



Philippe Leroy,
PDG
d'Hippocampe



Stéphane Dayes,
Directeur
logistique d'Hippocampe



Dominique Denais,
SDI (Service et développement
informatiques)

HIPPOCAMPE

Au-delà des obligations réglementaires de traçabilité

Grossiste/distributeur de médicaments, de matériels et d'aliments pour animaux à destination des vétérinaires, Hippocampe s'est vu imposer par l'AFSSA (Agence française de sécurité sanitaire des aliments) de tracer dès mi-2008 les médicaments à l'aide de codes Datamatrix. Décidant d'aller au-delà de cette obligation réglementaire pour gagner en qualité de service clients et en coûts, le PDG a étendu le projet d'amélioration des processus mené en partenariat avec la SSII SDI et le fournisseur de matériel LXE à l'ensemble de ses entrepôts et de ses produits.

Issue du regroupement en 1995 de trois centrales d'achat (Nordivet, Spev et MDV), Hippocampe est un grossiste spécialisé dans la distribution de médicaments, de matériel et d'aliments pour animaux aux vétérinaires, principalement en France. Cinquième sur le marché français, Hippocampe a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 90 M€ qui se répartit en 85 % de médicaments, 10 % de Petfood (en croissance) et 5 % de matériel. Hippocampe emploie 110 personnes, dont 60 dans les services logistiques (il dispose en effet de sa propre flotte de 20 véhicules et de chauffeurs). Le grossiste compte trois sites de stockage à Caen

(3.000 m²), Bressuire (2.800 m²) et Nevers (2.100 m²), plus une plate-forme d'éclatement à La Châtre (près de Châteauroux) pour des navettes de nuit vers le Sud Ouest. Il a au catalogue 14.000 références, dont 10.000 en stock, qui peuvent aller du flacon de 10 ml au sac de 25 kg de croquettes. En octobre 2007, Hippocampe a été intégré au groupe Henry Schein, leader mondial de la distribution de produits médicaux destinés aux praticiens (cabinets dentaires, laboratoires, médecins, cliniques vétérinaires, etc.) d'Europe et d'Amérique du Nord. Rompu au marché dentaire, ce groupe affiche de grandes ambitions sur le marché vétérinaire puisqu'il est passé, par rachats suc-



cessifs, de la dixième à la première position en Europe. S'appuyant sur ces partenaires, Hippocampe veut se démarquer en proposant aux vétérinaires des services à valeur ajoutée (gestion de cabinet, financement, ergonomie, formation) et en développant des produits à marque propre.

Naissance d'un projet de traçabilité

À l'AFSSA (Agence française de sécurité sanitaire des aliments), les premières réflexions sur les bonnes pratiques de distribution du médicament vétérinaire ont démarré dès 2003. Parmi elles est apparue l'obligation de garder l'historique sur cinq ans des mouvements des numéros de lots ou de produits. Pour éviter la prolifération de codes barres, les laboratoires se sont mis d'accord sur la norme ECC 200 qui utilise des codes Datamatrix (à deux dimensions) symbolisant à la fois la référence produit, son numéro de lot et sa date de péremption. Après négociation, les fabricants de médicaments vétérinaires ont obtenu un délai d'application. Ils devaient être prêts au 1^{er} janvier 2008, et les distributeurs, six mois plus tard. « *Tout est parti d'une obligation légale de l'AFSSA qui nous imposait d'assurer la traçabilité des médicaments vétérinaires pour être capable de rappeler rapidement un lot particulier en cas d'anomalie*, raconte Philippe Leroy, PDG d'Hippocampe. *Nous avons fait le choix d'aller au-delà pour améliorer la qualité de préparation en diminuant le taux d'erreurs et pour gagner en performance et en qualité de service client.* » C'est ainsi qu'est né en 2008 le projet traçabilité dans cette PME de Caen.

Le choix de LXE sur la SITL

Comment assurer la traçabilité de la manière la plus simple possible ? C'est la question qui anime Stéphane Dayes, Directeur de la logistique d'Hippocampe lorsqu'il se lance dans le projet. Le grossiste dispose d'un logiciel maison développé par la société SDI depuis 1995. « *Depuis 4/5 ans, nous travaillons régulière-*

