

# move pharma

Le magazine d'information de Movianto France

juin 2011 - N°9

## Plus proche du cœur de métier des laboratoires



Qualité de service  
Rencontre avec  
Bruno Girard  
du laboratoire Teva  
>> page 4



Performances  
Tour d'horizon  
des décisions  
opérationnelles  
>> page 6



Au cœur de Movianto  
Les audits internes :  
en ligne directe  
avec ISO 9001  
>> page 8



Dans notre précédent numéro, je déclarais que nos évolutions tant en termes de ressources humaines que d'outil de production visaient à proposer de nouvelles prestations attractives. Rendez-vous était donc pris avec tous les laboratoires, quelle que soit leur dimension.

Ce rendez-vous est désormais honoré, notamment à travers notre offre de gestion électronique d'appels d'offres hospitaliers. En parallèle, certains de nos clients nous ont également sollicités sur l'intérêt d'un statut "exploitant" porté par Movianto.

Sur ce sujet, des pourparlers sont ainsi déjà bien avancés avec les titulaires d'autorisations de mises sur le marché. Ce rapprochement et cet engagement, Movianto les revendique aujourd'hui.

*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 : Sophie Tranchand, Mathilde Rault, David Desbois et Yoann Berquin  
Conception et réalisation : Edinews : 01 42 05 13 68 - www.edinews.fr  
Tirage : 700 exemplaires



## Toujours plus engagé dans le pharmaceutique

**Au-delà** de son statut de dépositaire, Movianto France affiche sa volonté de proposer de nouveaux services davantage orientés vers le cœur de métier des laboratoires, répondant ainsi aux demandes des plus modestes comme des plus grands d'entre eux. Rencontre avec Paul Beyou.

**Movianto ne cesse d'aller de l'avant. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur les services que vous développez ?**

En premier lieu, nous allons proposer un service de réponse électronique aux appels d'offres hospitaliers. En effet, depuis le début de cette d'année, il est possible, voire préférable, de répondre à ces consultations sous ce format. Cela va dans le sens du développement durable

et le législateur a commencé, depuis janvier 2010, à encadrer ces opérations. Quand on sait que les réponses papier représentent des centaines de pages, ce n'est pas anodin.

**Cette démarche est certes écologique, mais possède-t-elle d'autres avantages ?**

Oui, et pas des moindres ! Notre prestation est complète, elle débute avec la détection automa-

### “Le marché hospitalier est un passage obligé pour les laboratoires pharmaceutiques.”

Gain de temps et efficacité garantis !

#### Par ailleurs, vous souhaitez obtenir le statut d'exploitant. Pour quelle raison ?

Le constat est simple. Pour un laboratoire qui possède très peu de molécules ou pour les laboratoires étrangers qui ne maîtrisent pas la législation française, ce statut d'exploitant est complexe, coûteux et contraignant à obtenir et à conserver. Face à ce contexte réglementaire, qui risque par ailleurs de se durcir, quelques petites et moyennes structures nous ont sollicités. D'autres, à l'évocation du projet, nous ont fait part d'échos très positifs. Pour poursuivre dans cette démarche, Movianto prévoit d'étoffer son service réglementaire en renforçant notamment les compétences liées à la pharmacovigilance. Hébergé sur notre établissement de Gonesse, ce statut présentera l'avantage d'être mutualisable entre plusieurs de nos clients et complètera aussi notre activité dépositaire (rappels de lots, traçabilité, gestion d'information médicale).

#### Il s'agit là de services à haute valeur ajoutée...

L'environnement des produits de santé et plus particulièrement des médicaments demeure notre cœur de métier. En accompagnant les titulaires d'autorisations de mises sur le marché dans les domaines logistiques et réglementaires, Movianto confirme et renforce son positionnement de partenaire privilégié des laboratoires pharmaceutiques.



**Paul Beyou**  
Pharmacien responsable,  
directeur général  
et directeur qualité

tisée des appels d'offres par mots clés, se poursuit par une réponse dématérialisée à l'acheteur public et se termine par l'archivage électronique des dossiers. Le modèle est particulièrement puissant. En fournissant des mots clés (par exemple, des dénominations communes internationales), le moteur est capable de sélectionner à la source les produits relatifs à l'appel d'offres. Nos laboratoires clients ont ainsi l'assurance qu'ils seront alertés sur 100 % des références qu'ils nous ont confiées en veille. Afin de mener à bien cette prestation, nous nous sommes rapprochés de la société Wanao, experte dans la gestion des appels d'offres hospitaliers, avec laquelle nous avons conclu un partenariat.

