

ROBOTISER SON OFFICINE POURQUOI PAS ?

© MEDITECH

Près d'un tiers des pharmacies françaises est aujourd'hui automatisé. Une marche inéluctable vers le progrès et, surtout, l'assurance de se décharger de la gestion manuelle de tâches répétitives et chronophages. **Quelles technologies privilégier ? Est-ce rentable ?** Tour d'horizon des principales solutions disponibles sur ce marché, retours d'expérience de pharmaciens et avis sur le retour sur investissement de tels équipements.

 Raphaëlle Bartet

**Solutions et état
des lieux du marché**

**S'équiper :
un choix réfléchi...
et calculé !**

Solutions et état des lieux du marché

Le paysage officinal change et s'adapte. Depuis une quinzaine d'années, de plus en plus d'officines se déchargent de leurs opérations de stockage et de distribution de médicaments, et même de produits de parapharmacie, sur différentes machines robotisées.

Pour les spécialistes, il existe deux « machines » et deux mondes : les robots et les automates. Ce dernier, plus ancien, a connu son heure de gloire dans les années 2000. Plus simple, la technologie est composée de rails et de goulottes réglées pour recevoir des références ou sortes de boîtes. En dessous des cubes de goulottes, un électromécanisme éjecte les boîtes en fonction de la demande des caisses.

Automate...

L'automate était né. Il est composé d'une partie mécanisée (tapis roulant, capteur, actionneur, bras manipulateur...) pour effectuer les opérations de stockage, rangement, déplacement et distribution, ainsi que d'une partie traitant le système d'information. Son objectif : faire gagner du temps en permettant de traiter plusieurs commandes simultanément, même si l'équipe doit continuer de ranger à la main et de charger les goulottes. Placé dans le back-office, l'automate nécessite généralement un tapis de convoyage. Plus adapté aux officines avec une grande capacité de stockage, il est également plus bruyant. « Les pharmacies n'achètent plus, aujourd'hui, d'automates seuls, précise Bertrand Rodriguez, directeur commercial France BD Rowa. Les fabricants ont fait évoluer leurs machines qui présentaient trop de contraintes en termes de stockage : usage de tapis

de convoyage et grosses machines pour circulation de boîtes. Plus on va avancer dans le temps, moins il aura d'intérêt. »

... ou robot ?

D'autant qu'à l'heure de la sérialisation, la tâche se complexifie pour l'automate, pas toujours capable de scanner les boîtes. Les principaux fabricants d'automates en France, comme Pharmax et Mékapharm, sont peu nombreux sur le marché et s'orientent de plus en plus vers la technologie robotique. Avec un ou plusieurs bras articulés, à une ou deux têtes, en version semi-automatique ou tout automatique, les modèles ne manquent pas. Le robot a été conçu pour aller chercher directement le produit demandé et est également capable de ranger de manière autonome. « Il y a du management, de la gestion et de l'intelligence dans le robot, déclare Didier Caron. Contrairement à l'automate, il ne fonctionne pas par référence, mais par produit et est en capacité de prendre une boîte longue ou cubique en travaillant de manière séquentielle avec n'importe quel type de produit. »

Toutes les boîtes reçues par le répartiteur peuvent être gérées par le robot et stockées. « Le robot aide à travailler la gestion de stock au fil de l'eau. Il ne fait aucune erreur de stockage, sait identifier ce qu'il a rangé et peut rechercher



EXEMPLE DE ROBOT

- 1 Module de chargement
- 2 Écran de navigation
- 3 Sortie back-office (retours, livraisons externes, etc.)
- 4 Sortie comptoir (tapis, ascenseur, descente, ou autre)
- 5 Armoire de stockage
- 6 Tapis de convoyage interne
- 7 Porte d'accès au stock
- 8 Système de pince

une boîte en fonction de la date de péremption la plus proche pour aller la livrer en zone comptoir de manière automatique. »

Moins d'espace, plus de contenance

Aisance au comptoir, rapidité d'exécution et chargement d'un maximum de boîtes sont autant de critères recherchés. Les nouvelles générations de robots sont toujours plus compactes et équipées de modules de gestion à forte rotation. Chez Gollmann Zwick, l'innovation passe par le mode Armoire à déplacement et chargement latéral, avec un double module de chargement autonome, pour gagner de la place, comme le précise Didier Caron : « Leur grande modularité, grâce à des armoires longues dans des machines aux dimensions modulables, permet d'y mettre en moyenne entre 10 500 et 18 000 boîtes. Chacune est ainsi facilement identifiée à l'entrée avec le double module de chargement. » Une centaine de boîtes peut être ainsi stockée et est disponible à la vente en 5 ou 6 minutes.

