

Le grossiste répartiteur OCP a fait appel à Rayonnance pour développer une application de traçabilité de ses livraisons aux officines. Conçue au départ pour augmenter la qualité de livraisons dont le taux d'erreur était déjà très faible, cette application permet depuis à OCP de développer son activité en livrant pour le compte de tiers avec une extrême fiabilité.



Patrick Bonnefond,
Directeur Organisation
& Méthodes, Direction
Logistique & Patrimoine
OCP Répartition

OCP Un outil de traçabilité qui développe l'activité

OCP en chiffres

- 6,7 Md€ de CA en 2010
- 3.700 collaborateurs en France
- 44 sites dont une plate-forme à vocation nationale réservée aux produits « rares »
- 34,4 % de part de marché
- Plus de 35.000 références en stock dont environ 10.200 présentations de spécialités
- 14.500 pharmacies clientes de ville et d'hôpital livrées deux fois par jour sous 2 h
- 200.000 kilomètres parcourus par jour par les 1.150 chauffeurs livreurs

Voilà plus de 80 ans qu'OCP joue le rôle de grossiste-répartiteur pour ses clients pharmaciens en France et plus récemment pour ses partenaires. Il distribue à près de 14.500 officines les médicaments et autres produits de santé qui y sont vendus et assure des prestations de service pour le compte de laboratoires pharmaceutiques et de fournisseurs de ces officines. « Le projet de traçabilité de nos livraisons est venu de la recherche de logiciels de gestion de tournées », se souvient Patrick Bonnefond, alors fraîchement nommé Directeur Organisation et Méthodes d'OCP. Arrivé en septembre 2006 à cette responsabilité, il est à la genèse du projet à la fin de cette même année. Et de poursuivre : « A l'époque, nous avions des outils pour organiser les

tournées de livraison de nos établissements, les plans de tournées étant alors revus en central tous les deux à trois ans [ndlr : ils le sont au moins une fois par an à présent]. Ces logiciels de tournées utilisaient de la cartographie et nous réfléchissions au moyen de récupérer les données réelles de livraison (horaires et lieux). Au-delà, ces nouveaux outils de traçabilité devaient nous garantir une livraison sans erreur aux officines en nous assurant de livrer les contenants au bon endroit ».

Réduire l'auto-pression des chauffeurs

Chez OCP, 1.200 personnes réparties sur 43 établissements délivrent chaque jour 100.000 caisses correspondant à un million de lignes de commandes. « 14.500 officines sont livrées une à deux fois par jour avec des volumes importants et

réguliers », commente Patrick Bonnefond. Le taux d'erreurs était déjà bas, s'agissant le plus souvent d'une caisse en trop ou en moins, que l'on retrouvait facilement en consultant le client immédiatement avant ou après dans la tournée. Mais gérer ces quelques réclamations prenait quand même du temps d'où un coût associé, sans oublier l'aspect psychologique concernant les chauffeurs. *« Les livreurs sont souvent depuis longtemps sur le même secteur de livraison et voient les pharmaciens tous les jours. La récurrence de la livraison fait que même si l'erreur est très faible, le client y est particulièrement sensible en raison de la nature du produit : un médicament nécessaire et attendu par le patient »*, relève le Directeur Organisation Et Méthodes d'OCP. Bien conscients de ces impératifs, les chauffeurs redoutent d'autant plus l'erreur, d'où une certaine « auto-pression » au quotidien. *« Ces nouveaux outils arrivant sur le marché nous donnaient donc l'opportunité d'apporter à nos livreurs des solutions pour mieux contrôler le chargement et la livraison »*, résume Patrick Bonnefond.

Naissance d'E-Pod

En plus de cette volonté d'améliorer la qualité des livraisons, OCP souhaitait étendre ses activités de services. En effet, OCP livre aussi par exemple l'homéopathie du laboratoire Boiron aux officines. Ce dernier reçoit les commandes en direct des pharmaciens et livre OCP deux fois par jours afin que les livraisons aux officines soient mutualisées. *« En garantissant un haut niveau de qualité et en maîtrisant la traçabilité des caisses avec une preuve de livraison, nous disposons des outils pour développer nos prestations de transport à destination des laboratoires et des prestataires de santé »*, analyse le Directeur Organisation Et Méthodes. Un projet similaire avait déjà été mené chez AAH, filiale anglaise du groupe Celesio auquel appartient aussi OCP. En effet, la preuve de livraison étant indispensable outre-Manche pour se faire payer des hôpitaux, AAH avait développé un outil de traçabilité dans le cadre du projet



Terminal Motorola utilisé pour tracer les colis à livrer détaillant les étapes de la tournée 8257.



Livreur scannant la livraison avant le départ en tournée.



Livreur scannant la livraison dans une pharmacie.

Electronic Proof of Delivery. « Ce projet était très proche de ce dont nous avions besoin. Mais l'intégrateur anglais ne souhaitait pas développer le marché français », note Patrick Bonnefond. C'est ainsi que le projet E-Pod est né chez OCP.

