

move pharma

Le magazine d'information de Movianto France

juin 2010 - N°7

Movianto double sa capacité de stockage



Qualité de service
Rencontre avec
Stéphane Lehning
des laboratoires Lehning
-> page 4



Performances
Accompagner
nos clients face au
"déremboursement"
-> page 6



Au cœur de Movianto
Service retour :
minimiser l'impact
économique
-> page 8



C'est avec plaisir que je vous annonce notre grande actualité : Movianto ouvre un entrepôt supplémentaire près d'Orléans. Nous avons élu domicile dans cette ville, car elle est un nœud routier majeur qui nous permettra d'assurer vos livraisons sur tout le territoire en 24 ou 48 heures. Grâce aux sites de Gonesse et maintenant d'Orléans, nous offrons une capacité accrue de stockage, de réception et de préparation de commandes. Nous traiterons aussi davantage d'activités spécifiques : les essais cliniques, les stupéfiants, les produits froids et le vignetage. Cet investissement se veut porteur d'une plus ample flexibilité pour nos clients actuels, et ouvre la porte à de nouveaux laboratoires.

*Cyril Jacquot
Président,
Directeur administratif
et des opérations
de Movianto France*



Orléans accueille le nouvel entrepôt de Movianto

Le dépositaire se développe par le biais d'un nouvel entrepôt situé à Saint-Cyr-en-Val, en région orléanaise. L'activité démarrera de façon effective le 5 juillet.

Place à la visite guidée des lieux par Alain Noyelle, fraîchement nommé directeur d'exploitation de ce nouveau site de Movianto France.

Pourquoi avoir choisi de vous implanter ici ?

Principalement parce qu'Orléans, qui se situe à 10-15 km de là, est un important pôle logistique de par son réseau autoroutier. Les délais de livraison seront donc optimisés.

Quelles prestations seront assurées à partir de ce site ?

Toutes celles qu'un dépositaire

peut proposer aux laboratoires. À savoir : le stockage naturellement, la préparation de commandes en température ambiante mais aussi en chambre froide, sans oublier les activités de vignetage, de revignetage, le dédouanage des produits hors CE et la gestion des produits stupéfiants.

En outre, nous livrerons toutes les cibles : grossistes-répartiteurs,

“Le nouveau site a profité de toute l’expérience de Gonesse pour optimiser son outil de travail qu’est la chaîne automatisée.”

place et supervise tout cela. Pour ma part, je prendrai mes fonctions au 1^{er} juillet et dès le 5 les activités expédition et préparation de commandes démarrent... La chambre froide sera montée en juillet. Le bâtiment répondra à toutes les normes pharmaceutiques comme il se doit. Et la fluidité de la chaîne de travail va nous permettre de gérer environ 700 références.

Quid du recrutement ?

Tout va bien de ce côté-là aussi ! 19 volontaires du site de Gonesse vont rejoindre Orléans. En complément, nous prévoyons de recruter plus de 20 personnes sur place.

“Dans les dix-huit mois à venir, nous prévoyons d’atteindre un effectif de 80 personnes.”

Le tissu industriel local est très tourné vers le cosmétique et le pharmaceutique. Grâce à cela, nous pourrions faire appel à un personnel déjà rompu aux bonnes pratiques de distribution.

Etes-vous satisfait d’être associé à cette nouvelle aventure ?

Je suis très motivé à l’idée de participer au développement de Movianto et par le fait que la direction m’ait accordé sa confiance en me nommant directeur du site !



Alain Noyelle
Directeur d’exploitation
du nouveau site
de Saint-Cyr-en-Val

groupements de pharmacies, officines et hôpitaux.

Vous dites doubler votre capacité de stockage. Pouvez-vous nous donner quelques chiffres ?

L’entrepôt s’étend sur une superficie de 20 000 m². Il peut accueillir 19 000 palettes en zone ambiante et 300 à 400 en zone froide.

Où en êtes-vous en terme de planning ?

En fait, les prestataires chargés des différents aménagements œuvrent depuis le 1^{er} mars déjà. La réception des marchandises a débuté le 12 avril. Vesna Limhoeur, pharmacien, est sur

Des volontaires pour Orléans ?!