BD Rowa, autre poids lourd du marché, travaille sur plusieurs modèles et catégories de matériel qu'il fait évoluer. « Nous avons du sur mesure capable de s'adapter aux contraintes architecturales du bâtiment et aux besoins du pharmacien, et du standard », précise Bertrand Rodriguez.

Quelles innovations sur le marché ?

Les principales innovations concernent la souplesse dans les tailles de machines, surtout en largeur et en profondeur des étagères en verre. Autre différenciation technologique, la création d'une pince « multi-picking » sur la tête du robot, capable de prendre plusieurs boîtes pour les acheminer à des endroits différents en même temps. « Avant, c'était une ventouse, mais elle se limitait à une seule boîte. » Le matériel a lui aussi évolué. « Il est aujourd'hui possible d'intégrer les tubes homéopathiques dans les robots, ainsi que des conditionnements de forme cylindrique et des produits froids à l'aide d'un module réfrigéré intégré dans les robots », explique Bertrand Rodriguez.

Autre nouveauté : la création imminente d'un système d'automate virtuel, qui combine la capacité de rangement des 100 plus fortes rotations du robot et la vitesse de sortie de ces 100 premières références de l'automate, sans perte de place constatée et sans en avoir les inconvénients.

S'il ne semble pas y avoir de véritable rupture technologique, ni révolution, la robotique ne cesse de s'adapter aux contraintes officinales : gain de temps et d'espace, rapidité d'exécution dans la gestion et la sécurité des stocks... Des évolutions notables qui poussent à franchir le pas. •

3 QUESTIONS À MATHÉA QUERCY, experte-comptable associée au cabinet Quercy

Robots ou automates sont-ils accessibles à toutes les pharmacies ?

Avec un prix compris en moyenne entre 50 000 à 300 000 € pour les plus gros robots, ce type d'équipement est accessible à tous, notamment grâce aux conditions financières actuelles qui permettent d'avoir des taux d'intérêt très faibles en emprunt. Il se justifie même quasi automatiquement dans une pharmacie avec un chiffre d'affaires de plus de 2 millions pour un meilleur confort de travail. En dessous de ce seuil, ce sera plutôt en matière de contrainte d'espace que l'on va raisonner.

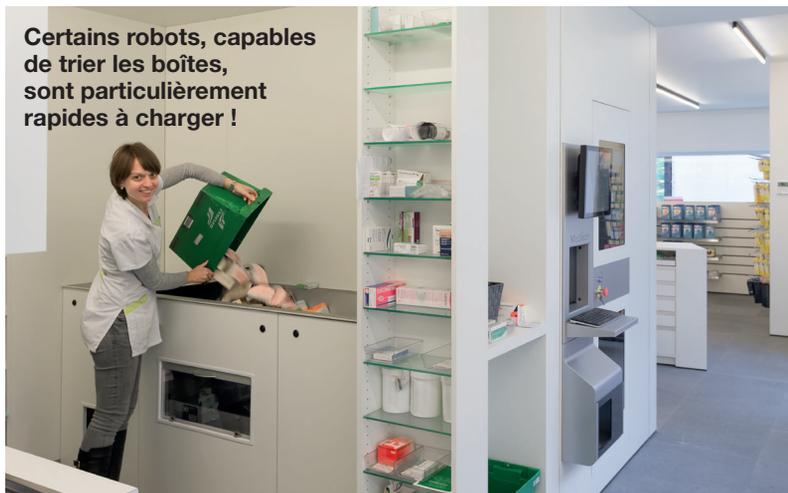
Comment financer un tel équipement et quel retour sur investissement (RSI) ?

On peut le financer soit par un emprunt, soit en leasing, cette solution étant encore aujourd'hui un peu plus chère. Le retour sur investissement est difficile à quantifier, sachant que le coût facial de 100 000 € est amorti sur 7 ans, soit un demi-Smic par mois. Les bénéfices sont avant tout commerciaux : rapidité de délivrance et disponibilité du personnel. Le pharmacien et son équipe gagnent en proximité, en conseil et ventes associées, ainsi qu'en nombre de clients servis. Le RSI est également managérial, avec une vraie qualité de travail et une équipe fidélisée, le back-office étant toujours moins sympathique que le front-office. Autre avantage : si l'on a suffisamment d'espace et de budget, il est possible de surdimensionner l'automate pour y mettre aussi des produits OTC.

Quels sont les critères à étudier avant l'achat ?

