisent à une réduction totale potentielle de la consommation énergétique annuelle de plus de 381 MWh ou d'environ 39 tonnes de CO<sub>2</sub>.

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

Dans le Domaine d'activités Retail, l'influence sur 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, des lampes à faible consommation d'énergie et des détecteurs de mouvements sont donc systématiquement installés lors des travaux de rénovation de pharmacies. Par ailleurs, les collaborateurs continuent d'être sensibilisés à l'aide de dépliants abordant des thèmes sur le développement durable spécialement sélectionnés. En 2017, des mesures de rénovation à des fins d'augmentation de l'efficacité énergétique ont encore été mises en œuvre dans 12% des pharmacies Sun Store et Amavita, ce qui correspond à 40 pharmacies au total ayant subi des transformations. Ainsi, environ 40% des pharmacies sont aujourd'hui rénovées. De plus, de nouveaux sachets en plastique biodégradables ont été introduits dans toutes les pharmacies en 2017.

## Perspectives 2018

En 2018, la planification de la réhabilitation du toit de la halle de production doit commencer sur le site de Lausanne-Ecublens. Cette réhabilitation va permettre de faire des économies d'énergie estimées à 231 MWh ou 47 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. Dans le cadre des conventions d'objectifs conclues avec l'OFEV, des clarifications sont en cours sur le site de Niederbipp pour étudier la possibilité d'y installer une pompe à chaleur captant l'énergie dans la nappe phréatique ou de raccorder le site à un réseau de chauffage à distance qu'il est prévu de construire. Aucune décision définitive n'a toutefois encore été prise concernant la mise en œuvre de ce réseau de chauffage. La pompe à chaleur pourrait permettre des économies d'énergie de l'ordre de 227 MWh ou 68 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. De même, il est prévu d'effectuer une analyse pour évaluer le rapport coûts-bénéfices des services de livraison à domicile des pharmacies. Le Domaine d'activités Retail dispose en effet

de 40 véhicules qui permettent de livrer les médicaments des clients chez eux. L'utilisation de voitures ou de vélos électriques est également à l'étude.

## Déchets

Le Groupe Galenica produit non seulement des déchets urbains classiques (surtout des matériaux d'emballage), mais aussi des déchets médicaux et chimiques. Les médicaments périmés ou qui ne servent plus entrent en Suisse dans la catégorie 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. Les pharmacies ainsi que les entreprises de distribution et de logistique de Galenica reprennent des clients les médica-

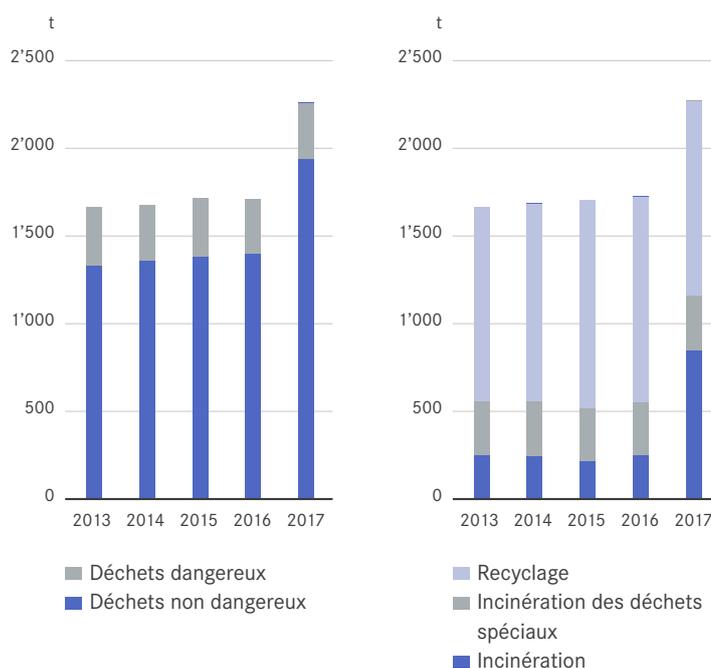
ments usagés et qui ne servent plus et veillent à leur élimination en bonne et due forme. Dans les pharmacies, l'élimination suit les processus internes de la gestion de la qualité. C'est le pharmacien qui procède, en faisant appel à ses connaissances et selon des critères spécifiques, au premier tri des médicaments que les patients ramènent. Il s'intéresse en priorité aux 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. L'élimination des substances contrôlées comme les stupéfiants doit être documentée et annoncée à Swissmedic. 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 usagés et qui ne servent plus est du ressort de tiers.

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. Par leur action, les pharmacies apportent donc une contribution précieuse à l'élimination contrôlée et respectueuse de l'environnement des déchets spéciaux.

## Faits et chiffres

### Près de la moitié des déchets sont recyclés

En 2017, le poids total des déchets du Groupe Galenica s'est élevé à 2'260 tonnes, ce qui correspond à une hausse de 32% par rapport à l'année précédente. Cette consommation s'explique par l'élargissement de la portée des données. Jusqu'ici, il n'y avait aucune donnée sur les déchets des pharmacies, mais des estimations sont disponibles depuis 2017. La quantité de déchets des pharmacies représente 27% de la quantité totale de déchets; 86% des déchets sont des déchets non dangereux (surtout déchets d'exploitation, carton, papier et plastiques) et 14% sont des déchets spéciaux (en particulier des médicaments). Environ 48% sont recyclés, 38% sont incinérés et 14% sont éliminés dans une installation dédiée aux déchets spéciaux.



