

## Transcript: Kuehne+Nagel & QuickSTAT – Podcast 2

# “Communications, attentes & héros cachés”

### Intro :

Je suis Chris Riback. Bienvenue à tous pour ce nouveau numéro de QuickConversations, avec la présence d'un intervenant de notre société mère Kuehne+Nagel. Dans cet épisode, nous explorons le monde extraordinaire de la supply chain mondiale à travers la thématique suivante : Comment la supply chain permet-elle de maintenir en mouvement le business - et la vie ?

Dans le premier épisode « Des essais cliniques à la commercialisation : la supply chain du secteur Pharma & Healthcare » de notre podcast en deux parties, nous avons abordé les points indispensables pour maintenir une supply chain efficace et utile - une chaîne qui peut inclure des livraisons qui changent ou sauvent des vies. Dans cet épisode de QuickConversations, nous accueillons un invité travaillant chez notre société mère Kuehne+Nagel. Il s'agit de Robert Coyle, Vice-Président Senior de la stratégie Pharma & Healthcare. Aujourd'hui nous rejoint aussi Scott Ohanesian, Vice-Président Senior des opérations logistiques des essais cliniques chez QuickSTAT. Leurs deux expériences réunies couvrent de bout en bout tout le cycle de vie des produits pharmaceutiques, de la planification à l'exécution.

Maintenant, dans l'épisode 2 : « Communications, attentes & héros cachés » - nous approfondissons la question de la planification et de la mise en place d'une stratégie relative à la supply chain, et en particulier le rôle essentiel que jouent des communications claires et fréquentes. Nous verrons également ce qu'il faut faire pour acheminer des traitements urgents et vitaux aux patients, ainsi que pour aider à gérer certains des essais cliniques de médicaments les plus importants de notre époque.

Une petite précision avant de commencer ce deuxième épisode de notre série en deux parties avec Rob et Scott. Si ce podcast vous inspire une question pour Rob ou Scott, n'hésitez pas à les contacter ! Rendez-vous sur [quick.aero/podcasts](http://quick.aero/podcasts) et cliquez sur le lien "Ask The Podcasters". Et si vous souhaitez obtenir une transcription de la conversation, vous pouvez également télécharger une copie sur cette page. Ou rendez-vous sur le site internet de Kuehne+Nagel à [fr.kuehne-nagel.com](http://fr.kuehne-nagel.com) et recherchez "podcasts".

Voici donc la deuxième partie de ma conversation avec Rob Coyle et Scott Ohanesian. Nous avons commencé par examiner comment les protocoles de communication avec les sociétés pharmaceutiques ont évolué au fur et à mesure que les essais et les processus de fabrication des vaccins COVID étaient en cours.

### Rob Coyle:

Ce que cela a fait, Chris, pour nous, c'est que cela a déclenché un niveau différent de conversation avec nos clients. Ce qui a changé, étonnamment, c'est qu'ils ont commencé à considérer ce qui était vraiment une priorité élevée. Comment devons-nous être plus proactifs ?

Je vois beaucoup plus cela, et l'approche que nous avons adoptée chez Kuehne+Nagel, ce n'est pas celle d'une situation de crise. Nous avons simplement commencé à éduquer nos clients sur la situation du marché, à parler de ce qu'ils, et nous, pensions être nécessaire concernant la manière de réagir.

Cela prouve qu'en dépit de toutes les innovations technologiques, la supply chain reste une affaire de personnes.

**Chris Riback:**

Scott, à propos de la communication, comment envisagez-vous la communication et la transparence lorsque vous travaillez avec autant de parties prenantes ?

**Scott Ohanesian:**

Tout d'abord, pour compléter ce que Rob a dit sur la communication et la supply chain, c'est en effet une affaire de personnes. La communication est essentielle. Je pense que cela va de pair avec la transparence et les parties prenantes.

A ce moment-là, le réel objectif c'est de créer une chaîne de communication que vous êtes capable de faire évoluer, de sorte que si vous vous retrouvez face à un besoin de supply chain plus important, vous y êtes préparés. Vous êtes en mesure de la faire évoluer grâce à l'automatisation ou à une communication rationalisée vraiment efficace, puis de comprendre quelles parties prenantes ont besoin d'informations et à quel moment.

Il y a déjà un plan d'action en place. Que se passe-t-il lorsque les besoins en supply chain s'éloignent du plan initial ? Il faut s'assurer que, lorsque nous nous adressons aux clients pour communiquer à ce sujet, que la communication est claire, qu'elle est faite en temps voulu et qu'elle explique l'écart en question et sa résolution.

En ce qui nous concerne, lorsque nous examinons les structures de communication, nous essayons vraiment de comprendre comment les mettre à l'échelle, qui doit être impliqué et quand, et aussi de comprendre ce qui est important pour le client.

