

Gestion de la qualité chez Galexis

Galexis soutient ses client-e-s dans la planification et la mise en œuvre de leur gestion de la qualité. Mais comment se présente-t-elle chez Galexis elle-même ? Dans une série en trois parties, Remo Studer, Responsable de la gestion de la qualité et FvP de Galexis, répond aux principales questions.

Partie 3 – Q&A sur la livraison de médicaments

Comment l'approvisionnement en médicaments a-t-il évolué ces dernières années, notamment en termes de progrès technologiques ?

Au niveau de l'infrastructure logistique, les choses ont passablement évolué ces dernières années. Afin de maîtriser les volumes importants commandés par les clients et de les livrer dans un délai raisonnable, les processus de préparation des commandes (« préparation » de la marchandise) doivent être autant que possible automatisés. Les articles commandés fréquemment et en grandes quantités (appelés articles à forte rotation) peuvent être préparés par des automates, dans la mesure où l'article s'y prête. Autrement dit, pas de verre, seulement des emballages stables et non volumineux. Cela nous permet de préparer des quantités plus importantes en un moindre temps. Sans l'automatisation, nous ne serions pas en mesure de préparer et de livrer aux clients toutes les commandes entrantes dans le temps imparti.

Combien de médicaments Galexis livre-t-elle chaque jour ?

Sur nos deux sites d'exploitation de Niederbipp et Écublens, nous traitons chaque jour en moyenne environ 160 000 lignes de commande, ce qui correspond actuellement à plus de 475 000 emballages par jour. Les médicaments représentent environ 75% de ce total. Les 25% restants sont des dispositifs médicaux, des produits cosmétiques ou des compléments alimentaires.

Quels sont les défis liés à la livraison de médicaments, notamment en termes de sécurité des patients et de contrôle qualité ?

Le peu de temps dont nous disposons pour la préparation des commandes constitue un défi de taille. Il se peut qu'un client passe une commande avant 12h00 et que le véhicule de livraison quitte notre entrepôt à 12h40 avec la marchandise commandée. Si l'on considère qu'à ce moment de la journée, nous préparons simultanément plusieurs dizaines de milliers de commandes en parallèle, c'est déjà un défi de taille. Dans le même temps, il est fascinant de voir plusieurs milliers de bacs de préparation

se déplacer dans tout l'entrepôt via le système de convoyage pour être remplis de marchandises commandées. Le contenu d'environ 10% des bacs est contrôlé une nouvelle fois après la préparation des commandes. Nous souhaitons éviter autant que possible les erreurs, car elles engendrent un surcroît de travail pour le client – et pour nous aussi. En raison de l'important volume de commandes, il ne nous est toutefois pas possible de contrôler un plus grand nombre de bacs. Le respect des températures de stockage pendant le transport représente également un défi. En effet, lors de la livraison, les portes du véhicule sont régulièrement ouvertes pour décharger la marchandise chez le client.

Galexis garantit la stricte mise en œuvre des directives GDP tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Quelles contraintes cela implique-t-il pour l'expédition des médicaments ?

Comme nous l'avons déjà évoqué, les températures de stockage doivent également être respectées pendant le transport, c'est-à-dire 15-25°C ou 2-8°C. Ce n'est pas toujours facile, surtout lorsque les températures extérieures sont extrêmes. De brèves divergences sont toutefois acceptables, car les produits se trouvent dans leur emballage et en même temps dans un récipient en plastique fermé. En outre, nous devons veiller à ce que la marchandise soit toujours déchargée au bon endroit, c'est-à-dire chez le bon client et, par exemple pour les livraisons nocturnes, à un endroit où le respect de la température de stockage est également garanti. Enfin, nous ne pouvons livrer les médicaments qu'à l'adresse indiquée par le client. Il n'est pas possible de les remettre exceptionnellement à un voisin, par exemple.

Les livraisons sont effectuées avec des véhicules de livraison de Galexis et d'entreprises partenaires. Comment se présente la technique de climatisation dans les véhicules ?

La technique de climatisation courante que nous utilisons sur la plupart des véhicules de livraison nous permet de maintenir toute l'année les fourchettes de température



Dr. Remo Studer

Responsable de la gestion de la qualité et responsable technique

Tel. 058 851 74 89
remo.studer@galexis.com

requis dans l'espace de chargement. Elle ne fonctionne toutefois que lorsque le moteur tourne. Il n'est donc pas possible de faire des haltes durant le trajet et la marchandise doit être livrée sans pause intermédiaire. Certains véhicules disposent d'une climatisation électrique et d'un chauffage. Ils sont alimentés par une batterie et peuvent fonctionner même lorsque le moteur est éteint, à condition que la batterie soit suffisamment chargée. Je pense que cette technologie continuera à s'imposer dans les années à venir. À l'heure actuelle, le poids élevé des batteries est toutefois un inconvénient majeur, car il réduit encore la charge utile déjà faible. Cela signifie que nous pouvons charger moins de livraisons clients sur un véhicule et que nous effectuons donc plusieurs fois la même tournée avec le même véhicule. Ce qui n'est pas judicieux du point de vue des coûts et de l'écologie.

Comment la fonctionnalité continue et le respect constant des températures de stockage sont-ils contrôlés ?

La température de nos entrepôts est surveillée en permanence. La température est mesurée toutes les 5 minutes sur environ 120 positions réparties dans tous les entrepôts et transmise à un système validé. Si celui-ci constate un dépassement de la limite de température, les collaboratrices et collaborateurs compétents sont alertés en vue d'identifier et de résoudre immédiatement le problème. Cette alerte fonctionne bien entendu aussi la nuit. Notre service de piquet est sur place 30 minutes après réception de l'alarme et est généralement en mesure de résoudre le problème avant qu'un dommage ne survienne.

Quelle influence la demande croissante de livraisons rapides et la nécessité d'une flexibilité toujours plus grande ont-elles sur la sécurité des patient-e-s ?

La sécurité des patients n'en est pas affectée. Même pour les livraisons express, c'est-à-dire les livraisons qui, en raison de l'urgence, doivent avoir lieu en dehors du créneau horaire habituel convenu, nous livrons exclusivement avec des véhicules de livraison qualifiés et à température contrôlée. On peut également se demander ce qui engendre ce besoin de livraisons rapides. Une planification et une gestion des stocks prévoyantes du côté des clients aident évidemment à garantir les disponibilités, de sorte que les livraisons express devraient être l'exception. Galexis peut soutenir les clients dans la gestion des stocks avec des plateformes de commande appropriées.

Actif pour vous – proche, polyvalent, fiable.

