



Le bon médicament, au bon endroit, au bon moment

Swisslog Healthcare est l'un des principaux fournisseurs de solutions et de services dédiés à la gestion des médicaments, combinant le transport et l'automatisation en pharmacies. Swisslog Healthcare a installé des systèmes de transports automatisés en pharmacies dans plus de 3 000 établissements de santé dans le monde. La société propose des solutions intégrées à partir d'une source unique, du conseil à la conception, en passant par la mise en œuvre et un service à la clientèle pendant toute la durée d'utilisation de l'équipement.

Présentation avec **Christophe Vergne**, président directeur général chez Swisslog Healthcare

Pouvez-vous nous présenter Swisslog ?

Christophe Vergne : Swisslog est une entreprise mondiale, spécialisée dans l'automatisation du transport et de la pharmacie ainsi que dans la traçabilité des données associées. Nos solutions permettent

aux soignants de gagner en temps, de l'efficacité et de sécuriser le parcours des patients dans l'hôpital grâce à une distribution contrôlée et améliorée des flux logistiques et notamment les médicaments.

Quelle est l'histoire de Swisslog Healthcare ?

C. V. : La société française Télédoc a été créée en 1971 avant d'être achetée par Swisslog en 1996. Swisslog a ensuite fusionné avec une filiale de l'entreprise KUKA en 2014, groupe auquel nous appartenons désormais. Au fil du temps, Swisslog a scindé son activité en deux domaines distincts : le transport automatisé (Swisslog France) et la pharmacie automatisée (Swisslog Healthcare). Les équipes dédient ainsi leur travail à l'une ou à l'autre de ces activités et la France est spécialisée dans le transport automatisé avec les gammes de produits AGV et réseaux pneumatiques.

De quelles compétences sont dotées vos équipes, en France ou à l'étranger ?

C. V. : Comme au sein de nombreuses entreprises, nous évoluons au rythme des technologies. Nous utilisons beaucoup de robotique, d'automatisation, d'informatique industrielle, et d'autres processus d'ingénieries associés. Nous tendons vers une part toujours plus importante de gestion, informatisation et traçabilité de nos données. De nombreuses compétences techniques sont en outre indispensables à notre fonctionnement et nos équipes sont ainsi composées d'installateurs mais aussi de monteurs d'appareils, de mécaniciens au sein de nos usines, etc.

Vous intervenez sur le secteur de la santé et de l'hospitalier, un secteur contraint et aux problématiques définies et particulières. Comment les avez-vous identifiées et comment y répondez-vous aujourd'hui ?

C. V. : Je ne considère pas le domaine hospitalier comme un secteur contraint, mais il exige en revanche que nous en comprenions bien ses valeurs et ses besoins. En effet, nos actions et les solutions que nous proposons ont pour seuls objectifs d'avoir un impact positif sur le séjour des patients et de faciliter le quotidien des soignants. Nous réfléchissons ainsi à la manière dont nous pouvons orienter notre travail pour apporter l'aide propice aux hôpitaux.

Ces dernières années, comment l'offre en matière d'autonomisation des transports a-t-elle évolué au sein des établissements de santé ?

C. V. : Nos équipements ont été perfectionnés et nous proposons une meilleure traçabilité des données dans le transport automatisé. Nous sommes ainsi capables de transmettre à nos clients des données très précises concernant les livraisons effectuées à partir de nos produits, des inventaires aussi. Nous pouvons en effet les informer des heures exactes d'expédition et de réception d'un médicament, d'une poche de sang ou d'un plateau-repas, ainsi que les informations concernant les personnes qui y ont contribué. Il nous est également possible de fournir à l'hôpital les informations relatives à la conservation des aliments contenus dans l'une des armoire-repas.

Quelle est la place de la relation client au sein de Swisslog Healthcare ?

