

Des milliers de produits et leur chemin vers les soins à domicile

Autor(en): **Morf, Kathrin**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): - **(2019)**

Heft 4

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928252>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Des milliers de produits et leur chemin vers les soins à domicile

Le logisticien de la santé Cosanum propose une gamme de 15 000 produits et en expédie chaque jour un grand nombre à des fournisseurs de soins, y compris à des organisations d'Aide et soins à domicile. Le «Magazine ASD» s'est donc rendu au centre de logistique de Schlieren (ZH) et a découvert comment quelques clics en ligne suffisent à envoyer un employé de Cosanum à des hauteurs vertigineuses.

Les palettes sont déchargées à l'aide d'un chariot élévateur au centre de logistique de Cosanum, à Schlieren (à droite), avant d'être enregistrées (en bas).

Photos: Leo Wyden



Imaginons qu'une soignante de Suisse centrale constate que son organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) rencontre un besoin urgent en matériel de soins. Elle se connecte vite à la boutique en ligne de Cosanum et commande rapidement toutes les marchandises nécessaires. En quelques clics, l'employée de l'ASD sait que son travail a été accompli, cependant, elle n'a pas conscience du nombre de personnes et de machines que ces quelques clics vont mettre en mouvement. Le «Magazine ASD» a donc jeté un coup d'œil aux coulisses de l'entreprise de logistique, partenaire premium d'Aide et soins à domicile Suisse, qui emploie 130 personnes.

Le système garde une vue d'ensemble

A Schlieren (ZH), Cosanum exploite un centre de logistique depuis sept ans. Environ 30 fournisseurs sur un total de 200 y livrent quotidiennement leurs marchandises issues du monde de l'hygiène et des soins. Pas moins de deux camions remplis de produits d'incontinence se dirigent tous les jours vers le centre et ouvrent leurs gigantesques remorques aux employés de Cosanum. Ceux-ci déchargent d'innombrables palettes à l'aide d'un chariot élévateur et les transportent vers leur destination respective dans l'immense entrepôt. Cosanum est entré depuis longtemps dans l'ère moderne, car un système informatique tient en temps réel un registre précis de l'inventaire. «Notre système numérique enregistre chaque produit entrant et indique à nos employés l'endroit exact où il doit être entreposé», explique Vincenzo Aricò, responsable marketing et communication chez Cosanum. Et si la réserve d'un produit menace de s'épuiser, le système propose une commande aux salariés, qui n'ont qu'à la confirmer.

D'une hauteur de 21 mètres, l'entrepôt de Schlieren comprend une surface d'environ 12 000 mètres carrés, 11 000 emplacements pour les palettes et 1000 étagères pour les 15 000 produits distribués par Cosanum. En ce jour de printemps, un employé se voit attribuer la tâche de traiter la commande passée par l'organisation d'ASD de Suisse centrale. Il doit alors dénicher tous les produits commandés dans l'immense halle



– et pour cela, le système informatique veille à ce que cette tâche ne revienne pas à chercher une aiguille dans une botte de foin. La technologie assiste les êtres humains de manière fiable dans le processus de préparation des commandes, c'est-à-dire lors de l'assemblage des produits commandés.

Ne pas être sujet au vertige

Comme le premier produit commandé attend l'employé, selon le système informatique, sur une étagère placée à une hauteur d'environ 20 mètres, ce dernier monte sur l'un des trois chariots à haute levée. Ce véhicule ressemble à un chariot élévateur à fourche, mais sa cabine de conduite peut être soulevée jusqu'au plafond. L'employé laisse la cabine s'élever de plus en plus haut, et bientôt le chariot à haute levée fait penser à une girafe mécanique avec son long cou métallique. Puis la cabine de conduite s'immobilise devant l'étagère, comme la tête d'une girafe en quête de nourriture. L'employé attrape le produit qu'il recherche avec concentration, sans être dérangé par le mouvement de va-et-vient de la cabine. «Il ne faut pas avoir peur du vide pour exercer ce travail», commente en souriant Vincenzo Aricò, qui travaille en tant que «creative marketer of violet arts» chez Cosanum.

