



ROIS DE LA SUPPLY CHAIN 2019

DOSSIER 7

SOCIETE UTILISATRICE

Nom de la société :	GIPHAR
Secteur d'activité	Groupement de pharmacies
Chiffre d'affaires annuel	Coopérative : 600 Millions € Ensemble des coopérateurs (>1350 pharmacies) : 2,1 Milliards €
Effectif	Coopérative : 400 personnes
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Hubert Carpentier : DSIO et directeur de la transformation digitale (ancien directeur de la Supply chain)

SOCIETE(S) PARTENAIRE(S)

Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	SUPPLEO Conseil
Nom du représentant (signataire du document)	Michel Finet

PROJET CANDIDAT (sa mise en œuvre ne doit pas être antérieure à 2017)

1. Problématique	Améliorer la rentabilité des pharmaciens et faire face à la concurrence de la grande distribution sur la parapharmacie via l'excellence opérationnelle sur le flux marchandise. Automatiser au maximum la gestion du back office pour que le pharmacien puisse consacrer son temps à l'accompagnement des patients au-delà de la vente de médicaments.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, etc)	Transformation du modèle vers un modèle plus orienté Retail spécialisé avec l'implémentation d'un nouvel ERP (SAP) et WMS (REFLEX) pour permettre : <ul style="list-style-type: none"> la mise en place des bonnes pratiques/process de la distribution spécialisée en respectant les obligations légales pharmaceutiques. le renforcement de l'intégration entre les pharmacies (1360 associés) et les fonctions support de la coopérative (proposition et passation commande...) l'augmentation du niveau de service rendu aux pharmacies
3. Objectif	Permettre l'ouverture de nouveaux entrepôts pour accompagner le développement de la coopérative. Industrialiser des processus pour en particulier : <ul style="list-style-type: none"> augmenter le nombre de pharmacies ayant un service Premium (commande jusqu'à 20H livraison en SAS dans la nuit) améliorer l'attractivité des pharmacies sur l'offre hors médicaments remboursés
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	Le projet était axé sur une intégration des bonnes pratiques standard du Retail spécialisé en s'appuyant sur un accompagnement AMOA (cabinet SUPPLEO spécialisé dans le Retail et la Supply chain) et la démarche Fast Retail de la Sté DELAWARE (mise en œuvre d'une version SAP pré paramétrée). Le cadre du projet était une forte limitation des spécifiques et une bascule en Big bang.
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	L'ensemble des fonctions de la Coopérative : depuis la gestion de l'offre et l'achat jusqu'à la comptabilité. Services centraux (répartis sur 3 sites) + les 2 sites logistiques (Grandvilliers et Castelnau).
6. Date de mise en œuvre	Septembre 2017
7. Durée de la mise en place	2 ans et demi
8. Nombre d'utilisateurs	Environ 200 utilisateurs
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<ul style="list-style-type: none"> Faire la distinction entre les vraies spécificités notamment liées aux obligations pharmaceutiques et le poids des habitudes et pratiques : gestion drastique des spécifiques (avec passage devant le comité de pilotage) et AMOA externe spécialisée dans le Retail. Bascule en Big bang (absence de phases de montée en charge permettant de corriger et stabiliser la solution mise en œuvre et de faciliter l'appropriation par les équipes métier via une conduite du changement graduelle) : mise en place d'un rétroplanning et check list de bascule métier/SI et organisation de bascules à blanc, accompagnement de proximité lors du démarrage.

	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilité des représentants métier (à temps partiel sur le projet en parallèle de leurs activités opérationnelles et répartis sur plusieurs sites) et approche transverse (« casser les silos ») : mise en place d'un plateau projet sur un site avec des jours de présence obligatoire et des ateliers de coordination transverse.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<p>Démarrage en Big bang en septembre 2017 (prévu au début du projet en mai 2017) Augmentation du nombre de Pharmacies livrées en mode Premium (commande jusqu'à 20H et livraison en SAS dans la nuit) :</p> <ul style="list-style-type: none"> + 64 pharmacies en novembre 2017 + 300 pharmacies prévus avec l'ouverture de l'entrepôt d'Angers début 2019 <p>è soit le doublement des pharmacies bénéficiant d'un service Premium Augmentation des flux livrés par la coopérative :</p> <ul style="list-style-type: none"> Passage de 24,8M de lignes de commandes par an à 27,5M avec le démarrage du projet.
11. R.O.I. estimé	NC
12. Perspectives d'évolution	Ouvertures nouveaux entrepôts (Angers en janvier 2019, un autre en 2020 ...)
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Mise en place des bonnes pratiques et des process du Retail spécialisé dans le monde de la pharmacie. Renforcement de l'intégration entre les pharmacies (1360 associés) et les fonctions. Centrale d'achat et Supply chain de la coopérative (automatisation poussée du Back Office pharmacie...).
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Accroissement de la rentabilité des pharmacies par l'augmentation de la part d'achat à la coopérative. L'attractivité du modèle, les services rendus, les conditions d'achat facilitent le recrutement de nouvelles pharmacies.
15. Le projet a-t-il une dimension de développement durable ?	L'ouverture de nouveaux entrepôts diminue fortement la distance moyenne entre les entrepôts et les pharmacies. Cela permet de baisser significativement le nombre de kilomètres parcourus.