Pas moins de 19 salariés du site de Movianto à Gonesse ont souhaité rejoindre le nouvel entrepôt d’Orléans. Tous maîtrisent donc sur le bout des doigts les process du métier de dépositaire et ceux de Movianto *a fortiori*. Déjà formés et opérationnels, ils vont assurer un démarrage d’activité dans les meilleures conditions possibles.

Vesna Limhoeur

Pharmacien d’industrie de formation initiale et DESS

de gestion des entreprises en poche, Vesna Limhoeur a été recruté le 1^{er} mars dernier au poste de pharmacien du site d’Orléans.



Anciennement pharmacien responsable chez Geodis Logistics, il a choisi d’intégrer Movianto : “Un grand groupe logistique de dimension européenne dédié à la pharmacie”.

Vincent Peries

Jusqu’alors responsable des process opérationnels chez Movianto France, Vincent Peries a été nommé au poste de responsable d’exploitation du site de Gonesse en remplacement d’Alain Noyelle. Ses deux principales orientations : les laboratoires clients et le management.



“Quels que soient nos volumes, même modestes, Movianto nous offre toute sérénité.”



Stéphane Lehning
Président
des laboratoires Lehning

Soixante-quinze ans après la création des laboratoires Lehning par René Lehning, l'entreprise spécialisée dans la phytothérapie et l'homéopathie reste familiale et se porte bien ! C'est certes une belle histoire, mais cela nécessite de sans cesse se remettre en cause et exige un prestataire logistique de premier ordre pour que les produits soient toujours disponibles sur les lieux de vente.

Qui était donc René Lehning à l'origine de la création des laboratoires ?

C'était mon grand-père, il était médecin en Moselle. En tant que praticien, il a voulu offrir à ses patients une alternative à la médecine moderne et leur a rapidement prescrit des formules homéopathiques et phytothérapiques. Et au vu des bons résultats obtenus, il a souhaité en faire profiter un maximum de personnes. C'est ainsi qu'il a décidé de devenir fabricant et que les laboratoires Lehning sont nés en 1935.

Il a posé la première pierre. Et ensuite ?

Il a développé son entreprise jusqu'en 1975, date à laquelle mon père, Gérard Lehning, a pris la relève. À cette époque, les laboratoires étaient déjà constitués

d'une quarantaine de salariés. Mon père a, quant à lui, apporté deux nouvelles pierres à l'édifice. La première a été de doter les laboratoires de deux sites de production : l'un à Sainte-Barbe, toujours en Moselle, et l'autre à Paris. Sa seconde grande réalisation a été de nous donner une dimension internationale : nous sommes aujourd'hui présents dans 20 pays.

Et vous, quand avez-vous repris le flambeau et qu'en avez-vous fait ?

Je dirige les laboratoires depuis fin 2003, la société représentait alors 150 salariés. De mon côté, j'ai mis en place un projet d'entreprise d'envergure qui a notamment consisté à nous moderniser et à mieux préparer le Groupe Lehning à affronter les nouveaux enjeux de notre

secteur d'activité. Parallèlement, nous conservons ce qui fait notre spécificité : la philosophie de Lehning est de conserver ses valeurs d'indépendance, nos capitaux sont à 100 % familiaux et toutes nos productions sont situées en France. Mais, pour s'adapter à une concurrence exacerbée, nous avons dû prendre un virage pour continuer à soutenir notre croissance. Nous responsabilisons donc davantage nos équipes. D'ailleurs, la mise en œuvre de ce projet est aussi passée par les salariés. Pour en revenir à nos évolutions, nous avons par exemple développé un système d'information centralisé qui a permis de réduire nos délais de distribution.

“Trois générations de Lehning renouvellent leur confiance aux équipes de Movianto !”

vingt-cinq ans ! Nous avons notre place chez Movianto et nous apprécions en particulier que leurs équipes respectent l'acheminement des médicaments quand bien même nos volumes restent réduits au regard de gros laboratoires avec lesquels Movianto travaille. Et puis, Movianto est force de proposition dès qu'il est possible de perfectionner les flux de transport. Ainsi, nous nous améliorons mutuellement.

Pouvez-vous illustrer ce point ?

Bien sûr ! Voici un exemple parmi d'autres. Avant, nous mettions sur une même palette des références dont les rotations étaient très diverses, ce qui obligeait Movianto à tout retrier. Ils nous en ont fait prendre conscience. Dorénavant, nos palettes sont composées de références à rotation homogène. Entre Lehning et Movianto, on se comprend : chacun sait être réactif face aux enjeux et contraintes de l'autre. Au final, nous gagnons du temps et ce gain bénéficie directement à nos clients.

