

# Arzon : avec son logiciel, Éverys soigne la gestion des pharmacies

**Numéro un !** Quel chemin parcouru en quinze ans par Bénédicte et Alexandre Karpov ! Créée à Paris en 1995 mais domiciliée, zone du Rédo, à Arzon depuis 2001, l'entreprise Everys, qu'ils dirigent, connaît une progression fulgurante. Elle équipe avec Winpharma, le logiciel « maison », de pas moins de 2 500 officines. Grâce à ce produit phare, la société est numéro 1 des éditeurs indépendants de logiciels de pharmacie et numéro 3 sur le marché global.

**Béquille pour les pharmacies.** Winpharma, c'est un logiciel qui épaul

le pharmacien dans la gestion de son officine. « Aujourd'hui, ce professionnel exerce quinze métiers à la fois : il gère son personnel, ses stocks, ses achats, son merchandising... Autant de tâches qui, sans aide, ne peuvent être toutes bien réalisées. Winpharma lui permet de faire face à toutes ses responsabilités », explique Alexandre Karpov.

**Au-delà de la vente du logiciel...** L'idée de génie du couple a été d'aller plus loin que la simple vente du logiciel. « Après avoir équipé une officine, on l'assiste via une hotline. Et

on adapte le produit en permanence en fonction de l'évolution de la législation (dossier médical informatisé...), du système de santé (déremboursements de médicaments, carte vitale...) mais également des besoins nouveaux des pharmaciens. »

Vingt-trois modules ont ainsi été développés et sont vendus aux professionnels déjà équipés de Winpharma. Ils permettent d'analyser la politique de prix de l'officine, d'assister le conseil aux clients, de contrôler en temps réel la performance de la pharmacie via un Iphone, de mettre en place un système de carte de fidélité virtuelle...

**De nouveaux marchés.** Si, pour l'heure, la société Everys se contente d'équiper les pharmacies de l'Hexagone, des Dom-Tom et de certains pays de l'Afrique francophone, elle envisage de s'attaquer, à plus ou moins long terme, au Maroc et à la Tunisie. « Ils envisagent de mettre en place un système de santé proche du nôtre. On regarde donc attentivement ces marchés. Il existe un potentiel. Mais, là-bas, le pouvoir d'achat est faible », fait remarquer Alexandre Karpov.

Dossier : Lionel CABIOCH.



L'entreprise Everys dirigée par Alexandre et Bénédicte Karpov, installée zone du Rédo à Arzon, connaît depuis quelques années une progression fulgurante.



La société qui développe un logiciel de gestion des pharmacies compte 51 collaborateurs dont 34 basés à Arzon.

## De Saint-Armel à Paris : l'histoire d'une aventure franco-russe peu commune

**Rencontre improbable.** C'est l'histoire d'une rencontre improbable entre une jeune femme de Saint-Armel et un jeune homme russe. Elle, tout juste diplômée en marketing et gestion de l'école de commerce de Reims. Lui, mathématicien, fraîchement sorti d'une des plus grandes universités de Moscou.

Bénédicte et Alexandre se croisent au tout début des années 90, au centre d'études russes de Meudon géré par une communauté religieuse. Elle veut apprendre la langue, convaincue que la chute du mur de Berlin va ouvrir les portes d'un nouveau monde au potentiel économique énorme. Lui, travaillant pour le compte d'une société informatique, aide les pères jésuites à développer un logiciel pour la gestion de la grande bibliothèque slave. Ils ne se quitteront plus.

**Petit service mais grand projet.** En 1993, Alexandre rend un « petit » service à un ami pharmacien soucieux de mieux gérer les stocks de son officine très fréquentée située dans un centre commercial de région parisienne. « Aucun logiciel ne répondait vraiment à ses besoins », se souvient Alexandre. Il en existait sur le marché mais sans interface graphique. Sans souplesse. « C'est comme si on comparait le minitel à internet ». Alors, l'informaticien va en développer un sous Windows. « On pensait s'arrêter là, se rappelle Bénédicte. Et puis, on s'est



Il semble bien loin le temps où la société Everys était basée dans le petit appartement parisien d'Alexandre et Bénédicte Karpov.

dit, maintenant qu'on a ce logiciel, pourquoi ne pas le commercialiser. » Bingo ! Le logiciel Winpharma était né. La société Everys ne tardera pas à suivre...

