

move pharma

Le magazine d'information de Movianto France

décembre 2010 - N°8

Des investissements pour un meilleur niveau de service



Qualité de service
Rencontre avec
Olivier de Cuniac
du laboratoire Mölnlycke

>> page 4



Performances
Entrepôt à Orléans :
bilan des six premiers
mois d'activité

>> page 6



Au cœur de Movianto
SSC : le fruit du
rapprochement
entre ADV et SRC

>> page 8



En cette fin d'année, je tiens à vous remercier pour nous avoir accompagnés, tant il est vrai que 2010 fut placée sous le signe de la transition. Cette transition est liée à notre réorganisation, sur le plan humain comme sur celui de l'outil de production. En effet, le comité de direction s'est étoffé avec l'arrivée de Bertrand Bourgogne et de Paul Beyou, pharmacien responsable. De plus, nous avons ouvert un second site pharmaceutique à Orléans. De ce fait, celui de Gonesse reste "multi-clients" et orienté vers des prestations spécifiques tels le froid et les stupéfiants. Le nouvel entrepôt est réservé aux solutions dédiées et aux flux de masse. Ces investissements nous permettent d'être en ordre de marche pour les années à venir et de vous proposer de nouvelles offres attractives. Très belle année 2011 !

*Cyril Jacquot
Président
et directeur administratif
de Movianto France*

Move Pharma est une publication de Movianto France
Directeur de la publication : Cyril Jacquot
Rédactrice en chef : Maria Samaran
Comité de rédaction : Malika Challal, Sophie Tranchand, David Desbois et Yoann Berquin
Conception et réalisation : Edinews : 01 42 05 13 68 - www.edinews.fr
Tirage : 1 000 exemplaires



Un nouveau directeur à la conduite des opérations

Depuis le 11 octobre, Bertrand Bourgogne occupe les fonctions de directeur des opérations de Movianto France. Son intégration vient ainsi renforcer le comité de direction.

Quelles sont ses ambitions pour Movianto ?...
Rencontre avec Bertrand Bourgogne.

Pouvez-vous nous décrire votre parcours dans ses grandes lignes ?

Après un DESS d'économie et un master en logistique internationale, j'ai commencé ma carrière en Grande-Bretagne en 1999 comme chef de projet chez Wincanton, un prestataire logistique. Mon rôle était très opérationnel puisque je m'occupais, entre autres, de migration ou de démarrage d'entrepôts.

Par la suite, je suis revenu en France pour prendre la direction commerciale d'une de leurs filiales. En 2004, je suis rentré chez Geodis Calberson où j'ai évolué jusqu'au poste de directeur du marché santé, une fonction à dimension européenne.

Votre carrière semblait être sur de bons rails. Dès lors, qu'est-ce qui vous a attiré chez Movianto ?

Sales meetings



Chaque trimestre, les équipes commerciales et marketing des filiales européennes de Movianto se réunissent. La dernière assemblée des 7 et 8 octobre s'est tenue à Stuttgart. "Ces meetings sont itinérants, ce qui nous permet d'aller à la rencontre des différents sites", précise Benoît Lamour de Caslou, directeur du développement de Movianto France. Les "sales meetings" sont l'occasion de dresser le bilan des activités et d'envisager les évolutions, mais surtout d'échanger les bonnes pratiques et d'harmoniser des processus comme par exemple la réponse aux appels d'offres européens. "Nous en profitons aussi pour créer du "networking", un atout quand on sait que le business s'effectue de plus en plus sur un périmètre européen."

Anne-Laure Bel

est le nouveau pharmacien

adjoint qui remplace Florence Lescure, en congés maternité puis parental (jusqu'en novembre 2011). Venant de l'OCP et forte d'une carrière commerciale et d'une formation en management, cette habituée de la relation client est à votre disposition.



"Je ne vise pas la croissance à tous crins mais la qualité de service avant tout."

à la fois opérationnelles et commerciales, les deux étant associées aux secteurs de la santé et du transport.

Quelles sont vos principales missions au sein de Movianto France ?

En premier lieu, l'exploitation des entrepôts de Gonesse et de Saint-Cyr, et notamment la gestion de projets pour assurer une intégration optimale des nouveaux laboratoires clients. Je suis en outre responsable du transport, des achats et de la maintenance.

Parmi ces missions, avez-vous déjà entrepris des projets d'amélioration ?

C'est même ma raison d'être ! Nous sommes sur la renégociation des contrats des transporteurs pour lesquels nous durcissons nos exigences qualité. Nous nous attaquons aussi à la réimplantation de la zone "picking detail" pour plus d'efficacité. Nous comptons amplifier l'offre "froid" et développer une offre "stupéfiant". Nous voulons encore renforcer le processus de traçabilité des expéditions.