Il s'agit de se demander si la pharmacie est suffisamment rentable pour supporter un remboursement supplémentaire en matière de masse salariale et de loyer. Il faut voir si la marge est suffisante pour soutenir ces remboursements étalés. La question de l'opportunité d'un tel investissement est à étudier avec son expert-comptable sur le prévisionnel annuel. Mais il ne s'agit pas d'énormes montants en leasing. S'il ne passe pas, c'est parce que l'on est en tout début d'activité et que l'on a d'autres charges à gérer, ou que la situation est déjà tendue et qu'il faut restructurer. Je conseille néanmoins à mes clients officinaux de s'équiper pour gagner en productivité commerciale et apporter plus de bien-être à l'équipe.

Certains robots, capables de trier les boîtes, sont particulièrement rapides à charger !



S'équiper : un choix réfléchi... et calculé !

Soucieux de travailler plus vite et plus efficacement, certains titulaires avant-gardistes ont franchi le pas depuis des années, d'autres viennent au contraire de s'y mettre. Quelles ont été leurs motivations et quels bénéfices en retirent-ils ? Retours d'expérience pratique.

Maximiser sa surface de vente, gagner en temps et en fluidité... l'automatisation est une plus-value, sur le long terme, qui n'est plus seulement réservée aux plus grandes officines. « Traditionnellement, nous équipions plutôt des pharmacies de 3 millions de chiffre d'affaires, précise Bertrand Rodriguez, directeur des ventes France BD Rowa. Mais, aujourd'hui, nous gérons aussi des commandes pour celles réalisant moins de 1 million d'euros de CA, voire pour des micro-pharmacies, car nos gammes de produits commencent à 50 000 €. »

Gain de temps et gestion du stock

Souvent, la robotisation va de pair avec un rachat, des travaux ou un agrandissement. C'est à l'occasion d'un transfert que Bernard Pénicaud, pharmacien titulaire à Niort, a décidé de s'équiper, il y a 18 mois, et de se doter d'outils « modernes avec une officine calibrée pour demain. Le robot me semblait être un équipement indispensable, même si je n'avais aucune expérience en la matière ». En 25 ans, cet ancien de la répartition a d'abord connu les étagères, « très pratiques », puis le tiroir, « un incontournable », avant le robot. « Ma démarche consistait aussi à éviter

d'embaucher car, en perte de vitesse, je souhaitais sauver l'emploi. » Après plusieurs contacts, Bernard Pénicaud a finalement opté pour un modèle de 2,10 m de BD Rowa. Le titulaire est satisfait de son choix : « C'est une nouvelle façon de travailler, de ne pas lâcher le comptoir. » Il apprécie avant tout la simplicité de gestion et ce temps « pharmacien et humain » dégagé.

Service rendu

Se débarrasser du temps de déballage et de remise sur le comptoir, c'est également ce qui satisfait David Christmann, titulaire de la pharmacie du Parc à Contrexéville (88). Ce pharmacien a installé un robot Apothéka en novembre 2019. Objectif : améliorer la qualité de service, sécuriser la délivrance et gagner de la place pour créer une pièce dédiée à la téléconsultation. « J'avais un crédit-bail sur 7 ans que j'ai prolongé, ça ne changeait rien. » Lui aussi ne regrette pas son choix. « Les patients attendent moins au comptoir. Le temps de rangement est raccourci, puisqu'il nous faut désormais en moyenne une heure quotidienne. Nous avons également gagné en rapidité et en espace de vente, ce qui devrait nous apporter un flux supplémentaire. » Si la pharmacie s'y retrouve économiquement, le robot apporte aussi

un véritable confort de travail à toute l'équipe. « Ne plus aller chercher les boîtes dans les tiroirs permet de rentrer pleinement dans nos nouvelles missions et de passer plus de temps en face à face avec le patient », explique David Christmann. Et même si le robot n'est pas visible par la patientèle, il apporte une marque de modernité et de confiance.

Quelles économies ?

Grâce au robot, la prise en charge du patient est globale. C'est le constat dressé par Renaud Nadjahi, pharmacien titulaire à Rambouillet et pionnier, puisque son officine a acquis son automate couplé à un robot Apothéka il y a 15 ans. « Mon souhait était d'avoir un maximum de produits automatisés au sein d'une pharmacie relativement importante », précise le titulaire qui

2 QUESTIONS À VINCENT DELTOUR,

directeur commercial France Meditech

Depuis quand Meditech travaille-t-il avec les pharmaciens et que leur propose-t-il ?