Une solution intégrée avec un seul interlocuteur

Un dossier d'expression des besoins est donc monté. La solution doit assurer que les livraisons sont conformes (sans erreurs) et doit répondre aux besoins des nouvelles prestations de transport (ex : réglementation obligeant à avoir une lettre de voiture pour les colis qui n'appartiennent pas à OCP). Un tour des Intégrateurs est organisé début 2007 pour leur présenter ce dossier et avoir des démonstrations de leurs solutions. Un appel d'offre est constitué à la fin du 1er semestre 2007. OCP reçoit les propositions des candidats entre le début de l'été et septembre 2007 et aboutit à une short list de trois solutions début 2008. Les critères de choix étaient la bonne compréhension du cahier des charges et des spécificités du métier de grossiste répartiteur, ainsi que la capacité à s'adapter rapidement aux nouvelles demandes d'OCP. « Rayonnance a présenté un premier dossier très convaincant. Nos échanges au cours de la phase de sélection nous ont démontré sa capacité à être très réactif par rapport à nos demandes, estime le Directeur Organisation & Méthodes, qui ajoute : Les contacts avec les clients de Rayonnance ont confirmé la qualité des solutions développées ainsi que sa capacité d'accompagnement au cours du projet et d'évolution par rapport au client. » Rayonnance remporte donc l'appel d'offre haut la main. Et Pierre Bonnefond de souligner : « La difficulté était qu'à l'époque, très peu de sociétés étaient capables de répondre à l'ensemble de nos besoins et nous avons eu parfois jusqu'à trois sociétés différentes pour couvrir le développement, la cartographie et la géo-localisation ainsi que la traçabilité (scans). Dès les premiers échanges, Rayonnance s'est placée comme intégrateur unique de la solu-



tion, réduisant ainsi le nombre d'interlocuteurs ».

Une solution viable au bout de deux mois

Début 2008, deux groupes de 12/15 chauffeurs et de représentants des établissements participent à une réunion organisée pour recueillir leurs attentes vis-à-vis de l'outil de traçabilité. En parallèle, une étude du travail des livreurs est menée avec un ergonome. Il ressort de cette première étape une grosse attente des livreurs pour se libérer de la peur de se tromper et que les outils proposés sont aptes à y répondre. Une première version de la solution tenant compte des demandes et de la vision du process arrive en mars/avril 2008. En parallèle, les partenaires sociaux se voient expliquer les objectifs du projet, ses apports et les changements apportés par les outils. Face à la crainte de certains sur leur capacité à utiliser un nouvel outil (les terminaux embarqués ou PDA), l'arrivée des téléphones portables et des smartphones est tombée à point nommé. « L'environnement nous a aidés », reconnaît Patrick Bonnefond. Sans oublier la communication : « Nous avons mis en place un vrai projet de conduite du changement auprès des établissements, de nos équipes d'encadrement et de nos livreurs », indique-t-il. Un pilote de la solution informatique a été mené sur les établissements de Reims et de Troyes. La première solution a été testée durant huit semaines pour valider les process et corriger les bugs. Quatre chauffeurs ont été équipés de PDA et une partie de l'équipe Organisation & Méthodes a été détachée sur le terrain pour former les utilisateurs et accompagner les livreurs en tournée. « La solution était viable au

bout de deux mois et nous avons élaboré un planning de déploiement sur les 43 établissements. Aujourd'hui, tous les livreurs ont adopté le PDA en livraison et ils ne se verraient plus travailler sans cet outil, devenu indispensable ».

Une démarche devenue standard pour les clients

Les 1.200 personnes, dont 15 % de sous-traitants, ont tous été équipés de terminaux (Motorola MC70). En appui de la formation présentielle, un outil d'e-learning a été développé par OCP et la Cegos pour que les chauffeurs puissent se former en répondant à un quizz et en voyant évoluer leur score. En outre, un manuel d'utilisation a été remis à chaque livreur. Le déploiement s'est étalé jusque fin 2010. Enfin, une plaquette a également été élaborée pour les pharmacies afin de leur expliquer le process de scan des caisses par le livreur et d'avoir leur autorisation d'apposer un code-barres CIP près de l'endroit du dépôt des caisses. Les officines sont également invitées à appeler le service client au moindre doute, ce dernier voyant s'effectuer la livraison au fur et à mesure et pouvant d'autant plus facilement comparer le physique et le théorique. « La démarche est devenue rapidement standard pour les clients et bien souvent le contrôle de réclamations aboutit à : Ah, oui, on a retrouvé la caisse ! », observe Patrick Bonnefond. Par ailleurs, OCP compte à présent une quinzaine de laboratoires partenaires qui recourent à son offre de mutualisation de transport. Rayonnance en est à la septième version de la solution qui n'a cessé de se compléter : traçage des colis d'OCP, puis de ceux de ses partenaires, création d'une fonction de maîtrise du poste carburant de la flotte, intégration du service Coli Pass de transfert suivi de colis entre pharmacies, connexion Wifi en plus du GPRS... En 2013, OCP envisage de renouveler son parc de PDA et à terme de passer du GPRS au 3G. Compte-tenu des quelques millions d'euros d'investissement, le retour sur investissement de ce projet est estimé à trois ans. Comme quoi, investir s'avère payant ! ■ CATHY POLGE