

Un an après

Galexis a ouvert il y a une année son nouveau centre de distribution ultra-moderne à Niederbipp (BE). Jean-Claude Cléménçon, Responsable Domaine d'activités Logistics, passe cette année en revue et nous présente les projets.

Plus rapide, plus avantageux et plus efficace: voilà comment doit être le marché de la santé suisse à l'avenir. Ces efforts sont accélérés par la forte pression sur les coûts. Le monde politique exige sans cesse davantage d'efficacité et une baisse des coûts dans le secteur. Galexis a donc entamé il y a quelques années l'ambitieux projet d'un centre de distribution unique pour toute la Suisse alémanique qui lui permet de se préparer à affronter l'avenir.

Jean-Claude Cléménçon, temps d'attente longs, mauvaises livraisons, bulletins de livraison manquants et marchandises défectueuses: il y a eu quelques problèmes lors de la fusion des centrales de Zurich-Schlieren et Berne-Schönbühl. Comment se présentent les choses aujourd'hui, un an après l'ouverture?

Jean-Claude Cléménçon: Oui, quand nous avons mis nos nouvelles installations en fonction, il y a eu quelques problèmes inattendus dans le système de gestion des entrepôts qui dirige la préparation de la marchandise. Des erreurs complexes sont apparues dans la chaîne du processus approvisionnement – stockage – préparation – livraison.

Et la marchandise défectueuse?

Les problèmes étaient dus aux processus de préparation, respectivement au système de répartition de la marchandise. Ainsi, les emballages plus lourds étaient parfois délivrés après les plus légers. La marchandise lourde tombait donc dans la caisse à la fin et endommageait ainsi les paquets plus fragiles situés au-dessous.

Quels effets ont eu les pannes fréquentes sur les collaborateurs et l'exploitation à Niederbipp?

Jusqu'à fin 2008, nous avons été très occupés à satisfaire uniquement les besoins de base de nos clients, donc beaucoup plus longtemps que prévu. Ça signifie: livrer la bonne marchandise au bon moment à la bonne place. Eliminer l'erreur a constitué pour nous une masse de travail énorme. Ainsi nos collaborateurs travaillaient parfois pratiquement 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Comment ont réagi vos clients comme les hôpitaux, les pharmacies ou les drogueries aux erreurs de livraison?

Par bonheur, il s'est avéré que nous avons une clientèle très fidèle et tolérante. Nous avons certes reçu de nombreuses réclamations mais aussi beaucoup de téléphones encourageants qui nous ont énormément motivés dans les moments difficiles. Un grand merci d'ailleurs à tous nos clients pour leur patience!

Comment fonctionne le centre logistique aujourd'hui?

De façon stable. Depuis mai 2009, notre disponibilité d'articles est de 98 %. C'est une hausse de 0,5 à 1 pourcent par rapport aux anciennes centrales. En outre, nous avons réorganisé tout l'entrepôt. Grâce à ça, les retours de marchandise ont fortement baissé. Nous pouvons nous concentrer à nouveau davantage sur le service aux clients dont nous n'avons malheureusement pas pu nous occuper suffisamment l'année passée.

Quel est le plus du centre de distribution de Niederbipp?

La situation centrale sur le Plateau suisse est clairement notre principal avantage. Tout notre assortiment est disponible à un seul endroit et nous pouvons donc livrer plus rapidement et plus efficacement.

Dans votre rapport semestriel, vous parlez de mesures cibles pour améliorer la rentabilité dans le domaine logistique. Comment se présentent-elles?

L'an dernier, les difficultés du départ ont substantiellement augmenté nos coûts. Nous nous sommes maintenant fixés comme objectif d'améliorer la rentabilité jusqu'au deuxième semestre 2009, notamment en exploitant pleinement le potentiel d'automatisation.

La vente des deux anciennes centrales de Zurich-Schlieren et Berne-Schönbühl est-elle difficile?

Oui, en effet. Vendre deux bâtiments est une autre affaire que de s'occuper de la logistique des médicaments. Par bonheur, nous avons réussi à louer la

moitié des locaux de Schönbühl. Les deux bâtiments sont toujours à vendre.

Le centre de distribution offre aujourd'hui 400 postes à temps complet à Niederbipp. Avec l'augmentation du degré d'automatisation prévue, soit jusqu'à 70 %, vous aurez besoin de moins de personnel.

Nous avons pu résorber une grande partie de la réduction de personnel par des fluctuations naturelles. Mais nous avons malheureusement aussi dû procéder à quelques licenciements. Nous avons déjà réalisé les trois quarts du projet, et nous comptons achever la restructuration d'ici mi-2010. Notamment par la suppression des postes temporaires ou le traitement en interne de travaux effectués jusqu'ici en sous-traitance. Notre objectif est de pouvoir compter comme auparavant sur une équipe fiable, stable et unie. Nous souhaitons naturellement que chaque membre de notre équipe reste aussi longtemps que possible chez nous.

Vous avez introduit en 2008 le nouveau modèle «tarif pour commandes anticipées». Qu'en est-il?

Nous avons jusqu'à présent de nombreux retours positifs et les chiffres parlent d'eux-mêmes. Ainsi, 80 % des drogueries profitent aujourd'hui d'une diminution de 10 % des coûts de logistique s'ils ont passé commande avant 11h, respectivement 16h.

Niederbipp offre d'autres nouvelles possibilités. Que prévoyez-vous?

Nous devons mieux utiliser encore les synergies disponibles et renforcer ainsi la position de notre centre. Nous avons des idées et des plans pour développer nos prestations et pouvoir offrir encore davantage à nos clients. Ainsi, nous examinons actuellement de nouveaux modèles de distribution et nous voulons étendre notre offre de marché et la palette de nos produits. Nous voulons également adapter les commissions pour grandes et petites quantités.

Cela signifie?

Notre objectif est de pouvoir encore mieux couvrir les besoins de nos clients. Ces derniers doivent pouvoir faire part de désirs particuliers. En outre, nous comptons améliorer la correspondance entre les délais de livraison et les prix.

Quand peut-on compter avec les premières nouveautés?

Les premiers changements seront vraisemblablement présentés et introduits l'an prochain. Ensuite, nous effectuerons bien sûr continuellement d'autres améliorations et espérons pouvoir proposer de nouveaux modèles de distribution. Car nous voulons demeurer le centre de distribution de premier choix auprès de nos clients.

Flavia Kunz Trad: mh