Experte en robotisation, la société, qui réalise déjà l'agencement complet des pharmacies, a équipé plus que 500 officines françaises. Meditech s'adapte à leurs besoins individuels (bâtiment, chiffre d'affaires). L'éventail de notre gamme propose des solutions à même de suivre l'évolution de la pharmacie.

Quels sont les types d'équipements les plus demandés par les pharmaciens ?

Notre modèle MT.XL est le plus vendu. Ce robot sur mesure est rapide, fiable, évolutif et source de productivité. Il est capable de traiter plusieurs boîtes en une seule prise.

Mais le MT.XS, un robot standard disponible en différentes tailles, le rattrape en popularité. Il est particulièrement demandé par de nombreuses petites et moyennes pharmacies qui ont également trouvé leur chemin vers l'automatisation.



Mon

est d'être
avant-gardiste
pour rester plus
proche de mes
patients

Votre BD Rowa™ Plus:

Nos systèmes de préparation de commandes à la pointe de la technologie se distinguent par leur rapidité et leur capacité de stockage optimale.

Ils garantissent une gestion de l'officine plus intelligente, efficace et fiable, à la hauteur de vos exigences. Un gain de temps de 36 % permettant de vous consacrer à ce qui est vraiment important : vos patients.

En savoir plus : bd.com/rowa

#innovationforpeople

 **BD Rowa™**



Vue de l'intérieur d'un robot : certains pharmaciens sont à 95 % d'automatisation de leur stock.

n'a désormais plus que deux colonnes de tiroirs de produits ronds et donc non utilisables dans l'automatisation. *« J'en avais assez d'avoir un stock physique qui ne correspondait pas au stock informatique. J'avais aussi en arrière-pensée la volonté de minimiser mon coût salarial, car le temps passé à réceptionner, ranger les produits dans les tiroirs, puis aller les chercher a un coût financier et relationnel. C'est moins de temps passé avec le patient. »* Le président de l'URPS pharmacie Ile-de-France y voit aussi et surtout un avantage économique. *« Un robot marche H24, 365 jours par an, et a un coût fixe prévisionnel indépendamment du niveau d'activité. »* Coupler un automate et un robot lui a permis d'avoir une largeur de gamme importante. *« Je suis aujourd'hui à 95 % d'automatisation de mon stock »*. La maîtrise du coût dans le temps, même avec un amortissement, et

la maintenance lui paraissent être relativement fiables, et ce, même si l'équipement est parfois sujet à quelques pannes, rapidement réglées.

Les bonnes questions à se poser avant l'achat

Il y a aussi quelques inconvénients, comme *« l'intérêt que portera à l'automatisation le responsable de la gestion de l'outil »*, précise Renaud Nadjahi qui conseille à l'équipe de se donner le mal de comprendre le cheminement informatique pour mieux dompter l'outil.

Alain, pharmacien en Nouvelle-Aquitaine, pense, quant à lui, que passer plus de temps avec le patient grâce au robot n'est pas un argument valable. *« Le robot supprime cette coupure qui fait que l'on a également besoin d'aller derrière le comptoir, de se*

renseigner sur un médicament, un effet indésirable éventuel... Il y a des étapes que l'on risque de manquer. Dans ma pratique, j'aime par exemple réceptionner et étudier les nouveaux médicaments, comme les antiviraux contre le VIH, cela permet de prendre le temps de s'informer et de comprendre. » Pour le titulaire, il s'agit aussi d'être prudent. *« Un robot n'évite pas les erreurs. Ce n'est pas forcément la solution de facilité. »*

Mais le principal frein reste le prix d'achat, plutôt élevé. *« Le coût d'investissement de mon robot représente près d'un tiers du coût de la masse salariale, hors maintenance, qui pèse entre 5 à 7 % du prix d'achat »*, explique Renaud Nadjahi. Se demander si l'on est en capacité d'économiser le coût d'investissement, par rapport à la masse salariale économisée, est un préambule

indispensable. Il y aura toujours besoin d'une personne pour déverser les caisses dans le robot, mais son temps de présence sera optimisé. Plutôt que de déballer les caisses du répartiteur, préparateurs ou adjoints pourront faire du facing sur la surface de vente, ou des actions plus productrices de valeur.

Autre variable : bien choisir la capacité de l'automate ou du robot pour éviter d'avoir à le remplir rapidement, comme le conseille David Christmann. *« Nous avons pris un modèle à six descentes et sommes donc en capacité d'y mettre 98 % de notre stock pour perdre le moins de temps possible. »*

Source de gain logistique, l'automatisation décharge et permet de se concentrer sur son cœur de métier. Un pari sur l'avenir que beaucoup d'officinaux ont en tout cas déjà fait. •