**Dans 10 m<sup>2</sup> sur la table basse.** L'entreprise voit le jour en 1994 dans le petit séjour de 10 m<sup>2</sup> de leur appartement parisien. « On a commencé par envoyer des mailings aux officines se trouvant dans les trois arrondissements autour de chez nous », raconte Bénédicte. C'est comme ça qu'on a trouvé nos trois premiers clients ! »

**Le retour en Bretagne.** En 1995, la société ne pouvant plus être domiciliée dans leur appartement, Bénédicte et Alexandre prennent l'option de déménager. C'est là que Bénédicte a l'idée de revenir en Bretagne. « Pour le prix d'un 40 m<sup>2</sup>, à Paris, on avait une maison à Arzon », explique-t-elle. Pendant qu'elle démarrait les officines par téléphone de la presqu'île, Alexandre, lui, reste à Paris. Il prend des bureaux. Et commence à embaucher en 1996.

**Développement depuis la Russie.** Parallèlement, il fait appel à

d'anciens camarades de promo de l'Académie des sciences de Moscou (où il a fait ses études) pour poursuivre le développement du logiciel Winpharma. « Je n'avais pas accès à un réseau universitaire ici », justifie Alexandre. « On parle souvent en mal de délocalisation. Mais dans notre cas, c'est parce qu'on a développé notre produit en Russie, que l'on a pu pérenniser la société en France », commente Bénédicte.

Elle se rappelle avec nostalgie des difficultés de communication qui existaient à l'époque pour joindre la Russie. « Les lignes téléphoniques étaient bloquées par le KGB. Il fallait faire le numéro parfois plusieurs dizaines de fois avant de pouvoir joindre un interlocuteur. » Mais l'arrivée d'Eltsine au pouvoir a libéré les télécommunications, facilitant les échanges depuis la France. Très vite, les commandes ont été de plus en plus nombreuses.

**Chiffre d'affaires en progression.** « Ce qui a fait notre force et notre succès, c'est qu'Alexandre a passé et passe encore beaucoup de temps dans les officines, pour bien cerner les besoins des pharmaciens. On n'a pas développé un logiciel de manière empirique mais bien de façon pragmatique », explique Bénédicte. Résultat : depuis sept ans, le chiffre d'affaires est en constante progression.

## Repères

2 500 pharmacies sont équipées du logiciel Winpharma développé par la société Everys dont 1 000 au cours des trois dernières années. 530 m<sup>2</sup>, c'est la surface occupée, depuis 2001, par le siège de la société dans la zone du Rédo, à Arzon. Les patrons songent aujourd'hui à pousser les murs car ils continuent de recruter. 6,9 millions d'euros, c'est le chiffre d'affaires de Winpharma en 2009, en hausse de 27 %. En 2006, il était en augmentation de 26 % ; en 2007, de 20 % ; en 2008, de 11 %.

12, c'est le nombre de distributeurs du logiciel en France métropolitaine, dans les Dom Tom (Martinique, La Réunion, Guadeloupe, Guyane, Nouvelle Calédonie, Tahiti) et en Afrique noire francophone.

## Sébastien manage les équipes

Directeur des opérations de la société Everys, le rôle de Sébastien Ropert consiste à manager les équipes, tant commerciales que techniques. « Je suis le garant de la chaîne de suivi de nos clients et prospects de la vente du logiciel jusqu'à l'assistance en passant par les phases de déploiement technique et de formation », résume-t-il.

Ce diplômé de l'Institut de gestion de Rennes (IGR) résidant à Saint-Nolff assure également le contrôle de gestion de la société.

