

# Depolabo reconfigure ses services

*La société basée à Marseille est depuis peu dotée d'un nouveau management. Le leader français, passé sous le contrôle de Sagard en 2006, élargit et diversifie son offre de services.*

Le leader français du « prewholesaling », expert en logistique de distribution pour des laboratoires éthiques et génériques entend passer à la vitesse supérieure. C'est du moins ce que son nouveau président, Laurent Verney a fait savoir en présentant les nouveaux services déployés en direction des acteurs de la distribution du médicament. « Notre mission est d'être, de rester ou de devenir un partenaire privilégié incontournable des laboratoires » commente le patron d'une société historiquement basée à Marseille et qui, depuis mai 2006, est passée sous le contrôle du fond d'investissement Sagard. Ses 50 années d'existence (en décembre dernier) auront été relativement passées sous silence, ce même management estimant plus urgent de s'atteler à d'autres priorités, plus stratégiques. Fort de cinq sites de distribution répartis dans l'Hexagone (Marseille, Lyon, Blois, Angers et Arras) et représentant une surface de stockage et de préparation de quelque 89 000 m<sup>2</sup>, le dépositaire aura acheminé près de 400 millions de boîtes en 2007 et distribué pour près de quatre milliards d'euros de CA.

## Un CRM efficace

Sur la palette de ses services, l'unité dénommée « Depolabo Logistics pharma » a placé au fil des années un nombre croissant de prestations répondant aux besoins des acteurs

du marché. En direction des grossistes de la répartition, elle offre un cadencement de livraisons, des flux EDI, des services clients dédiés. Vers les établissements hospitaliers, elle a mis en place un traitement des appels d'offres, des gestions de l'urgence, la prise en charge d'activités de distribution réglementée de produits expérimentaux ou encore la gestion de stock en consignation et du réapprovisionnement. Vers les visiteurs médicaux, elle met à disposition un outil de commandes de matériels promotionnels ou encore un suivi de commandes en ligne. A ces services s'en ajoutent d'autres, additionnels : opérations de fabrication de conditionnements secondaires, opération de « co-packing », astreintes logistiques ou encore mise à disposition d'outils Web. Le tout réalisé sous l'autorité d'un responsable satisfaction clients, qui coordonne les activités métiers du dépositaire et suit les actions définies pour respecter les engagements conventionnels. Une démarche qui traduit la volonté de la société de développer un CRM efficace, en amont comme en aval de ses activités.

Car Depolabo entend pour le proche avenir se positionner sur de nouveaux créneaux, en développant une offre de nouveaux services en vente directe, et au-delà une offre plus



LAURENT VERNEY,  
PRÉSIDENT  
DE DEPOLABO.

spécifiquement dédiée à l'OTC. « Le monde de l'officine évolue, il fallait se repositionner » résume à cet égard Laurent Verney. Dans cette optique, la société qui dispose d'une force de vente en propre de délégués pharmaceutiques, via son réseau Distriphar, vient aussi d'ouvrir un autre réseau, « Retail pharma », dédié à l'OTC, qui visitera 8 500 officines à fort potentiel. En parallèle, Depolabo a lancé son réseau « Call pharma », une force de vente sédentaire installée à Issy-les-Moulineaux. Enfin, le dépositaire, qui a repris le centre de distribution de Wyeth à Blois, entend développer une offre logistique intégrée. D'autres perspectives, plus européennes, sont également envisagées. « Ces pierres s'empilent », confie encore le président qui a désormais la lourde tâche de mettre le nouvel ensemble sur orbite. ■

Jean-Jacques Cristofari