ment ensemble pour faire évoluer le logiciel plus vite et bénéficier des développements de SDI, indique le Directeur logistique. *Nous avons déjà une vision précise de la manière dont nous souhaitons mettre en place la traçabilité, mais il restait à opérer le choix technique du matériel de lecture de codes 2D.* » En mars 2008, il fait le tour des fabricants présents à la SITL pour trouver un lecteur simple, pratique, portable et adapté à une préparation traditionnelle, qui puisse aussi libérer les mains et enregistrer à chaque prise le code article, le numéro de lot et la date de péremption. C'est LXE qui le convainc avec son terminal mains libres wifi HX2. Il le présente au comité de direction, qui lui donne son aval. « *J'avais trouvé le matériel qui me convenait. Charge à moi de convaincre les exploitants, poursuit Stéphane Dayes. Dès les premières démonstrations, l'appréhension est vite tombée. Il restait à voir avec SDI si nous saurions adapter ce matériel à notre système d'information.* »



ment ensemble pour faire évoluer le logiciel plus vite et bénéficier des développements de SDI, indique le Directeur logistique. Nous avons déjà une vision précise de la manière dont nous souhaitons mettre en place la traçabilité, mais il restait à opérer le choix technique du matériel de lecture de codes 2D. » En mars 2008, il fait le tour des fabricants présents à la SITL pour trouver un lecteur simple, pratique, portable et adapté à une préparation traditionnelle, qui puisse aussi libérer les mains et enregistrer à chaque prise le code article, le numéro de lot et la date de péremption. C'est LXE qui le convainc avec son terminal mains libres wifi HX2. Il le présente au comité de direction, qui lui donne son aval. « J'avais trouvé le matériel qui me convenait. Charge à moi de convaincre les exploitants, poursuit Stéphane Dayes. Dès les premières démonstrations, l'appréhension est vite tombée. Il restait à voir avec SDI si nous saurions adapter ce matériel à notre système d'information. »

ment ensemble pour faire évoluer le logiciel plus vite et bénéficier des développements de SDI, indique le Directeur logistique. Nous avons déjà une vision précise de la manière dont nous souhaitons mettre en place la traçabilité, mais il restait à opérer le choix technique du matériel de lecture de codes 2D. » En mars 2008, il fait le tour des fabricants présents à la SITL pour trouver un lecteur simple, pratique, portable et adapté à une préparation traditionnelle, qui puisse aussi libérer les mains et enregistrer à chaque prise le code article, le numéro de lot et la date de péremption. C'est LXE qui le convainc avec son terminal mains libres wifi HX2. Il le présente au comité de direction, qui lui donne son aval. « J'avais trouvé le matériel qui me convenait. Charge à moi de convaincre les exploitants, poursuit Stéphane Dayes. Dès les premières démonstrations, l'appréhension est vite tombée. Il restait à voir avec SDI si nous saurions adapter ce matériel à notre système d'information. »

Des utilisateurs satisfaits

Basé à Rennes, SDI (Service et développement informatiques) travaille depuis ses débuts avec Hippocampe, à qui il a fourni son outil de gestion commerciale. « *En 2005, ils ont fait le choix d'adopter une gestion commerciale commune. Nous avons opté pour un système à Caen avec des réseaux VPN interconnectés, de sorte que nous avons un seul gros serveur qui stocke les informations de tous les sites. Quand*

Un secteur contraignant

Comme le secteur de la santé humaine, dont il devance les contraintes en matière de traçabilité, celui des médicaments vétérinaires est soumis à de multiples obligations. Ainsi, les distributeurs doivent garantir un stock de 21 jours de médicaments vétérinaires. Ils doivent aussi livrer ces produits à leurs clients en 24 h (commande jour J livrée en J+1). Très exigeants sur la qualité, étant donné les conséquences graves que peut avoir la livraison d'un médicament ou d'un matériel inapproprié, les vétérinaires le sont aussi sur la qualité de services. Ainsi, les livreurs peuvent être amenés à descendre les produits dans la réserve, à les ranger au bon endroit. Ils reprennent les bacs plastiques à chaque livraison, et parfois les cartons vides et des marchandises. Le distributeur va même jusqu'à imprimer les étiquettes de revente des produits (antiparasitaires, aliments, colliers...).

Hippocampe livre ses 900 clients en moyenne deux à trois fois par semaine, mais cela peut aller jusqu'à cinq avec des commandes passées le matin pour livraison l'après-midi. Avec la multiplication des références correspondant à une segmentation de plus en plus fine (par âge, race, sexe...) et à un développement du Business, même le secteur de l'alimentation animale devient un produit d'urgence... Jusqu'où aller trop loin ? CP

est arrivée la problématique de la traçabilité, nous avons dû adapter le logiciel sur PC à l'affichage sur les PDA HX2 de LXE. Fonctionnant en mode web, ils accèdent directement au système via un navigateur », explique Dominique Denais de SDI. Le maquettage a été élaboré en mai 2008, pour un test en réel en juin/juillet. Caen a été le premier site à démarrer début août, suivi de Bressuire mi-août et de Nevers début septembre. « La principale difficulté vient de la mauvaise qualité des codes barres, 1D ou 2D, les laboratoires ne respectant pas toujours leurs obligations, déplore Stéphane Dayes. Les utilisateurs sont satisfaits, même si psychologiquement, ils ont quand même du mal à lâcher le papier. » Comme le nouveau système est plus dirigiste, il a fallu remettre en ordre l'implantation des produits dans l'entrepôt. Pour éviter de câbler les sites, c'est le WIFI qui a été choisi.

