

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	CERP Rouen – Groupe ASTERA
Secteur d'activité	Distribution et Répartition pharmaceutique
Chiffre d'affaires annuel	4,5 milliards d'€
Effectif	3600 personnes
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Anne-Claude MARE Directeur Développement et Etudes Métiers
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	ZETES
Nom du représentant (signataire du document)	Conchi DELAGE
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2012	
1. Problématique	Mise en œuvre de l'obligation réglementaire de traçabilité des médicaments au 01/01/2011. Des enjeux éthico-économiques.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	Solution ZetesMedea de Logistic Execution basée sur la technologie vocale + scanning, intégrée au SI client ; sur plusieurs modules métiers (préparation de commandes, inventaire, mise en stock / placement).
3. Objectif	Pratiquer une traçabilité fiable, améliorer la qualité de service sans perte de productivité.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Une démarche progressive et apprenante en suivant un calendrier d'évolutions impliquant tous les acteurs de la chaîne : depuis le fabricant fournisseur jusqu'au client pharmacien (patient à terme).</p> <p>Une approche modulaire pour traiter les informations aux ENTREES, au STOCKAGE (mode FIFO/FEFO) et en SORTIES (d'abord en mode prédictif, puis en mode déclaratif) tout en s'appuyant sur 2 pré-requis indispensables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un marquage Datamatrix conforme sur les conditionnements pour capturer l'information de traçabilité (lot + date pér.) - un avis d'expédition (message EDI DESADV), pour anticiper les marchandises à recevoir. <p>Le modèle fonctionnel est basé sur un système "mains-libres" ou "sans papier" grâce à l'association et la synergie entre les 2 technologies : scanning + moteur vocal (sans apprentissage préalable).</p> <p>Les applications métiers suivent la boucle itérative classique : Demande de travail / Exécution du travail / Fin de travail ; le tout piloté grâce à des interfaces avec le SI client en transmission wifi. C'est le dialogue homme-machine qui guide et contrôle les tâches utilisateurs.</p> <p>⇒ <i>Peut être détaillé par métier.</i></p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations ... concernés)	France : 32 agence (19 manuelles, 13 mécanisées-automatisées) + 3 structures dépositaires manuelles Belgique : 4 agences (1 manuelle, 3 mécanisées-automatisées) 772 postes ; 1400 personnes formées.

6. Date de mise en œuvre	Module Prépa : 2 sites pilotes en 2011 + 2 sites ; 22 sites en 2012 ; 12 sites en 2013. Module inventaire : 32 sites en 2014.
7. Durée de la mise en place	1 an de conception + pilote ; 2 ans de déploiement.
8. Nombre d'utilisateurs concernés	1400.
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<ul style="list-style-type: none"> • Des facteurs politiques : internes et externes liés aux enjeux, ROI et calendriers professionnels interdépendants (normes, codifications et marquages articles, codes 7 → 13, suppression de la vignette, variantes par catégories de produits véto-humains...) • Des facteurs techniques : temps de réponses applicatifs, architecture technique, réseau wifi, performances des matériels, qualité des marquages... • Des facteurs humains : gestion des freins aux changements ; levée des craintes des partenaires sociaux ; élaboration d'un protocole de déploiement avec coaching personnalisé.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> → La mise en œuvre d'une traçabilité déclarative efficace via le scan des informations utiles directement sur les produits (N° de lot et date de péremption dans datamatrix) 16.000 références tracées (humain + véto). → L'amélioration de la qualité de service : pratiquement plus d'erreurs de produits ou de bacs. Taux d'erreurs de prépa = 0,65 ‰ (divisé par 2 à 3 selon les sites) → Une évolution favorable de la productivité tout en apportant un confort de travail pour les utilisateurs Nb de lignes préparées / heure : > + 7 %. Personne ne souhaite revenir aux outils antérieurs... → Un coût modéré au regard des autres investissements du groupe. → Pour les partenaires sociaux, une garantie de protection de l'emploi notamment dans les petites agences.
11. R.O.I. estimé	Non chiffrable.
12. Perspectives d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compléter la palette des outils d'exploitation des agences → 3^{ème} module métier : "Mise en stock / Placement" → ... Suivi des livraisons ? ▪ Se préparer à la sérialisation ▪ Optimiser la maintenance du parc des matériels via la solution MCL Mobility Platform (cloud)
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Solution technologique novatrice dans nos métiers. Méthodologie de déploiement et d'accompagnement humain exceptionnelle.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Simplification des processus ; Amélioration nette de la qualité de service et de la productivité tout en nous acquittant de l'obligation réglementaire de traçabilité ; Statistiques d'exploitation plus précises. Mise à jour des stocks en temps réel lors de l'inventaire.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Moins de papier, mais plus d'énergie...