D'autres chantiers sont à l'étude, mais globalement, j'ambitionne d'augmenter la qualité et la productivité, ce qui requiert une parfaite cohésion entre les équipes. C'est pourquoi le management opérationnel est un autre de mes projets à moyen terme, mais nous aurons l'occasion d'en reparler, j'en suis certain !



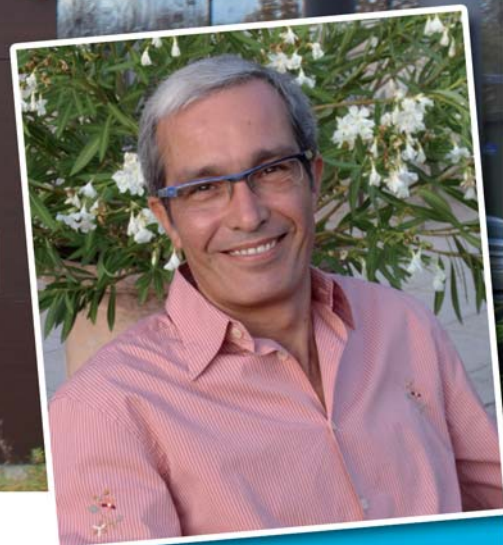
Bertrand Bourgogne
Directeur des opérations

"Nous consolidons nos process et élargissons nos prestations annexes complémentaires."

Le challenge, principalement ! Plus précisément, ma motivation est fondée sur le fait de renouer avec les opérations et d'intégrer une PME spécialisée dans la santé, au sein d'un grand groupe. Ici, le temps de décision est plus rapide et j'ai un regard sur les choix stratégiques de l'entreprise.

Et vous, quels "plus" apportez-vous à Movianto ?

Assurément, mes compétences



Olivier de Cuniac
directeur de la division wound care
du laboratoire Mölnlycke

“Notre partenariat est fondé sur la relation directe et la transparence.”

Le laboratoire Mölnlycke Health Care (prononcez “molnuk” !) est d’origine scandinave. Il est l’un des leaders en matière de solutions à usage unique pour les interventions chirurgicales et le traitement des plaies. En France, cette seconde division connaît une croissance à deux chiffres qui ne se dément pas depuis huit années déjà. En 2006, Movianto accompagne ce développement dans sa logistique, mais aussi dans ses activités de déconditionnement et de réétiquetage.

Le siège de Mölnlycke se situe en Suède. Mais quelle est l’étendue de votre présence ?

Nous sommes présents dans 80 pays et fabriquons dans 9 d’entre eux. Pour ce qui est de la France, notre siège est à Lille et nous avons également une usine à Toulouse. Le laboratoire est leader sur le marché de la cicatrisation auprès des professionnels de santé.

À ce propos, quels produits Mölnlycke développe, tant pour les professionnels de santé que pour les patients ?

La division “surgical” s’adresse aux hôpitaux et cliniques. Ses gammes de produits permettent des interventions

chirurgicales sûres et performantes (drapage, trousse composites, gants, antiseptiques...).

La division “wound care”, quant à elle, touche deux marchés : l’hospitalisation et la ville. Nous proposons des traitements pour toutes les plaies, qu’elles soient aiguës, traumatiques ou chroniques. Ces solutions reposent sur une technologie exclusive qui permet au pansement d’adhérer sans coller grâce à une enduction brevetée de silicone. Les soins sont atraumatiques, indolores et plus espacés.

Mölnlycke investit beaucoup dans la recherche et le développement, nous sortons régulièrement de nouveaux produits, mais l’avenir appartient sans aucun doute à de

nouvelles thérapies actives sur la cicatrisation.

Avant de franchir ce pas vers le futur, revenons à l'année 2006, début de votre collaboration avec Movianto. Pourquoi avoir opté pour ce dépositaire ?

Pour deux raisons essentielles. Comme nous l'avons dit précédemment, la division "wound care" est en forte croissance depuis 2002, notamment sur le marché ville. Son chiffre d'affaires a été multiplié par cinq sur cette période. Nous devons donc sélectionner un prestataire logistique aguerri auprès des grossistes-répartiteurs et des pharmacies d'officines. Et puis, Movianto mutualise nos expéditions avec d'autres laboratoires, ce qui s'avère très appréciable en termes de coûts.

L'expérience était votre premier critère de choix. Quel est le second ?

La capacité de Movianto dans le déconditionnement des cartons et l'envoi de boîtes (UVC) vers les grossistes, les officines et les revendeurs.

Confiez-vous d'autres activités à Movianto France ?

"Notre volume d'affaires avec Movianto croît tous les ans de façon substantielle."

Effectivement, Movianto a géré le réétiquetage de l'ensemble de la gamme "wound care" du fait de la nouvelle nomenclature de remboursement LPP. En un mois et demi, près de 400 000 boîtes ont ainsi été revignettées. La réactivité de Movianto assure la continuité de la chaîne, ce qui est primordial pour tout laboratoire.