Des produits scannés et vérifiés un par un

L'entrepôt de Caen comporte trois zones, correspondant chacune à une famille de produits (matériel, médicaments et alimentation). D'une surface de 3.000 m², il a connu trois agrandissements successifs de 1995 à 2003. Dans la partie matériel, composée d'une très large gamme allant des sondes, sutures... aux colliers, pratiquement aucun produit n'est étiqueté en code barres. « Nous avons imprimé nos propres étiquettes avec des codes Datamatrix qui reprennent le code article sur chaque emplacement. Quand le préparateur arrive, il scanne le code emplacement et l'application lui dit si c'est le bon ou pas », précise Stéphane Dayes. Dans la partie médicaments, certains codes Datamatrix sont imprimés directement sur les boîtes tandis que d'autres le sont par étiquetage. En alimentation animale, la totalité des produits sont codifiés en EAN 13 et Hippocampe est en train de passer en codes Datamatrix.

Le HX2 LXE, qui lit les codes 1D et 2D, se porte au bras ou à la ceinture, selon le choix de chacun. En préparation, l'écran du PDA affiche le nom du client, le numéro de bon de préparation, l'article à préparer avec son libellé et la quantité commandée. Le préparateur arrive à l'emplacement mentionné (ex : H8E4) et scanne le code Datamatrix de l'article prélevé. Le terminal lui indique son numéro de lot, sa date de péremption et la quantité à préparer



Le préparateur arrive à l'emplacement et scanne le code Datamatrix de l'article prélevé. Le terminal lui indique son numéro de lot, sa date de péremption et la quantité à préparer.



Regroupement des matériels, médicaments en bacs et aliments pour animaux devant les 6 quais d'expédition.



Hippocampe dispose d'une flotte de 20 camionnettes de livraison en propre pour ses 3 sites.

(une). Le préparateur scanne un par un les produits en vérifiant le numéro de lot pour chacun. Une fois terminée, la transaction est enregistrée et le système mémorise que tel vétérinaire va recevoir tels articles, avec tels numéros de lot, dans tel bac. Hippocampe utilise en effet deux types de bacs : des gris pour les préparations destinées à des transporteurs tiers (TNT, France Express, etc.), qui sont remises en cartons, et des rouges, identifiés par un code unique, qui sont livrés directement aux vétérinaires.

Un projet conséquent

Au bout de deux mois d'utilisation sur Caen, le nombre d'erreurs de préparation a été divisé par un peu plus de deux. Par ailleurs, l'AFFSA, qui a contrôlé le site de Bressuire en août, a exprimé sa satisfaction sur les méthodes employées, qui pourraient leur servir de référentiel pour l'inspection des autres sites. « Nous avons répondu à l'obligation de traçabilité et amélioré la qualité, mais je serais plus prudent sur la productivité, tempère Stéphane Dayes. Pour le moment, nous sommes au même niveau, et si des gains sont à attendre, ils vont venir à partir de maintenant. » Le nombre de lignes préparées par semaine est en effet identique, mais les réclamations ont chuté. « Avec un budget de 150.000 €, hors coûts internes, c'est un projet conséquent pour Hippocampe, reconnaît Philippe Leroy, mais nous sommes certains du retour sur investissement parce que la qualité est là », affirme le PDG qui veut pouvoir se targuer d'une qualité de service irréprochable.

« La progression viendra aussi des fournisseurs, certains ayant des codes 1D, d'autres pas du tout. Nos clients voient également les numéros de lots sur les bons de livraison », note le Directeur logistique. La prochaine étape sera de passer à des inventaires tournants. Pour le moment, Hippocampe gère la traçabilité jusqu'aux expéditions, mais demain, via les logiciels de gestion de cabinets, il sera possible d'aller jusqu'au vétérinaire. Et de poursuivre : « Chez Dunlop, société du groupe Schein au Royaume-Uni, ils assurent la traçabilité jusqu'aux livraisons. Ils scannent les contenants à l'arrivée chez les clients et le lecteur de codes barres, relié au téléphone du livreur, transmet l'information en temps réel ». Bel exemple dont Hippocampe pourrait bien s'inspirer...

Cathy Polge