

## Pharmacie- Cosmétique : une connaissance métier indispensable !



« **Entreprise du Patrimoine Vivant** » (EPV), certifications ISO, Trophée Défi RSE (Responsabilité sociétale), ... La société Alban Muller, spécialiste des ingrédients et produits de soin, collectionne certifications et trophées qui sanctionnent une démarche qualité profonde et un positionnement éco-responsable qui fait sa fierté. Dans un secteur où normes et réglementations sont très poussées, l'entreprise a choisi de surfer sur ces contraintes pour en faire des avantages concurrentiels. C'est dans cette même logique qu'elle considère son système d'information, un outil qui doit être au service de la qualité. En 2013, elle choisit de s'appuyer sur la solution Pharmacie-Cosmétique pour Sage X3 éditée par un spécialiste de l'activité : Kardol.

Son histoire débute il y a plus de 35 ans. Alban Muller, actuel dirigeant de l'entreprise et président d'honneur du pôle de compétitivité Cosmetic Valley, créait la société qui porte son nom. Spécialisée dans la fabrication d'extraits de plantes pour la cosmétique, la nutraceutique, et l'industrie pharmaceutique, elle fabrique aussi des produits finis. L'usine produit du vrac cosmétique (crèmes et soins) et les conditionne en marque blanche. Ces produits sont ensuite vendus sous différentes marques. Son métier va ainsi de la graine au produit fini, ce qui l'amène à travailler directement avec les agriculteurs. Tournée vers l'international, elle exporte son savoir-faire via un réseau de distribution dans une cinquantaine de pays.



Pour compléments alimentaires

Alban Muller SA a construit son usine de production en Beauce, au cœur de la Cosmetic Valley. Sa démarche éco-responsable s'y exprime pleinement à travers un environnement cohérent : jardins biologiques, déchets traités par bassins biologiques, ...

**« Nous devons être capables de fournir la documentation la plus fiable dans les meilleurs délais »**

Les réglementations du secteur sont de plus en plus importantes. La démarche qualité est absolument indispensable. La certification ISO 22716 est notamment obligatoire pour produire de la cosmétique en Europe et celle obtenue auprès de la FDA l'est pour distribuer ses produits aux Etats-Unis. Ceci mène la plupart des entreprises du secteur à se doter d'outils informatiques capables de les accompagner en profondeur dans cette démarche et d'appliquer les Bonnes Pratiques.



Laboratoire de R&D

« Renouveler notre système d'information devait nous aider à améliorer nos processus de production, nos contrôles qualité et la validation des lots. La gestion des documents rattachés aux produits était aussi l'un des principaux enjeux car nous gérons de très nombreuses références qui doivent rester à jour » explique Frédéric Careghi, Directeur Optimisation et Performance d'Alban Muller SA.

Pour gérer cela, la GED Audros intégrée à Sage X3 a été installée et la fiche technique a été complétée d'informations qui permettent de renseigner les documents techniques à fournir aux clients. L'ERP est devenu la base de référence. « *Quand nous gérons un produit cosmétique qui comprend une quarantaine d'ingrédients, il nous suffit d'appuyer sur un bouton pour que soit disponible un fichier compressé contenant l'ensemble des documents fournisseurs de matières premières qui rentrent dans la composition du produit. C'est sur ces aspects de traçabilité que se joue la compétition aujourd'hui. Nous devons être capables de fournir la documentation la plus fiable dans les meilleurs délais* » estime Frédéric Caréghi.

### Une solution métier sans spécificités

Alban Muller SA s'appuyait auparavant sur un développement spécifique sous AS400. Une première migration a été effectuée sur Sage X3 directement avec l'éditeur. Mais, pour s'adapter aux besoins du métier, énormément de spécificités ont été développées. Rapidement incapable d'absorber l'accroissement du volume de données, la solution devait évoluer. Ne voulant pas remettre en cause l'ERP, la direction a choisi de s'orienter vers une solution métier construite

autour de lui. Elle opte pour la solution Pharmacie-Cosmétique de Kardol pour Sage X3, censé répondre aux contraintes de son activité.

Le souhait était de rester au maximum dans le standard Kardol et de limiter le nombre de spécifiques. « Si nous avons choisi cette solution c'est qu'elle fonctionne chez des gens qui font le même métier que nous. Elle est conçue selon des processus adaptés à notre métier. Packagée et éprouvée, elle nous permet de nous organiser en fonction. Nous nous sommes contentés d'ajouter certains champs et onglets informatifs » explique Frédéric Careghi. Sage X3 est devenu le cœur battant de l'entreprise.

### Une vraie connaissance métier

Kardol a convaincu parce que ses équipes ont montré, dès les étapes avant-ventes, qu'elles connaissaient parfaitement le métier. « Ces gens parlaient de problématiques de production de produits cosmétiques ou pharmaceutiques et non d'informatique. Ils ont été capables d'apporter des suggestions et des retours appréciables sur les bonnes pratiques du secteur. C'est ce qui a convaincu unanimement les utilisateurs dans leur choix » affirme Frédéric Careghi.

### La traçabilité au cœur du système

N'ayant pas de ressources internes dédiées à Sage X3, Alban Muller SA s'est appuyé sur celles de Kardol. Le projet a démarré en temps et en heure en septembre 2013 sur un périmètre iso fonctionnel complété de la GED, de la gestion des Non-Conformités et des FCP. « Délais, coûts et qualité du projet ont été tenus » complète Frédéric Careghi.

Chez Alban Muller, le service client est clé et la maîtrise des délais, a fortiori, devenue stratégique. Le produit de base travaillé par les équipes est la plante. Il s'agit d'une matière première naturelle. Elle est donc complexe car sa qualité est soumise aux aléas du climat, des lieux et dates de récolte, des conditions de conservation et de transport. Chaque lot de plante est donc analysé pour être sélectionné ce qui peut impacter les délais d'approvisionnement. Sage X3 assure une traçabilité aisée

et très en amont de tout ce qui peut influencer en cascade sur ces délais. « Cela nous aide à anticiper au plus tôt, prioriser, arbitrer, tarification contrôle de gestion, donc à avoir une visibilité optimale. Le système a permis d'améliorer le service apporté à nos clients par un meilleur suivi des délais et grâce à un processus qualité pointu.

En cosmétique comme en pharmacie, la libération des lots est très contraignante et sans un outil rigoureux et robuste, nous ne pourrions pas le faire de manière efficace » explique Frédéric Careghi.

L'entreprise est rentrée depuis quelques mois dans une phase d'optimisation de son système. Les projets sont nombreux : comptabilité analytique, installation de Termiaux Radio-Fréquences, déploiement de la centrale de pesée ou encore mise en place d'indicateurs de performance, ...



Alban Muller SA : Création personnalisée de marques



#### ALBAN MULLER EN BREF ...

- Fabrication d'extraits de plantes, ingrédients et produits finis cosmétiques
- 120 salariés
- CA : 22 M€
- Sites : Vincennes (94), Montreuil (R&D - 94), Chartres (Usine - 28)



36, Route de Saint Romain  
69450 St Cyr au Mont d'Or  
Tél : +33 (0)4 72 19 27 72  
contact@kardol.fr  
[www.kardol.fr](http://www.kardol.fr)

LYON . LILLE . PARIS . MARSEILLE . TOURS  
STRASBOURG . BORDEAUX . NANTES . REIMS