▼
LEHNING en chiffres

Chiffre d'affaires 2009 : 32 millions d'euros dont 20 % à l'export

Effectif France : 200 salariés

Effectif Monde : 285 salariés

Puisque vous prononcez le mot magique : que gère Movianto pour les laboratoires Lehning ?

Nous avons une structure intégrée pour le “direct pharmacie”, mais nous confions tout le reste de notre logistique à Movianto, c'est-à-dire la distribution de l'ensemble de nos spécialités auprès des grossistes-répartiteurs. Et ce depuis près de

> **ZOOM**

... sur la campagne publicitaire estivale de Climaxol

La modernisation de la communication fait également partie du projet d'entreprise des laboratoires Lehning. C'est dans ce cadre que le veinotonique Climaxol est mis à l'honneur tout cet été. Climaxol est un médicament de phytothérapie commercialisé en France depuis 1954 ! C'est dire s'il fait ses preuves, mais Lehning souhaite notamment séduire de nouvelles consommatrices grâce à cette large campagne publicitaire. Climaxol est donc visible sous forme de PLV dans les points de vente, de bannières sur Internet et d'affiches abribus dans les principales villes de France. Sans oublier les pages d'annonces dans la presse magazine grand public.

Nul doute que cette campagne va concourir à augmenter le taux de rotation de Climaxol... Movianto est déjà dans les “starting-blocks” !



La dernière vague de "déremboursement" est endiguée

Le 16 avril dernier, plus de 100 médicaments ont vu leur taux de remboursement baisser. Cette décision gouvernementale est doublement pénalisante pour les laboratoires : les produits concernés risquent de se vendre moins et les frais de revignetage sont à leur charge...

L'administration a récemment réévalué le service médical rendu par certains produits et a jugé qu'il était insuffisant pour 153 molécules. Cette décision n'est assurément pas la première du genre ! Celle-ci était particulière, car si les taux de remboursement ont baissé (de 35 à 15 %), le prix des médicaments restait le même. "Cela ne change en rien le fait

que Movianto doit épauler au mieux ses clients dans toutes les démarches qu'occasionnent de tels aléas", pointe Frédéric Bocquet, pharmacien responsable et directeur de la qualité. "D'ailleurs, 15 laboratoires touchés par cette baisse des taux de remboursement ont fait appel à nous pour le revignetage de leurs produits", précise Daniel Larivière, responsable du conditionne-



Frédéric Bocquet
Pharmacien responsable
et directeur de la qualité

Daniel Larivière
Responsable
du conditionnement secondaire



Dans le cadre de cette vague de "déremboursement", plus de 760 000 boîtes ont été revignetées à la main

MOVIANO VIGNETTE 220 000 UNITÉS EN MOYENNE. EN AVRIL ET EN MAI, L'ACTIVITÉ A AUGMENTÉ DE 80 % !

ment secondaire. Dans les faits, dès que Movianto est averti d'une baisse de remboursement, le dépositaire identifie, par numéro de lot et par référence, le stock qu'il va revigener, puis il s'occupe de faire fabriquer ces nouvelles vignettes. "Bien évidemment, la nouvelle vignette (orange) doit totalement recouvrir et cacher l'ancienne (bleue). Le peu de place réservé à leur emplacement nous oblige souvent à revigener de façon manuelle. Pour le moment, nous avons traité 37 500 unités à la machine sur les 800 000 boîtes que nous ont confiées nos clients", spécifie Daniel Larivière.

"Qui dit déremboursement, dit synergie parfaitement chronométrée entre la plupart des services Movianto."

Ainsi, Sigma Tau, Pharmy 2, Almirall et Kreussler ont été les principaux laboratoires à faire confiance à Movianto pour mener cette mission. "Il faut aussi signaler, reprend Frédéric Bocquet, qu'un des médicaments en question est un produit de la chaîne du froid. Il a donc fallu sortir de la chambre froide un seul carton à la fois pour effectuer l'opération pharmaceutique de revignetage. Selon le protocole, ces médicaments ne peuvent être exposés à une température supérieure à 8 °C plus de deux heures. En réalité, nous réintégrons chaque colis en chambre froide après trente minutes à peine. De plus, pour chaque lot de vignetage, nous avons glissé un capteur de température dans un carton." Soulignons enfin que d'amont en aval, cette modification de taux de remboursement (qui a porté sur 25 produits gérés par Movianto) a fait intervenir la majorité des services depuis l'ADV jusqu'au retour en passant évidemment par ceux de la qualité et du conditionnement secondaire. Les laboratoires clients ont été soutenus, comme il se doit, dans la gestion de cet épineux dossier !