### Anne-Laure Bel

Pharmacien adjoint,

Anne-Laure Bel a été promue



responsable du service client de Movianto France en avril dernier. “Avec mon équipe d'une quinzaine

de personnes, nous mettons tout en œuvre pour que le service client soit la porte d'entrée privilégiée des laboratoires clients.

C'est d'ailleurs une équipe dédiée de notre service qui va assurer la gestion des appels d'offres hospitaliers.”

### Jahmsi Bamba

Il fut ces dernières années responsable de la distribution au sein de laboratoires.

Egalement pharmacien adjoint, il a intégré les affaires pharmaceutiques et réglementaires de Movianto France début avril. Parmi ses multiples attributions au sein du pôle qualité, figure la mise en place de l'EQMS (European Quality Management System) du groupe Movianto. “Fort de ma fibre documentaire, je vais réécrire les procédures en vue de les standardiser au niveau européen. Cette démarche vise à garantir à nos clients des normes et un niveau de qualité homogènes dans l'ensemble des entités du groupe.”





# “Le surcroît d’expérience des équipes de Movianto bénéficie à nos clients.”

**Bruno Girard**  
directeur supply chain et industrie

En 2007, Teva Santé confie la logistique de ses médicaments génériques à Movianto. Trois ans plus tard, l’expansion du laboratoire pharmaceutique est telle que le volume se développe fortement. Movianto et Teva Santé investissent alors un nouvel entrepôt à Orléans pour y accueillir les produits génériques de Teva. Movianto met tous les atouts de son côté pour évoluer au rythme de son client.

### **Teva est un acteur majeur du marché. En quelques mots, quelles sont ses spécificités ?**

Teva est effectivement bien connu pour ses médicaments génériques et biosimilaires, mais c’est aussi un laboratoire pharmaceutique qui élabore, fabrique et commercialise des produits princeps notamment en neurologie et en respiratoire. Le groupe Teva est le premier producteur mondial de médicaments. Appuyé sur la puissance de ce groupe très intégré, Teva Santé offre en France la gamme générique la plus large du marché et ce, dans le respect des plus hauts standards de qualité.

### **En France, vous avez choisi Movianto. Quel est l’historique de votre collaboration ?**

Movianto a remporté l’appel d’offres que nous avons lancé en 2007. Il s’agissait de faire face à la forte croissance que nous connaissions déjà à cette époque-là. Movianto a répondu à l’ensemble des spécifications tout en proposant une approche à la fois rationnelle et ambitieuse de nature à considérer qu’il était le partenaire le plus adéquat pour accompagner notre croissance.

### **D’autres entités européennes de Teva faisaient-elles déjà appel au groupe Movianto ?**

En 2007, quelques accords étaient en cours de négociation, mais Teva Santé a été pionnier dans la taille du partenariat et dans l’étendue des prestations. La réussite du projet à Saint-Cyr-en-Val est à présent un exemple pour d’autres

filiales Teva en Europe à la recherche d'un partenaire logistique.

### Quelles prestations sont assurées par Movianto ?

La réception, le stockage et la distribution de tous nos produits génériques pour le marché français. Ceci inclut la préparation de commandes pour les grossistes répartiteurs ou les groupements de pharmaciens et le "picking detail" pour les officines. Nous sommes en train de valider un atelier d'étiquetage tertiaire ; un nouveau partenaire pour la gestion des périmés, des développements sécurité sont autant de projets qui verront le jour cette année.

### Vos produits sont dorénavant gérés depuis l'entrepôt d'Orléans. Pourquoi ?

Notre contrat initial portait sur un volume de 7 000 palettes. Nous atteignons aujourd'hui 10 000 palettes en stock et le nombre de références a quasiment doublé depuis 2007, puisqu'il est passé de 280 à 530. Il y a dix-huit mois, Movianto et Teva Santé ont lancé un projet avec un cahier des charges audacieux pour soutenir nos objectifs tant en matière de croissance de volume que d'amélioration du service client. Movianto a donc proposé de mettre à notre

disposition ce nouvel entrepôt de 20 000 m<sup>2</sup> à Saint-Cyr.

