



Comment a  
démarré l'aventure  
MDM au sein du  
groupe SERVIER ?

L'INNOVATION  
THERAPEUTIQUE AU SERVICE  
DU PATIENT

# Le groupe Servier en quelques chiffres



21 600 collaborateurs  
dans 148 pays, dont 4 500 en France.



5 axes thérapeutiques en R&D  
maladies cardiovasculaires, diabète, cancers, maladies immuno-  
inflammatoires, maladies neuropsychiatriques.



94 Millions de patients  
traités quotidiennement dans le monde par des médicaments du  
groupe Servier.



4,152 Milliards de chiffre d'affaires  
dont 2,94 milliards pour les médicaments Servier et 1,21 milliard  
pour les médicaments génériques.



25 % du chiffre d'affaires  
hors génériques sont investis en R&D.



2<sup>e</sup> laboratoire pharmaceutique français  
30<sup>e</sup> laboratoire mondial, 3 centres de recherche dont 2 en France.



47 médicaments Servier  
sur le marché mondial.

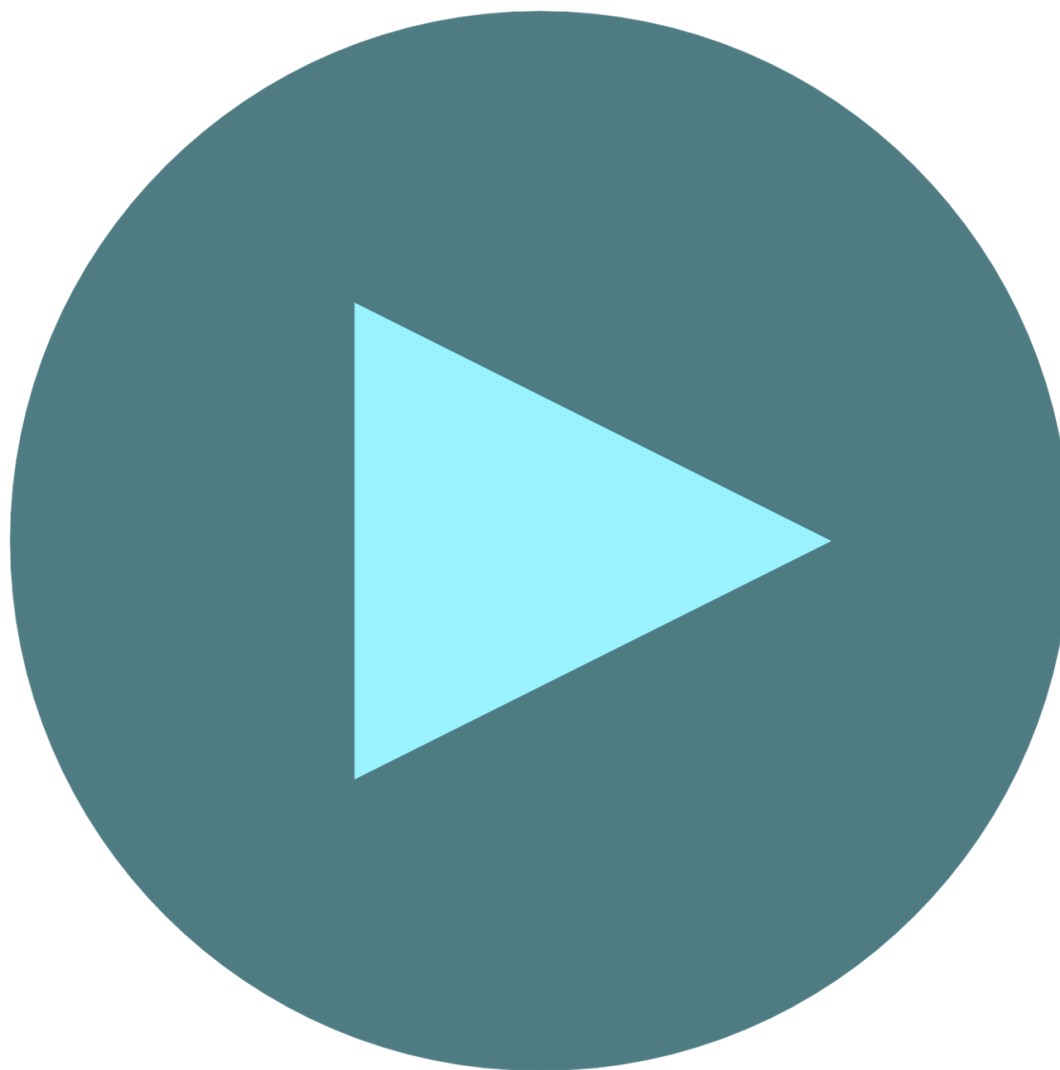


