

REVUE DE PRESSE

Septembre 2013



A company of PHOENIX group
Le répartiteur qui s'implique chaque jour à vos côtés.

Le Répartiteur qui s'implique chaque jour à vos côtés



Décollage réussi pour Phoenix à Toulouse

Phoenix Pharma s'est doté en juin dernier d'une agence automatisée pour approvisionner les officines de la région toulousaine. Un pari technologique qui s'avère gagnant. Reportage.

Faut-il y voir un signe ? L'Airbus A350 a effectué ses premiers vols d'essai à quelques centaines de mètres de là. Implanté à Saint-Alban, en périphérie toulousaine et à proximité du site EADS de Blagnac, le nouveau hub régional de Phoenix Pharma semble destiné au même succès que le dernier-né d'Airbus. L'agence s'en donne en tout cas les ambitions. Fort de 20 000 références, l'entrepôt de 2 500 m² entièrement automatisé traite déjà et en moyenne 16 000 lignes par jour. « Et nous sommes encore en rodage, observe Philippe Peyras, responsable d'exploitation de l'établissement. Il nous faut ajuster quelques paramètres informatiques afin d'optimiser le système



Notre défi est double : renforcer notre assise régionale avec une offre adaptée à nos clients et nous implanter dans des nouveaux secteurs géographiques
Laurent Cuiry, Phoenix Pharma

de convoyage mais nous sommes sur la bonne voie. Le centre a le potentiel technique pour traiter jusqu'à 24 000 lignes par jour en préparation de commande. Nous avons donc encore de la marge ! »

Un système de convoyage entièrement automatisé

Depuis sa mise en service au mois de juin, le système de convoyage est au centre de toutes les attentions. Piloté par informatique, il a révolutionné le quotidien des équipes, qui ont gagné en réactivité, et des pharmacies de la région, qui bénéficient d'une qualité de livraison optimale. « Du fait de son automatisation, le centre s'est forgé, en l'espace de quelques mois, une solide réputation dans l'approvisionnement en médicaments des pharmacies du

Sud-Ouest, observe Philippe Peyras. Preuve de ce succès, le nombre de clients a doublé en deux mois et le taux de qualité de service sur les commandes honorées est proche de 100 % ».

Déjà présent à Pau et à Bayonne, dans les Pyrénées-Atlantiques, le grossiste-répartiteur renforce donc sa présence dans un secteur géographique hautement stratégique. « Nous allons là où les clients sont, analyse Laurent Cuiry, président de Phoenix Pharma. Historiquement, la région Sud-Ouest a toujours été un terrain fertile pour l'activité de répartition de Phoenix. Alors que notre moyenne nationale est de 8,5 % de part de marché, à Pau, elle est de 17 %, à Toulouse de 9 %. Il y a une dynamique régionale qui nécessite de nouveaux outils logistiques et industriels. »



A company of PHOENIX GROUP
Le répartiteur qui s'implique chaque jour à vos côtés.

DÉCOLLAGE RÉUSSI POUR PHOENIX À TOULOUSE

Mais l'ambition de Phoenix Pharma n'est pas uniquement régionale. Elle s'inscrit dans une stratégie nationale. « Dans un contexte commercial de plus en plus compétitif, couvrir l'ensemble du territoire est une condition indispensable au développement stratégique de l'entreprise. Sans pour autant perdre en qualité et en rapidité de livraison, juge Laurent Cury. C'est donc un double défi qui s'ouvre à nous : renforcer notre assise régionale avec une offre adaptée aux besoins de nos clients, tout en s'implantant dans de nouveaux secteurs géographiques. L'ouverture de l'agence régionale de Toulouse s'inscrit dans cette stratégie. »