C. V. : La relation client est notre priorité, car la compréhension exacte de leurs envies et de leurs besoins nous permet de leur apporter les meilleures solutions. En France, plus de 1300 sites clients, santé et non santé, possèdent des équipements Swisslog. Les écouter et leur offrir la possibilité d'améliorer quotidiennement notre matériel nous permettent de maintenir de bonnes relations avec eux, mais également de perfectionner la conception de nos futurs produits.

Comment avez-vous redéfini l'accueil client, le SAV, la proximité et le développement des réseaux au sein de Swisslog Healthcare ?

C. V. : D'une part, l'aspect commercial de notre travail nous pousse à être suffisamment disponibles pour présenter nos produits en amont de la création ou de la modernisation d'une structure hospitalière. Cette approche commerciale requiert que nous soyons proactifs, anticipateurs et novateurs face aux différentes technologies que nous proposons. Nous devons également nous doter de bons outils de communication, être présents sur le terrain et former nos interlocuteurs à proposer les meilleures solutions aux clients.

D'autre part, nous devons être capables de proposer un service après-vente fiable et de qualité. Lorsqu'un client nous contacte après une vente, c'est qu'il est généralement confronté à un problème ou un besoin d'évolution. Notre écoute et notre réactivité nous permettent alors de trouver rapidement les solutions adéquates, telles que la réparation ou l'offre d'une solution adaptée, afin de satisfaire le client.

La crise sanitaire a-t-elle joué un rôle dans la prise de conscience des établissements sur l'intérêt ou la pertinence d'automatiser les transports ?

C. V. : La crise sanitaire n'a pas eu un impact significatif sur notre chiffre d'affaires car les établissements ont toujours été conscients des besoins et avantages procurés par une automatisation des transports. En revanche, l'importante évolution du corps médical, intervenue après cette crise, a peut-être entraîné une plus forte sensibilisation relative à la nécessité pour les établissements de se doter de solutions adaptées avec des partenaires fiables afin d'alléger le travail des soignants.

Comment voyez-vous l'avenir de l'autonomisation des transports ?

C. V. : Certains équipements existent depuis longtemps et continuent d'évoluer régulièrement afin de répondre aux nouveaux besoins, mais nous devons être plus novateurs et nous diriger vers une plus grande flexibilité de notre matériel. Nous pourrions par exemple insister sur la souplesse des AGV. Il faut également prendre en compte la maximisation de la sécurité en milieu hospitalier qui a lieu depuis quelques années. Nous pourrions ainsi proposer une systématisation des processus et services différents afin d'aider les hôpitaux avec nos outils. L'information est d'ailleurs un excellent moyen de sécuriser l'entièreté des flux.

Quelles sont les perspectives de développement pour Swisslog Healthcare ?

C. V. : Nos perspectives de développement sont majeures, grâce à la portance du marché actuel sur le réseau pneumatique hospitalier, non-hospitalier et les AGV. Le développement de Swisslog France pourrait également trouver sa place dans l'innovation de petits véhicules autonomes. Nous y travaillons. Et, si certaines sociétés sont déjà sur le marché, nous considérons qu'il est préférable de prendre en compte plusieurs contraintes de l'environnement clients avant de commercialiser nos produits. Nous diversifierons nos équipements en réduisant l'écart actuel de fonctionnement entre les volumes transportés en AGV et les volumes transportés en réseau pneumatique. En effet, un transport de volume intermédiaire avec une flexibilité plus importante contribuerait au développement de notre entreprise et répondrait certainement aux attentes de nos clients.