Les marchandises convoitées par l'organisation d'ASD ne se trouvent pas nécessairement dans l'entrepôt: les plus petits produits sont abrités dans huit transstockeurs automatiques pour petites pièces de l'entreprise Kardex. Ces systèmes automatisés de stockage et d'approvisionnement se dirigent vers les huit points de distribution où les marchandises requises sont rangées. Un faisceau lumineux clignotant indique à l'employé de Cosanum ce qu'il doit saisir. Chaque produit se retrouve bientôt, l'un après l'autre, dans la boîte de conditionnement mise à disposition – rapidement et efficacement grâce à la coopération entre l'homme et la machine.

Cosanum a travaillé ces dernières années de manière intensive à l'optimisation de toutes les opérations de commande, de stockage et de livraison. «Dans toutes nos réflexions, nous nous concentrons avant tout sur la clien-

tèle. Nous nous posons toujours trois questions: comment pouvons-nous devenir encore meilleurs? Comment pouvons-nous devenir encore plus rapides? Et comment pouvons-nous surprendre nos clients?», explique Vincenzo Aricò. Ces trois questions se reflètent également dans la devise de Cosanum, inscrite sur le mur du hall d'entrée du siège de l'entreprise: «Better. Faster. Magic» (en français; «Mieux. Plus vite. Magique»).

Hiérarchies horizontales

L'entreprise a connu de profonds changements au cours des six dernières années afin de jeter les bases d'un progrès constant, comme l'explique Bruno Schefer, dont le frère René a fondé l'entreprise familiale il y a près de 40 ans. Bruno Schefer aurait le titre de directeur général dans d'autres entreprises, alors que chez Cosanum, il a la fonction de «head coach cosaNetwork» (formateur en chef du réseau Cosa) et que ses employés sont les «cosaMembers» (membres Cosa). Chez Cosanum, les termes à la mode et les principes directeurs qui caractérisent le quotidien et l'esprit de l'entreprise ne sont pas seulement de la cosmétique face aux structures traditionnelles, assure Bruno Schefer. «Nous avons fondamentalement changé nos structures et notre culture d'entreprise en les adaptant à notre époque.» Grâce à une hiérarchie horizontale, chaque employé a la possibilité de jouer un rôle décisif dans le développement de l'entreprise. «La base de notre hiérarchie horizontale repose sur la confiance accordée à nos membres», explique Bruno Schefer. «Ils ont tous de nombreuses compétences et assument des projets dans lesquels leurs supérieurs ne sont pas impliqués.»



Quand des organisations d'ASD commandent des produits, les employés de Cosanum les récupèrent sur les énormes étagères.



Les produits livrés sont ensuite stockés dans un immense entrepôt au moyen d'un chariot à haute levée.

Avec l'aide de ces structures modernes, Cosanum veut être un acteur de premier plan sur le marché de la logistique de la santé et va jusqu'à changer les règles du jeu – «We love to change the Game» étant un autre slogan de l'entreprise.

Pour être un tel «gamechanger», il faut faire preuve de flexibilité, d'habileté, de dynamisme, d'expérimentation et de volonté d'apprendre, énumère Vincenzo Aricò. Ces dernières années, Cosanum a prouvé sa volonté d'apprendre en identifiant et en éliminant systématiquement les vieux schémas. Par exemple, il a été démontré que les produits d'incontinence et les gants de travail sont tellement prisés qu'il ne vaut pas la peine de les placer dans l'entrepôt à hauts rayonnages. «Pour les produits les plus recherchés, nous avons mis en place ce qu'on appelle le fast-mover», explique Vincenzo Aricò. A la livraison, les produits sont déposés sur des étagères facilement accessibles, près de la sortie – bien que beaucoup d'entre eux frôlent à peine les étagères avant d'être réexpédiés.