16 centres de recherche thérapeutique  
et 3 centres de recherche.



16 sites de production  
chimique et pharmaceutique dans le monde.





**Les partis pris du groupe SERVIER & le démarrage de l'aventure MDM**

Notre organisation pour la gestion des données

Le lien avec l'approche BPM

### ORGANISATION



Une organisation est un **groupe de femmes et d'hommes** qui collaborent pour atteindre un **but commun**.

Ce groupe :

- Interagit au travers de **processus**
- Maîtrise des **compétences**
- Ainsi que des **comportements**
- Et des **structures organisationnelles** adaptées

### HIGH PERFORMING



Etre **performant**, c'est :

- servir notre vocation
- et **faire advenir notre vision**
- en créant de la valeur

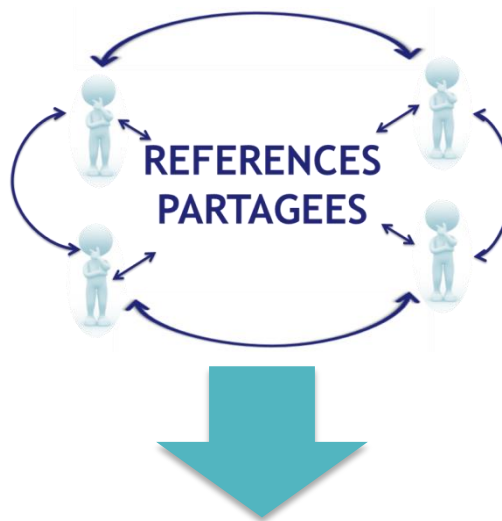
**L'individu** au **cœur** de la **performance**

## Un fonctionnement transversal performant devient pour le groupe Servier un enjeu stratégique

Pour collaborer au mieux, chacun doit :