Pour 2013-2016, seules les données de Galexis, Alloga, UFD, Galenicare et Medifilm sont disponibles. Depuis 2017, il existe également des estimations concernant les déchets des pharmacies.

# A propos de ce rapport



Le présent rapport informe sur les activités de développement durable du Groupe Galenica au cours de l'exercice 2017. Il traite des neuf thématiques essentielles qui ont été définies en 2017 dans le cadre d'un processus de pertinence interne.

Suite à l'IPO de l'ancienne entité Galenica Santé du 7 avril 2017, les données sur le personnel et l'environnement ont été recalculées avec effet rétroactif à compter de 2013, sur la base des données de Galenica Santé.

## Données collaborateurs

Les indicateurs sur les collaborateurs comprennent toutes les sociétés du Groupe Galenica. Il en manque certains des années précédentes, car il n'est pas possible d'établir une séparation rétroactive entre Galenica Santé et Vifor Pharma. Les diagrammes au chapitre «Collaborateurs» montrent d'une manière générale l'année 2017 sous revue ainsi que les quatre exercices précédents à titre de comparaison.

## Données environnementales

Le chapitre «Responsabilité écologique» présente les principaux chiffres clés des deux Domaines d'activités Retail et Services. Pour le Domaine d'activités Products & Brands, seules les données environnementales de G-Pharma sont disponibles. Les locaux de bureaux de Verfora® (anciennement Vifor Consumer Health) 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 2017 sous revue ainsi que les quatre exercices précédents à titre de comparaison. Toutefois, l'optimisation constante du système des indicateurs environnementaux et l'extension progressive des limites du système, liées à la croissance principalement non organique de l'entreprise, restreignent la comparaison des données d'une année sur l'autre.

Dans le 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), qui constitue la source de consommation indirecte la plus importante. Les données environnementales de G-Pharma sont comprises dans celles de Galexis, car les bureaux de G-Pharma se trouvent sur le site de Galexis à Niederbipp. En 2017 se sont ajoutées les données sur la consommation d'électricité de Pharmapool.

Les données de consommation (électricité, chauffage et déchets) ont aussi été évaluées pour la société HCI Solutions (Domaine d'activités Services). La consommation d'énergie connue du site de Berne (l'un des quatre sites de HCI) a été extrapolée 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 le 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 marques 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'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. 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.

Les émissions de CO<sub>2</sub> calculées se rapportent à des 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, le présent rapport contient les données standard des «Lignes directrices G4 du GRI pour le reporting développement durable». Vous en trouverez un aperçu dans l'index GRI.

## A propos de ce rapport

## Index GRI

	Indicateur	Unité	2017	2016
<b>Données standard générales GRI Standard</b>				
<b>Profil d'organisation</b>				
Collaborateurs	GRI 102-8	Nombre	6'398	6'131
- dont femmes		Nombre	4'997	4'707
- dont collaborateurs à temps partiel (<90%)		Nombre	2'567	2'455
<b>Données standard spécifiques</b>				
<b>Société</b>				
<b>Emploi</b>				
Fluctuation du personnel	GRI 401-1	%	12.8	11.9
Lutte contre la corruption	GRI 205-2			
Collaborateurs formés à la lutte contre la corruption*		Nombre	-*	266*
<b>Environnement</b>				
<b>Energie</b>				
Consommation d'énergie au sein de l'organisation	GRI 302-1	GJ	127'578	122'493
- Sources non renouvelables (mazout, gaz naturel, diesel, déchets)		GJ	44'642	44'858
- Courant électrique et énergie de chauffage (énergie hydraulique et chauffage à distance)		GJ	82'936	77'635
Consommation d'énergie en dehors de l'organisation	GRI 302-2	GJ	39'966	40'822
- Transport en amont et en aval et distribution				
Réduction de la consommation d'énergie	GRI 302-4	GJ	1'372	330
- Diminution de la consommation de mazout et de gaz naturel grâce aux mesures mises en œuvre durant l'exercice		GJ	563	330
- Diminution de la consommation de courant électrique grâce aux mesures mises en œuvre durant l'exercice		GJ	809	0
<b>Emissions</b>				
Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	GRI 305-1			
- Combustibles et carburants		tCO <sub>2</sub>	2'984	2'976
Emissions indirectes de gaz à effet de serre liées à l'énergie (scope 2)				
- Courant électrique acheté		tCO <sub>2</sub>	2'127	1'961
Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	GRI 305-3			
- Transport en amont et en aval et distribution		tCO <sub>2</sub>	2'942	3'005
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 <sub>2</sub> /CHF	2.5	2.6
Réduction des émissions de gaz à effet de serre	GRI 305-5			
		tCO <sub>2</sub>	39	19
<b>Déchets</b>				
Poids total des déchets	GRI 306-2	t	2'260	1'708
Selon le type:				
- Déchets non dangereux		t	1'949	1'405
- Déchets dangereux		t	310	303
Selon la méthode d'élimination:				
- Incinération		t	857	256
- Incinération des déchets spéciaux		t	310	303
- Recyclage		t	1'093	1'150
Nombre total et volume des pollutions importantes	GRI 306-3	Nombre	0	0
		t	0	0
<b>Compliance</b>				
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

\* Le nombre de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption en 2016 est celui du Groupe Galenica avant l'IPO. Suite à l'IPO en 2017, aucune donnée n'est disponible pour l'année 2017.





**Galenica SA**

Untermattweg 8

Case postale

CH-3001 Berne

Téléphone +41 58 852 81 11

[info@galenica.com](mailto:info@galenica.com)

[www.galenica.com](http://www.galenica.com)