TranspoNet & TranspoLab

le duo gagnant du transport par réseaux pneumatiques

TranspoNet

**Pour les produits sensibles
à remettre en main propre**

- cartouche
- rigide et étanche
- vitesse 8m/sec
- réseau bidirectionnel
- accès sécurisé par badge magnétique ou biométrique



**Le bon produit,
au bon endroit,
au bon moment**

TranspoLab

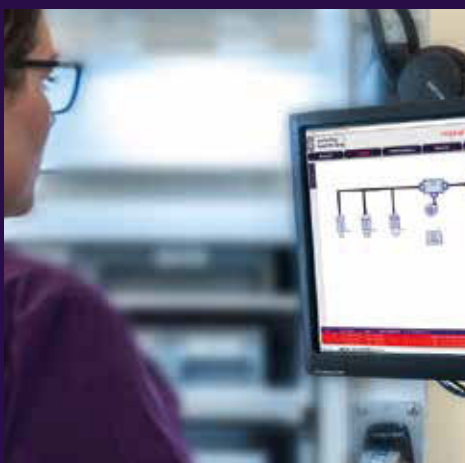
**Pour gérer les flux denses
et urgents de votre hôpital**

- pochette
- à usage unique, recyclable
- vitesse 6m/sec, ajustable
- réseau unidirectionnel
- conception, fabrication et maintenance française



Supervision et traçabilité 4.0

- accès et support à distance
- autoformation en ligne
- multi-utilisateurs
- droits d'accès gérés
- rapports statistiques
- tchat en ligne
- traçabilité des contenants et utilisateurs



Support Commercial : + 33 1 55 69 35 93
inside.salesfrance@swisslog-healthcare.com

swisslog-healthcare.com

swisslog
healthcare 



Le centre de production

« Répondre rapidement aux besoins de nos clients. »

Propos recueillis auprès de **Frédéric Jury**, directeur du centre de production Swisslog

Comment le centre de production Swisslog est-il organisé ?

Frédéric Jury : L'usine Swisslog regroupe un pôle de production et un pôle technique. Plusieurs activités sont comprises dans le pôle de production et deux d'entre elles sont essentielles. La première concerne le transport pneumatique et la seconde est relative au transport automatisé par véhicule autonome. Ainsi, parmi ces deux chaînes de production distinctes, la chaîne de production pneumatique peut réaliser simultanément des séries de 50 postes (qui correspondent à une station de départ ou d'arrivée pneumatique), et l'autre est en capacité de réaliser quatre véhicules autonomes en simultané. Le pôle de production intègre également l'approvisionnement, avec un espace de stockage, un magasin et des zones de tests. Ces zones sont essentielles car elles nous permettent de tester nos produits de manière cyclique et systématique. Nous réalisons généralement des cycles de 50 tests complets, en simulant l'intégralité des mouvements qui peuvent être demandés en milieu hospitalier. Les AGV sont testés différemment car nous reproduisons les contraintes spécifiques au milieu hospitalier. Nous disposons d'une plaque vibrante, de gares de prise et de dépose, de charges lestées à 550kg et d'un circuit reproduisant tous les mouvements d'une AGV, y compris les mouvements serrés et proche de mur. Pendant deux jours, nous simulons ainsi l'entièreté des mouvements que peuvent produire un AGV

Le pôle technique est constitué d'un bureau d'étude au sein duquel la R&D évolue. Le pôle technique travaille sur tous les besoins nécessaires d'amélioration continue et le développement de nouveaux produits. Le bureau d'étude s'occupe notamment de trouver des équivalences lorsqu'un fournisseur nous informe qu'un composant n'est plus supporté. Il traite également de la qualité et de la technicité des produits. En effet, un système-qualité via une application web permet à tous nos employés de déclarer une non-conformité d'un appareil, et ce quelle que soit la

fonction des opérationnels, ces informations sont ensuite traitées par le service qualité puis à le centre de production le cas échéant, qui peut engendrer les modifications nécessaires en fonction du défaut rencontré. Ainsi, des développeurs logiciels, des designers mécaniques, ou encore des ingénieurs automaticiens, travaillent ensemble dans le bureau d'étude. Le centre de production héberge également le pôle-achat de Swisslog, au sein duquel un responsable supervise l'approvisionnement et les négociations avec nos partenaires.

