

La Distribution au Royaume-Uni

d'après **Julian Streeter** (UniChem Ltd)



Pour commencer, un bref rappel historique d'UniChem au Royaume Uni permet de noter que la société existe depuis plus de 60 ans puisqu'elle a été créée en 1938 par un groupe d'acheteurs pharmaciens à Londres. Durant les 40 à 50 années qui ont suivi, il fut créé une coopérative, société de secours mutuel. La nécessité d'évoluer a donné naissance en 1991 à une « public limited community », autrement dit une SARL. Dotée de nouveaux moyens, la société a alors acquis une chaîne de quelque 70 pharmacies. De cette date à maintenant, nous avons été capables de montrer à nos clients que cette possession d'une chaîne de détail était un avantage majeur pour nous, correspondant à un grossiste. En 1997, nous avons créé des activités de santé intégrées au Royaume Uni et, en décembre 1997, Alliance UniChem a été constituée à la suite de la fusion d'UniChem Plc et d'Alliance Santé en France.

LES ACTIVITÉS D'ALLIANCE UNICHEM

Alliance UniChem a 3 grands secteurs d'activité.

Le premier se situe au niveau du pré-grossiste, avec établissement de contrats avec les principaux fabricants en Espagne, Italie, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni et Suisse.

Le second est de type grossiste avec un répartiteur pharmaceutique européen leader, une répartition de médicaments aux officines, de médicaments et de produits médico-chirurgicaux dans les hôpitaux tchèques et britanniques.

Le troisième secteur est de type détaillant. Les 70 pharmacies acquises en 1991 sont maintenant plus de 700, réparties entre Italie, Norvège, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suisse ; leur nombre continue de s'accroître chaque année et il faut y ajouter les 57 boutiques Scholl de soins des pieds.

Les ambitions d'Alliance UniChem sont encore et toujours d'être à un niveau européen ce qui, dans la perspective de la distribution, sera très important dans le futur, particulièrement pour l'activité de pré-grossiste. Si, actuellement, la plupart des industriels, comme la majorité de nos clients ont encore une vision limitée au niveau du pays, à l'avenir, les activités de pré grossiste ou de grossiste se feront à l'échelle européenne. Alliance UniChem est présent sur tout le marché européen.

Au Royaume-Uni, les 20 dernières années ont correspondu à une phase de consolidation. Jusqu'en 1980, il y a eu une prolifération de grossistes et de dépôts. Depuis, il s'est fait une réduction considérable puisque, en 2000, le nombre de





Esprit d'excellence

- Développement de la clientèle de vente en gros
- Performance des filiales

Esprit d'innovation

- Automatisation avancée à Hinckley and South Normanton
- Automatisation de la pharmacie
- Contre-attaque
- Informatisation des forces de vente
- Pharmology . Com

grossistes est passé de 36 à 13 et celui des entrepôts de 167 à 49. Cette consolidation est concentrée sur 3 organisations principales : UniChem, Gehe et Phoenix .

UNICHEM AU ROYAUME-UNI

Le marché au Royaume-Uni est un des plus déréglementés d'Europe ce qui conduit à trouver des solutions uniques de services et de logistique. UniChem fonctionne à partir de 11 agences avec 4 gammes de produits de prescription et de produits délivrés seulement en pharmacie, de l'ordre de 1200 lignes. Ces agences sont de 2 types : ce sont d'une part des centres régionaux de distribution, d'autre part des centres locaux, cette combinaison régionale et locale s'expliquant par la nécessité de faire des économies importantes dans notre infrastructure d'entrepôts.

L'autre élément de notre infrastructure de distribution est l'existence d'un dépôt central situé à South Normanton. Tous les produits qui ne sont pas uniquement sur prescription médicale ou livrés en pharmacie sont arrêtés à ce dépôt central où ils sont stockés pour être livrés le lendemain matin de la commande. Dans ce dépôt central, des investissements importants ont été faits en matière d'automatisation, ce qui permet d'offrir à nos clients un service complètement différent de celui des concurrents ; il en est de même au point de vue prix. L'autre point important, lié à l'environnement de ce dépôt central de distribution, est la possibilité de répondre aux commandes électroniques, de plus en plus de pharmacies disposant de cet équipement.

Nous assurons la répartition auprès de plus de 4500 pharmacies indépendantes. Nous avons maintenant une chaîne de plus de 700 pharmacies Moss, avec un accroissement probable de 60 à 70 pharmacies par an. Cette relation entre pharmacies indépendantes et notre propre chaîne de détaillants a été un élément essentiel de notre succès.