« J'ai intégré Everys en 2001 après une expérience de trois ans dans la gestion au sein d'un important groupe d'agroalimentaire régional (Jean Floc'h à Locminé). » Il confie avoir tout de suite été « séduit par le projet d'entreprise, le dynamisme



Sébastien Ropert manage les équipes, tant commerciales que techniques, et assure le contrôle de gestion.

des dirigeants et les challenges à relever pour pousser encore sa société et le logiciel vers le haut. »

## Jérémie installe et forme les pharmaciens



Jérémie Kuhn, 27 ans, formateur et technicien (à droite).

Déjà deux ans et demi que Jérémie Kuhn a rejoint la société Everys. À 27 ans, Jérémie Kuhn est formateur et technicien. « Je procède à l'installation du logiciel chez les pharmaciens. Je les forme et j'assure également la maintenance », explique le jeune homme.

Après un BTS informatique au lycée Chaptal à Quimper, il a multiplié les « petits boulots »... avant de tomber sur une annonce sur Internet. « J'ai sauté sur l'occasion. En Bretagne, il y a beaucoup

de petites boîtes d'informatique. Assez peu d'entreprises comme Everys. Ce qui m'a plu, c'est de rester bosser dans la région ! » Il a commencé comme hotliner. Il dépannait alors par téléphone les pharmaciens. « J'ai passé six mois à ce poste pour appréhender le logiciel. Puis j'ai rejoint le terrain. » Ce qu'il aime ? « Le contact avec le client est très important pour moi. Je fais beaucoup de kilomètres mais ça fait partie du boulot ! »

## Julie fait de la vente additionnelle



Julie Millot, 27 ans, commerciale sédentaire.

Elle démarre les pharmaciens qui utilisent déjà le logiciel Winpharma pour leur vendre des modules additionnels. A 27 ans, Julie Millot n'est pas sur le terrain. Elle contacte les clients par téléphone d'Arzon.

« Je suis une commerciale sédentaire », résume-t-elle entre deux appels. Elle a rejoint la société en octobre 2008. Après un BEP et un bac pro au lycée Saint-Louis, à Auray, elle a obtenu un BTS vente à la faculté des métiers de Bruz. Elle a

travaillé dans plusieurs entreprises avant de rejoindre Everys.

« Habitant Le Tour-du-Parc, je cherchais un emploi sur la presqu'île. Mais il n'y avait pas pléthore d'annonces. Trouver un job correspondant à mon profil n'était pas gagné d'avance. » Aujourd'hui, elle s'épanouit dans son métier « même si les perspectives d'évolution sont limitées pour moi... à moins que la société ne grandisse encore. »

## Mickaël gère les problèmes par téléphone



Mickaël Le Bote, 23 ans, hotliner.

Un quart d'heure, c'est ce qu'il faut en moyenne à Mickaël Le Bote, 23 ans, pour résoudre les problèmes rencontrés par les pharmaciens sur le logiciel Winpharma. Pendu au téléphone, les yeux rivés sur son écran d'ordinateur, le jeune homme, titulaire d'un bac pro réseau, installation, maintenance et d'un contrat de professionnalisation en informatique, est hotliner, « front précisément mais je vais bientôt passer back », confie-t-il.

La différence ? « Quand on est front, on reçoit les appels. Si c'est trop compliqué et qu'on n'y arrive pas, au bout d'un certain temps, on

passé le relais au back. Là, un collègue rappelle et s'en charge, en allant plus en profondeur pour comprendre et résoudre le problème. »

Son métier, Mickaël l'adore. « Bizarrement, je ne savais pas vraiment ce que voulait dire hotliner. Comme beaucoup de gens, j'avais l'image des hotlines des grands opérateurs téléphoniques souvent délocalisées à l'étranger, avec un temps imparti pour répondre, les mêmes formules de politesse... Nous, on est libres ! Ici, c'est la bonne ambiance. J'ai l'impression d'aller au boulot pour voir des copains. Même si on bosse. »