**Chris Riback:**

Je suis curieux de savoir ce que vous pensez de l'industrie, tous les deux. Nous avons suivi l'évolution de la situation dans le monde entier et nous espérons que nous profiterons du fait que ces vaccins ont été créés en un temps record et qu'ils doivent arriver à destination en un temps record.

Considérant les attentes que les gens ont aujourd'hui en matière d'essais et d'obtention d'un vaccin, et de mise sur le marché d'un produit pharmaceutique, que pensez-vous qu'il advienne de l'avenir du cycle de vie des produits pharmaceutiques ? Et comment recommanderiez-vous aux clients de l'industrie pharmaceutique de penser aux exigences et à la fonction de la supply chain lorsqu'ils envisagent de se dire : "Bon, ce marché pourrait évoluer. Les attentes pourraient être différentes à l'avenir." Quels conseils pourriez-vous donner à ce sujet ?

**Rob Coyle:**

Au cours du cycle de vie du produit, l'élément central de tout élément pharmaceutique est le produit. Ce qui est essentiel à ce stade, c'est une logistique sans faille. Nous sommes en mesure de transporter le fret, de maintenir la qualité, ce qui permet à l'efficacité du produit d'être réellement testée en phase clinique et d'être efficace en tant que produit commercial.

Je pense que ce qui va se passer, c'est qu'en raison de la rapidité avec laquelle ces produits sortent, les entreprises vont probablement tester plus rapidement certaines des normes du cycle de vie qui sont plutôt habituellement de trois, quatre ou cinq ans pour la mise sur le marché.

Si Scott travaille sur un essai clinique précoce, lui et moi en parlons, les exigences du produit sont claires. Nous pouvons les anticiper pour une introduction optimale sur le marché. Rendre cela transparent est très important dans le cycle de vie du produit.

**Chris Riback:** Scott, quelles sont vos réflexions sur l'avenir de l'industrie en ce qui concerne l'évolution des attentes et la manière dont l'industrie pourrait envisager la composante de la supply chain mondiale, compte tenu du potentiel de ces nouvelles attentes ou de ces nouvelles réalités ?

**Scott Ohanesian:** Je vais certainement essayer de dépoussiérer ma boule de cristal. Je pense qu'il n'y a aucun moyen de revenir aux mêmes lignes temporelles qu'avant.

Cela ne veut pas dire que vous allez absolument reproduire les délais que nous avons vus avec certains de ces vaccins COVID-19, mais nous savons que c'est possible. Les gens vont en demander davantage. Je pense que nous verrons davantage de tentatives d'introductions plus rapides de ces thérapies sur le marché. Comment s'y prendre ?

Un grand nombre de ces essais ont dû passer au traitement direct du patient. Un grand nombre des entreprises pharmaceutiques qui ont opéré ce changement n'avaient peut-être jamais pratiqué le direct au patient, c'est-à-dire le traitement à domicile ou le prélèvement d'un échantillon chez le patient et son envoi à un laboratoire. En tant que société, nous avons vu une augmentation de 60 % des expéditions directes aux patients et nous avons un énorme afflux de nouveaux essais à venir. D'année en année. Une grande partie de cette augmentation est due à la COVID-19. Je ne pense pas que cela va disparaître.

**Chris Riback :** Il est clair que ce type de croissance entraîne des changements importants. J'ai demandé à Scott de décrire certains d'entre eux.

**Scott Ohanesian:** Eh bien, ce que nous avons vu, c'est que vous avez pu conserver les patients dans l'essai, donc cela n'a pas arrêté l'essai. Ce que nous avons constaté de manière anecdotique, c'est que dans un grand nombre d'essais où le contact direct avec le patient est une option, le recrutement est plus rapide. Le résultat final est que l'on arrive plus rapidement à la phase de l'essai.

C'est quelque chose d'important, que les données soient bonnes ou mauvaises, spécifiquement lorsque vous avez un médicament qui ne va pas passer à l'étape suivante. C'est moins de ressources gaspillées pour tout le monde. Si vous savez que le médicament va passer à l'étape suivante, vous pouvez concentrer vos ressources là-dessus. Cela nous rend en tant qu'industrie, plus efficaces.

**Rob Coyle:** Chris, je vais aussi répéter quelque chose que Scott a dit, les 12 derniers mois, aussi difficiles qu'ils aient été pour le monde, je pense que les moments dont je me souviendrai le plus, ce sont les gens de mon équipe, et de l'équipe de Scott, qui manipulent le produit, conduisent les camions... Nous avons publié sur notre site Web des histoires de héros cachés avec certains d'entre eux, et les histoires sont phénoménales Chris. Quand ils disent : " Depuis 20 ans ", 15 ans, " Je conduis ce camion et je transporte des produits, des produits pharmaceutiques et de santé, je n'ai jamais su l'impact de ce que je transportais jusqu'à maintenant parce que je sais que mon père, ma mère, mes grands-parents ont besoin de ce médicament ".