Le dernier kilomètre

Movianto assure également la livraison de vos produits vers les officines (le "direct pharmacie"). En vue d'améliorer la traçabilité de ses flux de transport et d'apporter davantage de précision dans ses délais, Movianto a conclu un accord avec l'OCP. Ce dernier se charge désormais du "dernier kilomètre" de livraison. Avec ce contrat spécifique, les laboratoires clients de Movianto vont bénéficier d'une visibilité (notamment via l'outil de traçabilité Epod propre à l'OCP) et d'une fiabilité de transport largement reconnue. Quant aux pharmacies, elles vont profiter des avantages des livraisons mutualisées et seront averties, au quart d'heure près, du moment de leur livraison.



Aurhia Brahmi vous réserve son meilleur accueil



On le sait, les premières minutes d'une prise de contact sont capitales pour faire bonne impression à ses interlocuteurs. L'hôtesse d'accueil de Movianto France, Aurhia Brahmi, en est parfaitement consciente : à son niveau, dit-elle, elle participe à la promotion de la société et à sa politique de communication. Elle assure notamment l'accueil téléphonique (en français, en anglais et en espagnol) et respecte toujours la consigne de donner la priorité aux laboratoires. Vous pouvez donc compter sur Aurhia pour vous guider vers le bon interlocuteur. De toute façon, et étant arrivée en 2001, elle connaît tous les clients. Elle a aussi mis en place des affiches de bienvenue que vous pouvez voir lors de vos visites : évidemment ce n'est pas grand-chose en soi, mais cela montre bien l'attention qu'elle porte à chacun. C'est Aurhia encore qui vous adresse les décadaires et envoie le Mov'Info aux grossistes-répartiteurs pour qu'ils soient bien informés de vos opérations spéciales. Aurhia dit aimer ce qu'elle fait, et ses interlocuteurs doivent le ressentir. C'est tellement vrai que certains clients vantent régulièrement sa façon d'être aux petits soins !



L'équipe retour, au service des laboratoires clients, est constituée de : Cheng Traing, Sabine Ganeau, Nathalie de Campos et Véronique Tam

Service retour : être tourné vers le client

Tout dépositaire sait que le service retour n'est pas celui qui bénéficie de la meilleure image car, qui dit retour, dit souvent retard de ventes. Chez Movianto, tout est fait pour y remédier.

Le service retour est organisé en deux pôles : le premier est dédié aux pharmacies et aux hôpitaux, le second aux grossistes. "Cela dit, j'ai veillé à ce que chaque personne soit polyvalente, ce qui nous permet d'être très réactif", précise tout de suite Nathalie de Campos, un des piliers du service retour.

Un produit peut être retourné pour une raison imputable à Movianto ou en cas de demande d'enlèvement émanant d'un laboratoire ou d'une officine. Quelle qu'en soit la cause et dès qu'un produit est retourné, le service retour se livre aux différentes étapes de vérification : nom du laboratoire, bon de livraison, quantité livrée, numéro de lot, date de péremption et prix. Quand il s'agit d'un médicament,

"Si le produit est conforme, nous le remettons en stock pour qu'il soit recommercialisé le plus rapidement possible."

sa conformité est validée lot par lot. De la même façon, les produits qui peuvent être retournés à l'expéditeur font systématiquement l'objet d'un contrôle pharmaceutique. Cela permet aussi de lutter contre tout risque de contrefaçon. "Aussitôt que le pharmacien de Movianto a donné son accord, et quand le produit est conforme, nous le stockons de nouveau. Nous contrôlons tout, mais nous sommes également très conscients des impacts économiques liés à

notre service. Idem pour le Service Relation Client qui établit très vite les avoirs aux laboratoires.

Nous mettons tout en œuvre pour que nos clients aient un aperçu très positif du service retour", conclut Nathalie de Campos.

