

# move pharma

La lettre d'information de Movianto France

mai 2009 # 25

## ACTUALITÉS

### Que retenir de la récente enquête de satisfaction clients ?

Movianto France a mené une enquête de satisfaction auprès de ses clients laboratoires et tient à remercier encore tous ceux qui ont pu y répondre. Cette enquête, réalisée par une société externe pour assurer l'objectivité des réponses, s'est déroulée par téléphone du 15 au 19 décembre dernier. Il en ressort tout d'abord que 85% des clients sont satisfaits de Movianto. Par ailleurs, 95% d'entre eux qui font appel aux services dits annexes (stickage, kitting, mise en place et distribution d'échantillons) sont satisfaits. Enfin, 91% des clients qui se sont prononcés recommanderaient Movianto France à d'autres laboratoires. Au-delà de ces chiffres, le dépositaire a surtout voulu se positionner et préciser les points d'amélioration attendus par les clients en analysant les résultats par service et par prestation. Ainsi, il apparaît que certains clients attendent de meilleurs délais de traitement, une plus grande flexibilité ou encore davantage de communication sur les activités de Movianto. Grâce à l'ensemble des informations recueillies, Movianto France va renforcer ses axes de progression pour toujours mieux travailler demain. Cette enquête était une première pour Movianto France qui va régulièrement renouveler l'expérience afin de mesurer les évolutions perçues.

## Le groupe Movianto accueille une nouvelle entité en Europe



**Le 27 mars dernier, le groupe Movianto a renforcé sa présence européenne en rachetant la société familiale Dirk Raes implantée à Gand, en Belgique. Spécialisée dans la gestion de la chaîne du froid, la société devenue Movianto Benelux est très complémentaire aux autres filiales du groupe. Rencontre avec Benoît Lamour de Caslou, directeur du développement.**

“Les deux principales raisons qui ont motivé ce rachat sont notre volonté d'être présent au Benelux et de renforcer notre expérience dans la gestion de la chaîne du froid.” En effet, le site belge, constitué de 65 salariés, est situé à seulement 250 km de Gonesse et possède un savoir-faire reconnu dans la gestion du froid notamment pour le traitement de vaccins, de produits réactifs ou dérivés du sang. En outre, Movianto Benelux dispose de sa propre flotte composée de 50 véhicules dédiés au transport “froid” (de la température ambiante à la congélation).

**“Le groupe a la volonté forte d'étendre sa couverture géographique.”**

“Movianto Benelux peut se targuer de six classifications de transport relatives aux produits dits dangereux dont les solides inflammables ou les produits radioactifs. Ainsi, le dépositaire livre directement les hôpitaux, les médecins, les pharmacies et les grossistes. En parallèle, un système de tracking via Internet permet aux clients de suivre le positionnement et la température à un instant T.” Après Movianto Allemagne qui a développé une offre spécifique dans le traitement des narcotiques, c'est au tour de Movianto Benelux de compléter l'offre du groupe. D'autres projets, également proches géographiquement, sont en cours...

os contacts... Vos contacts... Vos contacts... Vos contacts... Vos contacts... Vos contacts... Vos cont



Directeur du développement  
Benoît LAMOUR DE CASLOU  
[benoit.lamour@movianto.com](mailto:benoit.lamour@movianto.com)



Responsables commerciaux  
Sophie TRANCHAND  
[sophie.tranchand@movianto.com](mailto:sophie.tranchand@movianto.com)  
Benoît DEVRIÈSE  
[benoit.devriese@movianto.com](mailto:benoit.devriese@movianto.com)



Assistantes commerciales  
Marielle COURCOL  
[marielle.courcol@movianto.com](mailto:marielle.courcol@movianto.com)  
Isabelle LEFEBVRE  
[isabelle.lefebvre@movianto.com](mailto:isabelle.lefebvre@movianto.com)