### Dans le précédent numéro, nous évoquions le démarrage d'activité réussi de cet entrepôt. Qu'en est-il, de votre point de vue ?

Je confirme ! Toute l'opération a été impeccablement conduite en amont. Je tiens d'ailleurs à saluer l'efficacité conjointe des équipes de Teva Santé et de Movianto qui ont su se donner les moyens d'être opérationnelles en temps et en heure. Le 5 juillet, jour du démarrage, la bascule a été parfaitement transparente pour nos clients. Nous n'avons subi aucun retard de livraison, même pas une journée !

### Justement, le service rendu aujourd'hui aux clients est-il probant ?

Nous dépassons nos indicateurs de performance, qui portent notamment sur les délais de livraison et la justesse de préparation de commande. Avec Movianto, nous améliorons ce mois-ci la traçabilité des livraisons auprès de tous les pharmaciens de France. Adapter sans cesse notre qualité de service aux besoins de nos clients et à notre volumétrie, telle est notre visée commune, et le bateau avance vigoureusement...



**Laboratoire Teva en chiffres**

**Chiffre d'affaires monde 2010 : environ 16 milliards de \$**

**Effectif monde 2010 : 40 000 collaborateurs**

**Effectif France 2010 : environ 500 collaborateurs**

## > ZOOM

## Le site de Saint-Cyr-en-Val : dans les starting-blocks pour le vignetage

Après une phase de projet rondement menée, les opérations de vignetage viennent de démarrer sur le site d'Orléans. En ce qui concerne l'infrastructure, pas moins de trois salles sont dorénavant dédiées au conditionnement. Du point de vue du matériel, Movianto s'est doté d'une vigneteuse et d'un banc d'impression d'une haute technicité. Et pour boucler la boucle, le savoir-faire est au rendez-vous : une équipe compétente est en place.

"Les produits étant sur place, dans notre entrepôt, précise Vesna Limhoeur, pharmacien du site, nous pourrions aisément nous adapter aux délais et aux volumes de nos clients tout en évitant le moindre coût de transport supplémentaire. En cas de modification des conditions

de prise en charge des médicaments par la CNAM ou de changement de prix de la part des laboratoires, nous sommes prêts !"



Le nouveau site de Movianto a obtenu l'autorisation de l'Afssaps pour réaliser ces opérations de conditionnement secondaire

# Accompagner la stratégie du point de vue opérationnel

Depuis la création du poste de directeur des opérations, en octobre dernier, les plans d'actions vont bon train. Tour d'horizon des décisions qui portent déjà leurs fruits et des décisions à venir...

Rencontre avec Bertrand Bourgogne, directeur des opérations.

**D**epuis le mois de janvier, le **taux d'efficience** de Movianto France augmente de belle façon. Ce gain d'efficacité se traduit par une réactivité accrue et une plus grande capacité à absorber les variations de volume inhérentes à l'activité.

Reconnu pour la qualité de son traitement des livraisons à l'hôpital, un nouveau transporteur express, Geodis Ciblex, a été choisi. **Le transport** vient ici soutenir le service de réponse aux appels d'offres hospitaliers.



**Bertrand Bourgogne**  
Directeur des opérations



La réunion performance a lieu toutes les semaines

## EN SIX MOIS, LE NOMBRE DE COLIS TRAITÉS PAR JOUR A AUGMENTÉ DE 20 %

Restons sur ce thème pour préciser qu'à présent Movianto est capable d'accroître son offre à destination du marché hospitalier et d'ajuster son plan de transport au gré de la stratégie commerciale des laboratoires. Vous souhaitez livrer des pharmacies VIP en express ? Aucun souci !

À cette adaptabilité s'ajoute l'offre "**dernier kilomètre**" assurée par OCP Transport, dorénavant disponible sur l'ensemble du territoire. La renommée de qualité de la prise en charge du colis de ce prestataire n'est plus à faire. De façon générale, le volet transport est rationalisé par le choix de partenaires en adéquation avec la variété de typologie des clients de Movianto.