Livraison à l'étage pour les soins à domicile

Quant à la capacité de la société à expérimenter, elle est évidente, au vu de son service de livraison à l'étage. Cosanum l'a lancé pour les soins à domicile en 2017. Une équipe de quatre chauffeurs – tous retraités – approvisionne les clients, lourdement handicapés ou non valides, des organisations d'ASD de Zurich Limmat, Zurich Sihl et de la ville de Winterthur. Ils rangent même les produits à leur place; et un temps de bavardage est aussi inclus dans le service. «La livraison à l'étage nous permet d'aller encore plus loin dans la réalisation de notre objectif principal: nous voulons réduire radicalement les coûts de processus pour les soins à domicile», explique Bruno Schefer. Les solutions numériques de son entreprise contribueraient également à une réduction ciblée des coûts. Cosanum a récemment développé pour un client important une application facile à utiliser qui peut désormais être employée par d'autres firmes intéressées. «Ce programme permet au client de savoir à tout moment quel est l'état de son stock et quels produits il

doit commander. Il tient également un registre de toutes les marchandises commandées chez nous au cours des deux dernières années», explique Bruno Schefer. «L'inventaire de fin d'année, auparavant fastidieux, devient ainsi un jeu d'enfant.»

L'ingéniosité de l'entreprise zurichoise se révèle enfin au sous-sol du siège de la société, doté d'une salle d'une propreté impeccable: il s'agit de l'espace dédié à cosaOP Logistics, un service de livraison créé par Cosanum pour tous les gestionnaires de blocs opératoires. A cette fin, la société a développé des chariots scellés hermétiquement brevetés dans toute l'Europe. Ici, les employés portent le même habillement que des chirurgiens. Leur travail consiste à remplir des voitures futuristes de cosaOP avec des kits contenant tout le nécessaire pour une opération spéciale. Les employés de Cosanum amènent ensuite les chariots remplis jusqu'à la salle d'opération. Ces derniers peuvent être ouverts et déchargés avant l'opération par un employé de l'hôpital portant un badge. Ce qui évite de nombreuses recharges fastidieuses et le stockage intermédiaire de matériaux délicats.

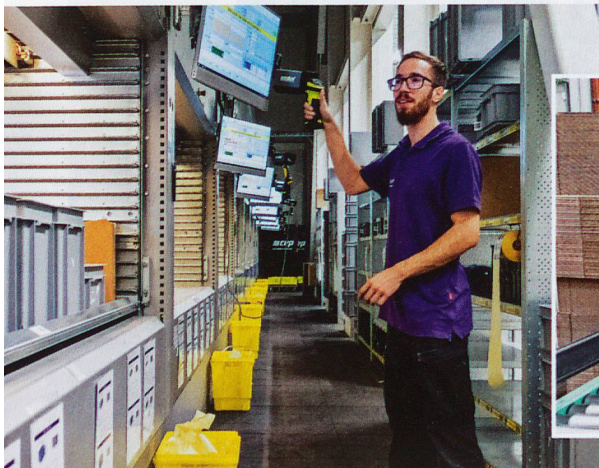
L'envoi des produits

Retournons à l'entrepôt, où de nombreux employés déambulent le long des étagères. Armés de scanners, ils dirigent leurs chariots élévateurs dans les allées inondées de lumière et préparent des colis, des palettes et des sacs de la couleur violette de Cosanum. L'ennui n'est pas au rendez-vous, car l'entreprise essaie d'éviter la monotonie: 90 % des collaborateurs font partie d'un système de rotation. Ils sont en mesure d'effectuer l'ensemble des tâches de l'entrepôt, de façon régulière. Cela permet d'accomplir une journée de travail variée, mais aussi d'assurer que l'absence d'un membre du personnel n'interfère pas avec les processus.

La préparation des commandes pour l'organisation d'ASD de Suisse centrale est terminée. Un deuxième employé vérifie soigneusement le contenu de la caisse. Celle-ci est ensuite chargée dans un camion de Brauch Transport AG, stationné à côté d'un camion de La Poste (qui vient récupérer deux fois par jour les petits colis à Schlieren). Bientôt, le

camion contenant la caisse démarre en direction de la Suisse centrale, où l'employée de l'ASD attend. La veille, elle a commandé en quelques clics les produits dont elle avait besoin urgemment, provoquant ainsi beaucoup d'agitation dans les halls de Cosanum.

Kathrin Morf



Les petits produits commandés sont récupérés à l'aide des transstockeurs.



Une fois tous les produits collectés, la commande est prête à être expédiée.