

TCS élargit son offre de transport aux professionnels de la santé

Publié le jeudi 3 avril 2014 17:27



De la petite entreprise bordelaise créée il y a 40 ans, Jean Clavel, fondateur, aujourd'hui retraité, en a fait le leader du transport de plis et de petits colis en tournées régulières sur le marché français. Son credo : « *garder la technicité du métier de transporteur tout en prêtant une écoute attentive au client.* »



Daniel Desage, l'actuel directeur du groupe TCS depuis sept mois, se positionne dans les pas de son prédécesseur, en « *adaptant le savoir-faire de la société et la qualité de ses prestations aux besoins du client.* » Avec 500 collaborateurs directs et 1 200 prestataires assurant le transport, TCS est aujourd'hui une entreprise de taille intermédiaire conséquente, qui a réalisé 90 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2013.

La société TCS effectue quotidiennement le transport rapide de petits colis et de courrier pour le compte de 1 800 clients. Des tournées qui s'entrecroisent chaque jour sur le territoire national, livrant 35 000 points différents tous les jours. Un point de collecte nécessitant souvent deux passages, le trafic de TCS est évalué à plus de 65 000 stops quotidiens. L'entreprise dispose, pour ce faire, d'une trentaine d'agences en France et de 124 petits 'hubs' ou micro-plates-formes logistiques dans lesquelles les produits ne restent pas plus d'une à deux heures. « *C'est un schéma fin et vivant, qui n'est aucunement gravé dans le marbre* », souligne M. Desage. Au sein de la société, sept personnes réfléchissent d'ailleurs quotidiennement à l'organisation des plans de transport. Et M. Desage de préciser : « *Notre philosophie est la suivante : nous collectons les colis le plus tard possible chez nos clients afin de pouvoir les livrer le plus tôt possible le matin suivant à leurs propres clients. Ainsi, nous leur facilitons la tâche sans entraver le déroulement de leur journée.* »

Du secteur bancaire au secteur de la santé

À l'origine spécialisée dans le secteur bancaire, avec le ramassage du courrier, des contrats, des chèques et des cartes bleues, la société TCS a progressivement élargi son champ d'action aux administrations et services publics, aux entreprises multi-sites, aux entreprises de services après-vente, à l'optique et au domaine de la santé. TCS réalise désormais 30 % de son chiffre d'affaires avec des clients appartenant au secteur de la santé. Parmi eux se trouvent des prothésistes dentaires, des laboratoires de biologie et des laboratoires pharmaceutiques. *« Leurs attentes sont nombreuses, avec en tête, la réactivité, la sécurité, une très grande régularité et surtout la ponctualité »*, décrypte Daniel Desage.

À l'heure actuelle, 200 laboratoires de biologie médicale font appel à TCS. *« Notre spécificité est de pouvoir nous adapter à tout type de demandes particulières, même les plus exotiques (déménagement, territoire montagneux, etc.) »*, affirme le directeur du groupe. *« Nous mettons en œuvre toute notre capacité pour livrer à temps dans les horaires convenus. Nos plans de tournée ne sont pas organisés en marguerite mais avec des interconnexions et des échanges de contenus entre voitures, ce qui fait que nous pouvons récupérer un colis à Strasbourg à 18h et le livrer à Perpignan le lendemain à 9h »*, détaille M. Desage. Grâce à son système de tournées quotidiennes régulières, TCS est, en effet, en mesure de garantir l'enlèvement et la livraison des prélèvements (sang, urines, selles, échantillons humains) à J ou J+1.

Le transport est effectué dans des véhicules non réfrigérés dont le prix au kilomètre est moins élevé que les véhicules normalisés ADR, tout en sachant que l'amplitude de température, comprise entre 12°C et 25°C, est respectée. Il s'agit d'un transport de classe 6, groupe de risque n°1/code 3373 (échantillons diagnostics, prélèvement, transport sans accréditation, exemption partielle). La prestation proposée est réalisée sur-mesure : ramassage tardif, manipulation délicate des contenants, fragilité des contenus.

Traçabilité

« Notre procédure de sauvegarde de traçabilité et de ses données est pointue. Une équipe de six personnes travaille au développement, à la maintenance et à la sécurité du système informatique. Tous les ans, TCS fait appel à un hacker spécialisé pour vérifier la solidité de notre système », relate Daniel Desage. Grâce à Alisé (acquisition et lecture d'informations par un système électronique), son programme de traçabilité, TCS garantit le suivi des prélèvements de manière quasi instantanée. *« Nos normes sont très strictes, elles ont été mises au point sur le secteur bancaire et déployées seulement ensuite à l'ensemble de nos activités »*, souligne l'actuel directeur du groupe. Tous les conducteurs sont équipés de douchettes à codes-barres permettant la lecture et l'envoi de données, et chaque 'scan' est géolocalisé afin d'avoir de savoir où se trouve le colis et de pouvoir faire preuve de réactivité. *« Le client a directement accès à la récupération de ses données et un seul interlocuteur lui est dédié, ce qui facilite ses échanges avec l'entreprise. »*

Mona, une boîte de transport adaptée aux problématiques des professionnels de santé



Une boîte de transport en néoprène antichoc a été spécifiquement mise au point pour la société TCS. Cette boîte, déclinée en deux formats standards, est dotée d'une étiquette plastique réversible et adaptable au couvercle ; qui est munie sur le recto de la destination aller et sur le verso de la destination retour. « *Nombre de soucis d'adressage sont alors évités avec ce système* », explique Daniel Desage. L'étiquette indéchirable se fixe sur les deux formats de boîte grâce à un système de pressions et peut-être retournée facilement. « *Cette uniformisation des boîtes de transport permet de servir au mieux toute la profession des biologistes médicaux, en écartant toute erreur pré-analytique* », conclut le président du groupe.