**Chris Riback :** Comme ils l'ont tous deux fait remarquer, l'approvisionnement mondial de produits pharmaceutiques et de soins de santé signifie le déplacement de thérapies cellulaires et génétiques et de médicaments personnalisés - des traitements qui pourraient concerner des patients gravement malades ou, comme nous le savons aujourd'hui, des vaccins destinés à sauver nos sociétés. Après tant d'années dans le secteur, je voulais en savoir plus sur l'un des plus grands défis que le secteur ait

connu : la course à la création et à la livraison d'un vaccin COVID-19. J'ai demandé à Rob et Scott de me raconter ce qu'a été leur engagement auprès des entreprises pharmaceutiques mondiales et du vaccin COVID, depuis les essais cliniques jusqu'à la mise en circulation des vaccins.

**Scott Ohanesian:**

C'est un processus absolument passionnant. Nous travaillons dans ce secteur depuis des décennies et cela nous a préparés à ce lancement et à ce sprint. Moins un marathon, plus un sprint.

Du point de vue du cycle de vie des produits QuickSTAT et Kuehne+Nagel, QuickSTAT sera généralement en première ligne. QuickSTAT va contribuer au développement clinique du vaccin. Nous avons travaillé avec de nombreuses sociétés différentes et de nombreux fabricants de vaccins, et nous avons donc participé à la mise sur le marché de la plupart d'entre eux, ainsi que de ceux qui sont encore en cours de développement.

**Rob Coyle:**

Scott a mentionné une entreprise en particulier avec laquelle ils travaillaient depuis de nombreuses années sur d'autres essais cliniques. Au printemps dernier, cette entreprise a eu une nouvelle demande urgente. Elle préparait un vaccin COVID-19 et avait besoin d'un soutien immédiat pour gérer la logistique et le transport des matériaux et plusieurs phases d'essais cliniques accélérés.

**Scott Ohanesian:**

Ce que QuickSTAT devait examiner, c'était la température à laquelle il devait être transporté. À quelle température devait-il être stocké ? Quel délai avions-nous pour le faire passer du fabricant à l'entreprise de conditionnement, puis aux sites ? Quel niveau de surveillance était nécessaire ?

Nous étions très impliqués dans la planification de cette supply chain et, ce faisant, nous nous disions que si le projet était approuvé, il faudrait le mettre à l'échelle à un niveau beaucoup plus élevé, et c'est le transfert parfait à Kuehne+Nagel.

Très tôt, Rob Coyle a été engagé, ainsi que d'autres personnes de l'équipe de Kuehne+Nagel, et lorsque nous avons commencé à voir les essais cliniques se dérouler avec succès et que nous avons aidé à soutenir cet aspect des choses avec des échantillons de contrôle de qualité, des contrôles de température, tout au long du développement clinique, Kuehne+Nagel avait déjà une expérience qui lui permettait d'aller au-devant de cette entreprise et de la faire passer à l'étape suivante.

**Chris Riback:**

Rob, votre travail a débuté à ce moment ?

**Rob Coyle:**

Exactement. Cet engagement précoce, non seulement au niveau de la conception et de la supply chain, mais aussi avec les parties prenantes de l'entreprise, permet d'instaurer une certaine confiance et de commencer à partager certaines des options possibles.

**Chris Riback:**

A quoi cela ressemblait-il ? En quoi consistaient ces engagements, ces conversations ?

**Rob Coyle:**

Eh bien, je pense que c'était très intéressant parce que, typiquement, ce que nous avons vu pendant des années, c'est le client qui nous apporte un modèle : "Voici ce que je veux. Dites-moi combien ça va me coûter à construire." Dans ce scénario, c'était, "voici le résultat dont nous pensons avoir besoin. Nous ne sommes pas sûrs du volume ou de tous les endroits et du moment où ils vont entrer en jeu. Voici

ce dont nous pensons avoir besoin." Comment construire une conception qui soit flexible pour pouvoir gérer certaines de ces hypothèses qui pourraient changer au fil du temps ?

Cet engagement précoce avec Scott et l'équipe QuickSTAT nous a vraiment aidé à examiner non pas ce que nous pensions que le client allait demander, mais ce que nous ferions, compte tenu de notre expérience. Je pense que c'était la clé.