Quelles sont pour vous les qualités majeures de Movianto France ?

La réactivité justement et le professionnalisme logistique. Le fonctionnement de l'entreprise est bien rôdé !

De plus, notre relation avec tous nos interlocuteurs Movianto est fondée sur la confiance. Quand tout va bien, on se le dit ; quand ça va moins bien, on se le dit aussi et ils redressent la barre !

Nous sommes d'ailleurs en passe de signer un nouveau contrat avec Movianto France en coordination avec la "supply chain" internationale du groupe Mölnlycke. Movianto travaille également avec nous en République tchèque.

Dans ce contexte de coordination, il y aura peut-être à l'avenir d'autres opportunités européennes pour le groupe Movianto...



Mölnlycke Health Care en chiffres

Chiffre d'affaires monde 2009 : 865 millions d'euros

Effectif monde 2009 : 6 900 collaborateurs

> ZOOM

Livraison aux revendeurs de matériel médical : des clients à part entière

La plupart des expéditions de Mölnlycke sont à destination des grossistes-répartiteurs. Toutefois, Movianto se charge également des livraisons du laboratoire auprès des revendeurs. Ces derniers s'adressent aux infirmières libérales et aux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Dans une moindre mesure, Movianto livre aussi les solutions Mölnlycke directement à ces EHPAD.

"Nous avons environ 400 clients revendeurs de solutions 'wound care', qu'ils soient locaux ou organisés en réseaux nationaux. Il est à noter que le monde de la revente se restructure depuis deux ou trois ans et que la tendance est au regroupement.

Cela dit, les livraisons ne sont pas cadencées comme le sont celles aux grossistes-répartiteurs. Les commandes sont réceptionnées par le service clients de Mölnlycke qui les transmet au service clients de Movianto. Il s'agit à nouveau d'être réactif, mais aussi d'être rigoureux dans le détail de chacune des expéditions – de respecter la hauteur de palettes, par exemple. Chaque commande est customisée. Dans ce contexte particulier, la bonne communication et le lien entre nos services clients sont primordiaux.

Nous nous rencontrons fréquemment sur ce sujet, d'autant que le volume d'affaires de ce marché est également en croissance."

Le 5 juillet 2010 : l'entrepôt d'Orléans entrait en activité

Si dorénavant Gonesse est principalement tourné vers les laboratoires d'éthique et de dispositifs médicaux, Saint-Cyr-en-Val est un site dédié et conçu pour traiter les flux de masse, comme ceux des génériqueurs. Genèse d'un démarrage d'entrepôt réussi en images.

J- 4 mois

Le 1^{er} mars, Vesna Limhoeur, pharmacien, est le premier à prendre son poste au sein du nouvel entrepôt de Movianto situé à Saint-Cyr-en-Val (45). Ses missions : vérifier l'infrastructure préalablement agencée par un chef de projet et mettre en place les process.

J - 3 mois

Le 12 avril, les racks sont en place et l'entrepôt réceptionne ses premiers colis. Sa capacité de stockage s'élève à 19 000 palettes.



L'entrepôt d'Orléans, comme celui de Gonesse, est certifié ISO. Une première pour l'un, une reconduction pour l'autre.



J - 7 jours

La vingtaine de salariés en provenance du site Movianto de Gonesse intègrent l'entrepôt. Parmi eux, Alain Noyelle, directeur d'exploitation du site, trois personnes du SSC,

deux chefs d'équipe, des préparateurs de commandes et des caristes. Ils sont rejoints par une trentaine de collaborateurs, majoritairement des intérimaires. Ensemble, ils préparent le terrain.

Jour J

Le 5 juillet est réalisée la première préparation de commande, et le premier colis est expédié. Le transfert d'activité, de Gonesse à Orléans, se déroule dans d'excellentes conditions. Le changement d'entrepôt est quasiment invisible pour le laboratoire et ses clients.



J + 6 mois

Aujourd'hui, en ce mois de décembre, l'équipe compte trente personnes en contrat à durée indéterminée et une vingtaine d'intérimaires. Des embauches complémentaires en CDI sont envisagées. Le management est constitué du directeur d'exploitation, du pharmacien et de trois chefs d'équipe. Et le laboratoire client est pleinement satisfait !



