



Candidat les ROIS DE LA SUPPLY CHAIN 2010

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	Sanofi Aventis
Secteur d'activité	Pharmacie
Chiffre d'affaires annuel	27.6 Md €
Effectif	100 000 p
Nom et fonction du représentant (ou des représentants)	Michel Legrand, Directeur Adjoint Transports. Equipe projet : Alain Melin, Christophe Dussot, Dominique Bordeau, Fadi Bahous, Jean-Marc Champart, Christophe Cluzel, Jeanne Limerat. Sponsors projet : Bernard Amoury, Laurent Guéritaine, Dominique Folliot
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire	Diagma Consulting
Nom du représentant	Jean-Luc Fonteneau et Gil Yaniv, Directeurs Associés
PROJET réalisé en 2008/2009	
1. Problématique	Sanofi Aventis France est le numéro 1 français de la pharmacie. Une boîte sur 6 vendue dans les officines françaises est produite par le laboratoire. Depuis quelques années, avec l'impulsion donnée par les médicaments génériques et l'automédication, Sanofi Aventis développe les livraisons en direct vers les officines. Dans ce cadre, Sanofi Aventis voulait se différencier de ses concurrents en offrant un service de livraison d'excellente qualité à sa clientèle. En effet, en interrogeant les pharmaciens, Sanofi-Aventis a constaté que ses clients sont très sensibles au fait de recevoir leur commande dans les meilleures conditions : intégrité des produits, qualité de la livraison. La livraison aux officines est particulièrement complexe : livraison en centre ville, avec souvent des zones de stationnement éloignées & peu pratiques, un fort trafic dans la pharmacie qui rend la réception difficile, peu de place pour le stockage.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p>« Sanofi-Aventis soigne la livraison aux officines »</p> <p>La solution mise en œuvre par Sanofi Aventis est un service de « livraisons dédiées » aux officines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec des camionnettes exclusivement réservées à cet usage, aux couleurs du laboratoire ; - avec un personnel clairement identifiable, spécialement formé aux spécificités du médicament ; - en respectant un protocole de livraison très précis (meilleure sécurisation de la livraison jusqu'à l'officine) ; <p>Ce nouveau service permet un retour d'information quasiment en temps réel sur la livraison (photo du Bon de Livraison émarginé sous 15 minutes sur un site internet) et facilite ainsi le service après vente. Il permet également un service « personnalisé » aux officines : les produits sont amenés dans la réserve si le pharmacien le souhaite, parfois au sous-sol ou à l'étage.</p> <p>Diagma, cabinet de conseil spécialisé en Supply Chain, a accompagné Sanofi Aventis dans la définition de la stratégie de mise en œuvre de la solution « Livraisons dédiées », après un test pilote en région parisienne, en évaluant le coût du déploiement de cette solution et en recommandant le type de partenaire, ainsi que le nombre et la localisation des partenaires transport.</p>
3. Objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer le service aux clients - Réduire le délai de livraison de 24h. - Réduire le taux de réclamation et le taux de casse des produits (certains produits, des sirops vendus en bouteille en verre, sont très fragiles).
4. Description de l'application	Des véhicules sont dédiés à Sanofi Aventis, avec une application informatique qui permet une traçabilité / mise à disposition d'information de livraison

	<p>quasiment en temps réel (solution Neopost).</p> <p>Le client est accompagné pour le contrôle de sa livraison afin d'établir une preuve de livraison claire et non contestable. Ainsi la remontée des problèmes au laboratoire Sanofi Aventis se fait beaucoup plus directement. Sauf cas exceptionnel, c'est toujours le même chauffeur qui livre la pharmacie, de manière à développer un contact avec le pharmacien et son personnel.</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	<p>Périmètre : France</p> <p>Les produits distribués partent tous du site d'Amilly, dans le Loiret, qui est dédié aux produits livrés en direct vers les officines (qui ne passent pas par les grossistes répartiteurs). Selon les périodes, un à deux millions de boîtes de médicaments quittent quotidiennement le site.</p> <p>Le projet a été mené en mode pluridisciplinaire : il a impliqué les fonctions/services Supply Chain groupe, le site de distribution d'Amilly, la filiale France (Supply Chain et Commercial), ainsi que les fonctions Achats, Qualité, Juridique, Communication.</p>
6. Date de mise en œuvre	<p>Pilote : 2007, avec la société de transport Tendron en région parisienne.</p> <p>Etude de déploiement province : 2008. Déploiement : fév. à nov. 2009 (Geodis)</p>
7. Durée de la mise en place	2 ans
8. Nombre d'utilisateurs concernés	Environ 11 500 pharmacies livrées en mode dédié
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Densité géographique des pharmacies inégale sur le territoire : pour le moment, 50 % de l'activité est couverte par le système dédié. Un autre système de livraison a été mis au point pour le reste du territoire.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Les litiges clients ont baissé de 70 % en un an à la mise en place du nouveau mode de livraison. - Le montant des avoirs clients pour motif « transport » a été réduit de près de 300 K€ par an pour la région parisienne. - L'amélioration de la qualité de livraison a également permis de capitaliser pour mieux fidéliser les pharmaciens sur les gammes de produits vendus sans ordonnance et les génériques, où il y a une forte concurrence entre laboratoires.
11. R.O.I. estimé	- Le ROI a été très rapide (moins de 6 mois) car le projet a peu nécessité d'investissement, comme tout projet de « nouveau service ». Ce sont les transporteurs qui ont acheté les camionnettes de livraison.
12. Perspectives d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> - Axe produits : extension à d'autres gammes de produits - Axe géographique : extension à d'autres pays au sein de Sanofi Aventis
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	<p>Innovation par création de la valeur</p> <p>Au lieu de changer de transporteur « de messagerie » pour réduire de 10 ou 20 % les réclamations, Sanofi Aventis a souhaité faire un « bond » en matière de service, en réfléchissant à un mode de livraison complètement différent et parfaitement adapté aux demandes de ses clients.</p> <p>Ce service permet de plus un retour d'information très rapide du prestataire transport vers le chargeur (Bon de Livraison émarginé en 15 minutes)</p> <p>La solution de transport dédié va a priori à l'encontre du principe de mutualisation mais compte tenu de la taille importante de Sanofi Aventis, il permet un service plus personnalisé aux officines.</p>
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Le projet a permis de mettre en place une action « Qualité totale » de la prise de commande à la livraison dont les VRP et le centre de distribution d'Amilly sont parties prenantes.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ?	Un des véhicules utilise du carburant GNV, ce qui permet de réduire l'impact sur l'environnement en milieu urbain. En complément, des livraisons en vélo sont également en test au centre de Paris (voir photo).