Quels sont les enjeux de la recherche et du développement pour une entreprise telle que la vôtre ?

F. J. : La taille modeste de notre structure est l'une de nos principales forces car elle nous permet de répondre rapidement aux besoins de nos clients. Il fut un temps où chaque demande d'un client devenait un nouveau produit. Nous avons adapté à présent notre approche avec une standardisation de nos produits, mais nous sommes quand même très réactifs face aux nouveaux besoins du marché et aux évolutions régulières des véhicules. Nous sommes ainsi capables de concevoir de nouveaux designs et de réaliser les premiers tests en l'espace de seulement quelques semaines ou quelques mois selon le degré de technicité demandé du développement. Plusieurs évolutions nous ont récemment été demandées, telles que des systèmes de vidéos embarquées installées sur nos véhicules AGV, ou encore des détections de portes ouvertes. Nous devons également respecter les nouvelles normes sécuritaires qui entrent régulièrement en vigueur, comme ce fut le cas lors de la modification de la norme de sécurité 3691-4 pour les véhicules AGV. Nous anticipons également sur la réglementation du transport de batterie lithium si celle-ci venait à se durcir, très concrètement, notre bureau d'étude nous permet d'anticiper ces évolutions pour être rapidement conformes à ces nouvelles règles.

La mise en place de solutions sur mesure représente-t-elle la force de Swisslog ?

F. J. : Nous avons été les pionniers dans la création de véhicules autonomes pour le milieu hospitalier, que nous fabriquons depuis plus de 30 ans, mais notre force réside surtout dans notre capacité d'adaptation. Il nous a été récemment demandé de réaliser des véhicules en capacité de transporter des charges multidimensionnelles. Cette requête complexe nous oblige à développer de nouveaux produits et de nouvelles fonctionnalités afin de répondre au mieux à l'offre de marché.

La particularité du milieu hospitalier, ce sont les nombreuses contraintes périphériques, et la difficulté d'intégration des équipements. En effet, lors de l'installation d'un nouvel équipement, nous sommes en contact avec de nombreux corps de métier de l'hôpital (personnels techniques, administratifs et soignants), pour assurer l'interfaçage de nos appareils dans l'environnement client, car un dysfonctionnement est potentiellement capable d'impacter l'entière organisation de l'établissement. Notre force réside ainsi dans nos capacités de

communication et d'adaptation face à la diversité techniques des environnements hospitaliers.

Les solutions Swisslog sont développées en France. Comment cet aspect «made in France» s'inscrit-il dans la qualité des produits que vous garantisiez à vos clients ?

F. J. : Cet aspect «made in France» nous offre une grande proximité avec nos clients. La France accueille ainsi la plus grande base installée d'AGV Swisslog et la proximité de notre centre de production nous permet de fournir rapidement nos clients en pièces détachées. De plus, si un défaut est détecté après la vente d'un produit, nos équipes peuvent se rendre rapidement au sein de l'établissement afin de réaliser une expertise. L'orientation-client est particulièrement bien intégrée dans notre entreprise. L'entièreté de nos services est localisée en France et nos fournisseurs historiques sont tous situés à moins de 45 minutes de notre centre de production.

TranspoNet

Pour les produits sensibles à remettre en main propre

- cartouche
- rigide et étanche
- vitesse 8m/sec
- réseau bidirectionnel
- accès sécurisé par badge magnétique ou biométrique



Le bon produit, au bon endroit, au bon moment

TranspoLab

Pour gérer les flux denses et urgents de votre hôpital

- pochette
- à usage unique, recyclable
- vitesse 6m/sec, ajustable
- réseau unidirectionnel
- conception, fabrication et maintenance française



Supervision et traçabilité 4.0

- accès et support à distance
- autoformation en ligne
- multi-utilisateurs
- droits d'accès gérés
- rapports statistiques
- tchat en ligne
- traçabilité des contenants et utilisateurs