**"Notre taux de service  
en messagerie atteint 95-96 %,  
en express 98 %."**

**Cap 2012** : c'est le nom d'un projet qui rassemble différents thèmes d'aménagement parmi lesquels, le paramétrage informatisé des plans de transport, la gestion informatisée des consommables, la traçabilité des expéditions, le management de la chaîne du froid, etc. Définir ces objectifs permet une amélioration continue, et c'est aussi un vecteur de cohésion entre l'ensemble des équipes.

Dès mon arrivée, j'ai voulu assigner aux chefs d'équipe comme à chacun des collaborateurs du terrain des objectifs qualitatifs et quantitatifs annuels. Ces objectifs sont à la fois personnels et communs, ce dernier point constituant une nouveauté chez Movianto. Je souhaite ici encore renforcer la cohésion des équipes et avoir une vision globale des objectifs. Ces deux points me semblent des éléments clés pour assurer un meilleur service aux laboratoires clients, qui, au final, est l'objectif que nous nous fixons tous.

## Le service "Commandes on time in full"

Movianto France propose depuis plus de six mois une nouvelle prestation à ses clients : un service de commandes complètes. Quels en sont les avantages ? Pour les laboratoires qui y souscrivent, le service client de Movianto France met en regard l'état des commandes et celui des stocks afin de s'assurer que toute livraison est envoyée dans son intégralité.

Si la disponibilité des stocks est insuffisante, la commande, plutôt que d'être envoyée partiellement, est alors momentanément bloquée.

Ce processus permet aux laboratoires d'affiner l'analyse de leur portefeuille de commandes et d'ajuster leurs stocks. Ce faisant ils optimisent la satisfaction de leurs clients destinataires, les pharmacies d'officine notamment.

Il est désormais facile de livrer "on time in full" !



## Le DESADV

Qu'est-ce donc ? Il s'agit d'améliorer la traçabilité des expéditions, notamment pour les destinataires que sont les grossistes répartiteurs et les hôpitaux. Les informations relatives aux livraisons à venir leur sont ainsi communiquées via un fichier informatisé (EDI). Grâce à cet attendu de réception, ils peuvent mesurer ce qui va être physiquement livré.

Les grossistes répartiteurs bénéficient d'ores et déjà de cet outil, et ce sera demain le cas des hôpitaux. La démarche est en cours de test avec l'hôpital de Rennes. Cette avancée qualitative fait partie intégrante de la progression des flux informatisés vers l'hôpital qui vont passer de 25 à 40 %. Encore une réalisation qui s'inscrit dans les évolutions de l'industrie pharmaceutique et qui vient en support de la nouvelle offre de Movianto liée au marché hospitalier (lire pages 2 & 3).



## Les audits internes au service d'ISO 9001

Chaque début d'année, Movianto France organise des audits internes consacrés à la qualité des services. Résultat : une certification ISO 9001 systématiquement renouvelée depuis 2002.

Tous les trois ans, le bureau Veritas effectue un audit complet des dix-huit services de Movianto France certifiés ISO 9001. "De notre côté, nous réalisons des audits internes tous les ans", indique Mathilde Rault, chargée d'assurance qualité. Ces audits sont menés par des personnes de l'encadrement de Movianto sur la base du volontariat. Chaque service est ainsi audité par un binôme de cadres.

**"Ces audits internes participent aussi au contrôle continu de la qualité due aux laboratoires clients."**

Grâce à cette organisation, les services qui font l'objet d'une certification sont audités *a minima* tous les trois ans. Bien entendu, un cadre ne peut pas auditer son propre service. "Tout commence par une session commune de formation sur la méthodologie qu'il convient de respecter lors d'un audit. Chaque binôme de cadres et moi-même pré-

parons ensuite les points à auditer en fonction des remarques du rapport précédent." Ces audits se déroulent *in situ* avec le chef de service concerné. Après analyse des résultats, les auditeurs adressent un compte rendu au chef de service. Quand nécessaire, ce dernier dresse un plan d'actions.

"Je veille au suivi et à la réalisation des actions d'amélioration." Mais cette démarche collégiale présente un autre intérêt : elle permet aux personnes de l'encadrement de

vraiment connaître les services, ce qui les lie entre eux, leurs contraintes, etc. Voilà qui renforce la notion de client interne et donc la cohésion de toute l'entreprise.