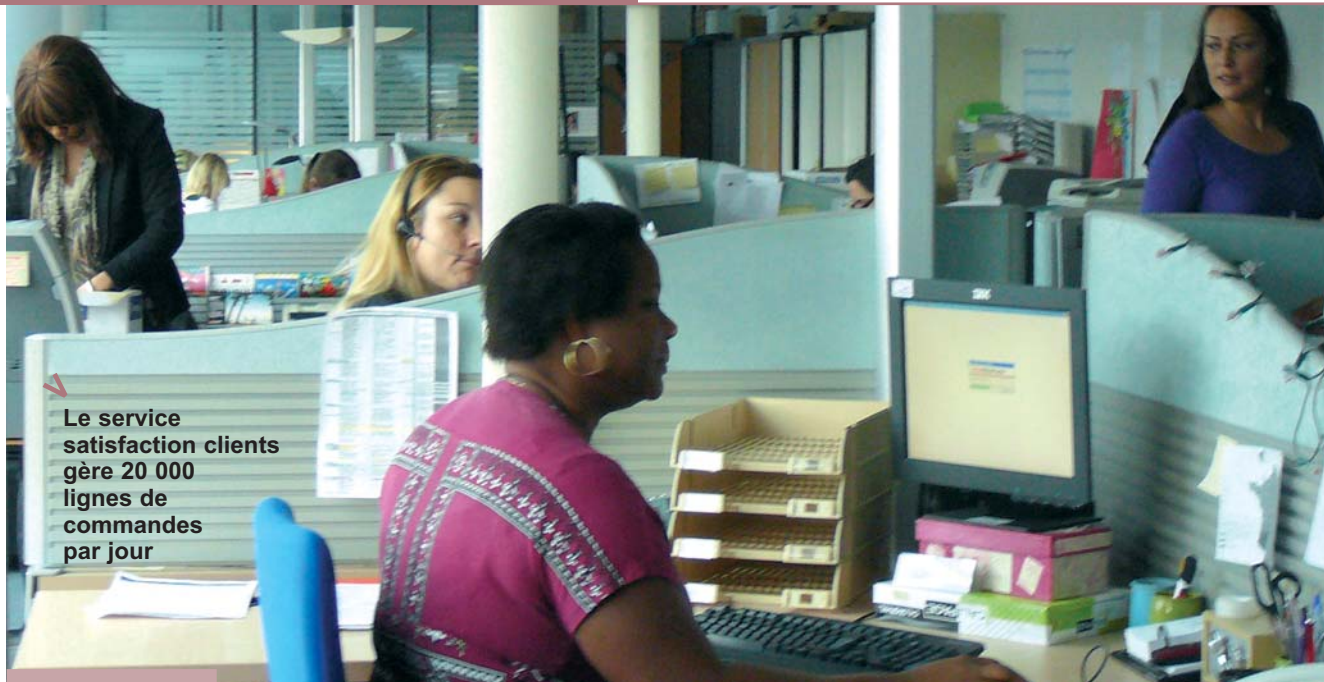
“La bonne gestion d'un entrepôt dédié passe par une communication et des relations privilégiées avec le client.”

Et demain

Voiles sur les activités complémentaires. Une salle de conditionnement secondaire, pour les opérations de vignettage, verra le jour courant 2011 et une chambre froide d'une capacité de 310 palettes est en cours de validation. Il est également prévu de doubler la capacité du convoyeur sur la partie "picking detail" pour traiter davantage de références.



Remerciements à Vesna Limhoeur, Alain Noyelle et à toutes les équipes Movianto de Saint-Cyr-en-Val.



Le service satisfaction clients gère 20 000 lignes de commandes par jour

ADV + SRC = service satisfaction clients

Vous avez sûrement connu les services administration des ventes et relation clients de Movianto France. En janvier dernier, les deux équipes se sont regroupées pour former le SSC.

Le SSC est né de la volonté de Movianto d'apporter à tous les clients, les laboratoires comme les officines, en passant par les grossistes et les hôpitaux, un service plus réactif. La proximité des deux équipes, réunies dans un même open space, favorise effectivement la diffusion de l'information. Au-delà, ce rapprochement permet de rendre les collaborateurs polyvalents : chacun peut répondre aussi bien aux questions liées à l'administration des ventes qu'à celles relatives au service après vente. "Pour que la vingtaine de collaborateurs du nouveau service acquièrent ces compétences élargies, chacun a suivi cette année une formation spécifique à la relation client, précise Valérie Devine, responsable

"Grâce à la création du SSC, Movianto a gagné en réactivité dans le traitement des appels et des réclamations."

du SSC. Pour ma part, j'ai aussi suivi un cursus consacré au management." Le "call center" interne, pour les officines et les grossistes, est donc plus performant du fait de cette multicom pétence. En outre, de nouveaux processus viennent compléter cette réorganisation : "Les laboratoires bénéficient désormais d'un pôle dédié, joignable via une ligne directe. Et, cerise sur le gâteau, nous avons aménagé un rendez-vous téléphonique quotidien avec certains laboratoires qui nous confient un nombre de lignes de commandes élevé. Ainsi leurs demandes sont-elles centralisées et traitées par un même interlocuteur." Si les indicateurs qualité sont déjà en hausse au SSC, l'équipe met tous les moyens en œuvre pour faire encore mieux !