Traçabilité avancée

Le nouveau centre entend également devenir une référence dans le champ toujours perfectible de la qualité. « De la réception à la livraison des commandes, tout a été conçu pour suivre à la trace les médicaments », note Philippe Peyras. À chaque étape de son parcours au sein du « magasin », le produit commandé esuie une batterie de contrôles. « Chaque fois qu'un client passe une commande, celle-ci est réceptionnée dans notre interface commerciale, poursuit Philippe Peyras. Les commandes basculent dans le logiciel de préparation Pharmos qui, comme son nom l'indique, prépare la commande. Une fois cette dernière prête, les bons de commande sont édités avec nom, lot du produit, quantité, code CIP et emplacement de stockage dans le magasin. Chaque bon comprend un code-barres qui reprend toutes les informations. Ce bon est ensuite étiqueté sur un bac de ramasse qui va « naviguer » sur le système de convoyage à la recherche des produits demandés. » Les bacs présentant une anomalie durant la préparation sont éjectés. Lors de son acheminement sur le convoyeur, le bac passe également par la station photo qui prend un cliché de la commande préparée, et ce, afin de revenir au besoin avec certitude sur le contenu des bacs livrés. Enfin, à lieu l'édition de la facture.

Un chiffre témoigne de cette quête obsessionnelle de la qualité. L'automate, qui traite 50 % des commandes journalières, enregistre un taux de qualité de 99,91 %. Côté organisation, le magasin est divisé en plusieurs zones : l'automate, avec 1 074 références qui coïncident avec le fonds de roulement de la pharmacie, les « dynamiques » avec 730 références à fort taux de rotation, les « statiques » où sont concentrés les produits à faible voire très faible taux



▲ Philippe Peyras (deuxième à droite, à côté de Laurent Cury) est responsable de l'exploitation du site.



▲ Le système de convoyage est entièrement piloté par informatique.



▲ L'automate traite 50 % des commandes journalières, pour un taux de qualité de 99,91 %.

Chiffres clés

- ▶ 2 500 m² de surface
- ▶ 80 clients
- ▶ 18 tournées de livraison par jour
- ▶ 20 000 km parcourus par semaine
- ▶ 20 000 références en stock
- ▶ 16 000 lignes traitées par jour
- ▶ Taux de qualité de service de 99,7 % sur les commandes honorées

de rotation, la zone « hors gabarit » qui recense les articles lourds et/ou volumineux nécessitant une préparation de commande manuelle, la chambre froide et le local des stupéfiants. En cas de rupture ou de manquant, l'agence de Toulouse peut compter sur l'appui du centre de Critèil, en région parisienne, qui, grâce à un service express de transporteur, lui fournit les médicaments manquants en urgence.

Montpellier et Bordeaux dans le viseur

La création de ce hub régional a été l'occasion de repenser les stratégies de livraison du répartiteur. Des tournées supplémentaires ont été créées, d'autres ont été reconfigurées pour satisfaire au plus près les attentes des pharmacies clientes. Pour Soizick Mosselein, directrice régionale des ventes Sud-Ouest, « répondre aux problématiques des officines clientes tout en en prospectant de nouvelles est un élément important de notre métier. Il s'agit de trouver un juste équilibre entre niveau

de prix et service de qualité. Si l'arrivée de nouvelles pharmacies a profondément modifié la physionomie de nos circuits de livraison, elle n'a en rien entaché la qualité de nos prestations. »

Dans le bureau où les commandes sont réceptionnées, une carte du Sud-Ouest est affichée. Des punaises épinglées quadrillent la région. Le code couleur est simple : en rouge les pharmacies clientes, en bleu les cibles potentielles. « Cela nous permet de visualiser les circuits de livraison et d'identifier sur ces tournées de futurs clients, explique Soizick Mosselein. Pour l'instant, on se tient à un périmètre encore restreint qui va de Saint-Gaudens au sud à Albi au nord, d'Agen à Focuet à Castres à l'est. Mais rien ne nous empêche de prolonger nos tournées. Si l'opportunité se présente, nous avons désormais les outils de production pour livrer plus loin. L'objectif à moyen terme est d'approvisionner les pharmacies sur un axe Montpellier-Bordeaux. » Pas de doute, dans le Sud-Ouest, Phoenix voit grand, très grand...

Olivier Valcke