LE PRINCIPAL FOURNISSEUR DE SOLUTIONS INNOVANTES POUR LE MARCHÉ DE LA SANTÉ

Chez UniChem, nous avons une ambition, celle d'être le premier pourvoyeur en solutions innovantes pour nos partenaires, pour le marché de la santé au Royaume-Uni, avec 4 points forts : l'esprit d'excellence, l'esprit d'innovation, l'esprit de partenariat, l'esprit de service.

Esprit d'excellence

En termes d'excellence, nous avons une réputation de développement de la clientèle de vente en gros. La performance des filiales tient une part importante dans notre activité globale au Royaume-Uni. Ce travail des filiales est appelé à augmenter avec le temps.

Esprit d'innovation

Une automatisation de pointe a été mise en place à South Normanton ainsi qu'à Hinckley. Il y a eu une contre-attaque et ce fut une opportunité d'innovation que nous avons été capables de saisir.

Toujours dans l'esprit d'innovation, il faut mettre l'informatisation des forces de vente ainsi que Pharmacology.com, notre premier pas dans un portail sur Internet, une pièce centrale au Royaume-Uni pour notre entrée dans le e-commerce.

Esprit de partenariat

- Ajouter de la valeur à nos fournisseurs
- Travailler dans tous les secteurs du marché
- Trouver de nouveaux contrats avec les grands comptes
- Créer de la valeur ajoutée pour nos clients
 - EIS Enterprise Investment Scheme (plan d'investissement d'entreprise)
 - CPI Community Pharmacy Initiative (initiative de pharmacie de ville)
 - PA Pharmacy Alliance

Esprit de service

- Meilleures performances du secteur selon les estimations de Taylor Nelson
 - Dépasse les concurrents dans tous les domaines de la prestation de services aux clients
- Amélioration de la qualité de service grâce à une approche par catégorie
- Amélioration du traitement des commandes
- Lauréat du Prix Telegraph / Energis 2000 pour les services aux clients (grandes entreprises de détail et de distribution)



Esprit de partenariat

L'esprit de partenariat c'est ajouter de la valeur à nos fournisseurs, travailler dans tous les secteurs du marché, trouver de nouveaux contrats avec les clients les plus importants, créer de la valeur ajoutée pour nos clients.

Esprit de service

De notre point de vue de grossiste, le service est absolument primordial. Nous avons les meilleures performances du secteur selon les estimations de Taylor Nelson, dépassant les concurrents dans tous les domaines de la prestation de services aux clients. Nous sommes parvenus à une amélioration de la qualité de service grâce à une approche par catégorie, ainsi qu'à une amélioration du traitement des commandes. Nous avons été lauréat du prix Telegraph/Energis 2000 pour les services aux clients, dans une compétition concernant toutes les entreprises de distribution (pas seulement pharmaceutiques).

UNICHEM COMMUNITY PHARMACY

Pourquoi des plans de marketing au détail ?

La concurrence a pesé de plus en plus sur les taux de remise ce qui a entraîné une pression croissante sur nos marges et sur les marges de l'industrie. La dynamique de marché a impliqué notamment la capacité des pharmacies indépendantes à être concurrentielles sur une plate-forme de prix indicatifs. La législation est intervenue pour protéger ce qui était revendu au détail en établissant des prix de vente imposés. Ainsi, pour un client indépendant, sa capacité de concurrence est devenue de plus en plus difficile d'autant que son environnement traditionnel est amoindri.

Nous avons défini un terrain d'entente pour les pharmacies indépendantes où elles sont plutôt dans les rues principales et dans les zones de commerce des villes plutôt que en dehors de la ville.

Les atouts de « Community Pharmacy Initiative » peuvent se résumer ainsi :

- avantage concurrentiel grâce aux conseils de santé destinés au public ;
- accès facile et offres de services personnalisés rarement fournis dans les magasins non spécialisés ;
- inscription de structures comme Superdrug et Boots dans une logique de proximité (alors que les grandes surfaces sont habituellement situées hors des villes) ;
- accent mis sur l'offre de santé, ce qui procure une position stratégique.

La satisfaction du client entraîne l'amélioration des normes de vente au détail, le développement de la fidélité des clients, la création d'une meilleure image auprès du public et, en définitive, l'augmentation des ventes. Ainsi, cette initiative a offert de nouvelles opportunités aux détaillants et aux fournisseurs.

Finalement, cette initiative conduit à établir un cercle vertueux dans lequel la meilleure qualité des produits entraîne une meilleure satisfaction laquelle amène à des produits créateurs d'activité induisant une satisfaction encore améliorée. Il existe ainsi une relation gagnant/gagnant pour les pharmaciens qui jouissent d'une nouvelle compétitivité.