**Chris Riback :** Expliquez-moi les étapes du processus. Comment cela a-t-il fonctionné ?

**Rob Coyle:** Notre première décision de conception a été de mettre en place un entrepôt en Europe et un entrepôt aux États-Unis qui ne se contenterait pas de desservir ces marchés, mais qui les desservirait via la logistique routière ou les pays environnants, tout en ayant accès à certaines de nos capacités aéroportuaires les plus performantes pour pouvoir assurer la logistique aérienne dans le monde entier.

La seule chose que nous avons ajoutée pour la période de COVID-19 est notre logistique aérienne, ce que nous appelons notre capacité côté air. Comme toute personne travaillant dans le domaine de la logistique le sait, lorsqu'on arrive sur le tarmac dans un environnement chaud, c'est là que certains de ces risques peuvent survenir. Ou aussi dans un environnement froid d'ailleurs.

Le fait d'avoir du personnel de Kuehne+Nagel sur le tarmac pour cette solution côté piste a réduit certains de ces risques, en particulier pour nos clients spécialisés dans la lutte contre le COVID-19. Chris, nous avons également mis en place ce que nous appelons notre "équipe d'hyper-soins" - des personnes tout autour du globe, qui vont et viennent et surveillent les expéditions avec des mises à jour, similaires à ce que QuickSTAT fait dans les cliniques avec des mises à jour toutes les 15 minutes pour s'assurer que nous fournissons un service de qualité, afin qu'il n'y ait aucune inquiétude sur le déplacement des produits.

C'était vraiment passionnant, Chris, de tirer parti de toutes ces capacités et de réaliser cette conception. Cette conception itérative nous a permis d'évoluer au gré des besoins des clients. A présent, de -70 à -20, les entreprises obtiennent de meilleures données concernant la stabilité de leurs produits.

**Chris Riback:** J'ai demandé à Rob et Scott d'expliquer ce qu'implique le transport de vaccins et de médicaments hautement sensibles à la température.

**Rob Coyle:** Scott, j'en suis sûr, va parler des tours de contrôle QuickSTAT, car nous suivons à la trace chaque partie de cette livraison. Est-elle bien préparée ? Est-elle emballée de la bonne façon ? Lorsque vous emballez ces marchandises, vous pré-conditionnez presque comme des packs de gel qui vont dans la caisse, est-ce que cela a été mis en place correctement ? Les marchandises sont-elles scellées correctement ? Les capteurs sont-ils sur ce produit ? Les capteurs analysent-ils tout au long de l'opération ? Avons-nous choisi tous les transporteurs de premier ordre dont nous savons que nous allons obtenir des données en retour ? Avons-nous mis en place un plan d'action au cas où il y aurait un problème et que nous devons envisager un réacheminement ? Tout ce processus, nous le faisons.

**Chris Riback:** Scott, une remarque ? Une anecdote à nous raconter ?

**Scott Ohanesian:** Absolument. L'une d'entre elles, par exemple, concernait les premiers stades aux États-Unis, où il fallait expédier un vaccin dans une période où il y avait beaucoup

d'annulations de vols, et où l'on se rendait sur des marchés plus petits, et où l'on ne voulait pas être coincé dans une situation où la supply chain retardait de nombreux patients. Il fallait que ce vaccin soit mis à l'essai le plus rapidement possible.

Dans certains cas, nous nous sommes assis avec la société et nous avons envisagé d'utiliser à nouveau des avions affrétés, ce qui n'est pas quelque chose que l'on voit tous les jours. Nous avons utilisé des avions affrétés pour nous rendre à différents endroits, décharger le vaccin, voler vers un autre endroit, suivre les avions et les véhicules en route vers le site, les faire arriver sur le site une heure plus tôt que les personnes qui vont prendre le vaccin et l'emmener à l'hôpital pour administrer les doses aux patients en développement clinique. C'était vraiment passionnant à voir.

**Chris Riback:**

Scott, Rob, vous avez partagé de nombreuses informations passionnantes au cours de cette conversation et, surtout, vous avez braqué un projecteur énorme et mérité sur les produits pharmaceutiques, les soins de santé et la supply chain mondiale. Merci pour vos idées et votre temps - et merci pour le travail que vous et vos collègues faites chaque jour.

**Rob Coyle:**

Merci, Chris.

**Scott Ohanesian:**

C'est un plaisir d'être ici. Merci beaucoup.



**C'était ma discussion avec Rob Coyle et Scott Ohanesian, sur le sujet « Communications, attentes et héros cachés ».**

Si vous avez manqué l'épisode 1 : "Des essais cliniques à la commercialisation: la supply chain du secteur Pharma & Healthcare" ou si vous avez une question pour Rob ou Scott, rendez-vous sur [quick.aero/podcasts](https://quick.aero/podcasts) ou sur le site internet de Kuehne+Nagel : [kuehne-nagel.com](https://kuehne-nagel.com).