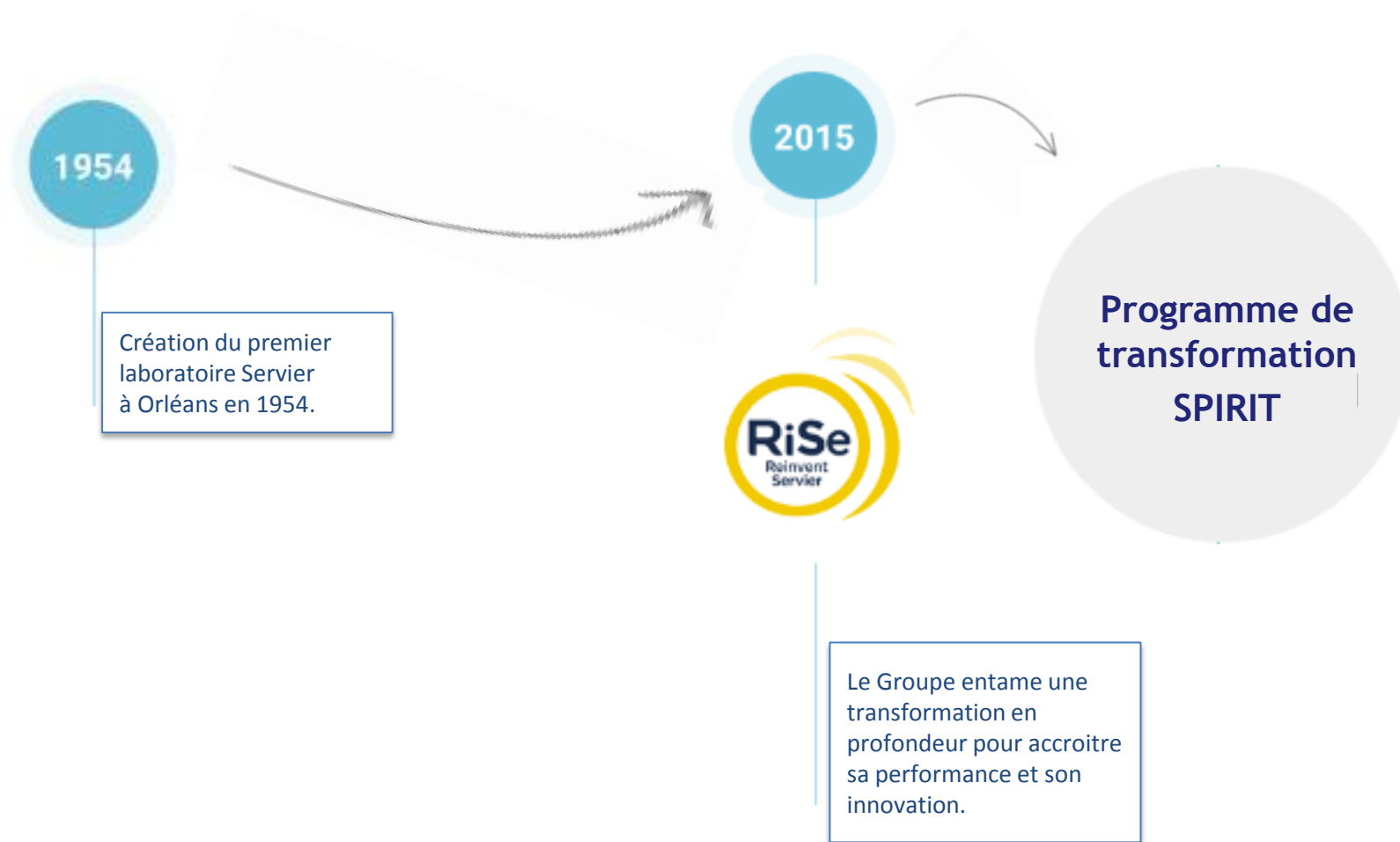
- avoir un **langage**
- mettre en œuvre des **pratiques**
- et suivre des **processus** ...

... **communs et partagés**



socle de cette **transversalité**

## Rétrospective



## Un constat MDM initial

### 2015 conclusion d'une étude relative aux Business Master Data



#### Management indépendant par entités

- R & D
- Promotion / Marketing
- Supply Chain
- Fonctions Support
- Génériques



#### Initiatives existantes

- Initiatives locales par entités Business avec niveaux de maturité différentes
- Multiples outils incluant une BD centralisée mais à périmètre et usage limité, non gouvernée



#### Processus de gestion inappropriés

- Coûts
- Vision et transversalité limitée
- Délais
- Pas de SPOT au niveau groupe
- Description des processus insuffisante



#### IT

- Différents systèmes et solutions
- Manque de maturité de l'IT au regard du MDM



## Le programme SPIRIT

Remplacement de 4 ERP indépendants (JDE) par **1** seul → **SAP**



Programme de transformation pour la refonte et l'amélioration des processus des domaines :

ACHATS  
FINANCE  
PRODUCTION  
SUPPLY CHAIN

Siège et 3 usines européennes  
(Chimie & Pharmacie)

200 applications  
impactées

Approche Core  
Model

18 streams  
projets dont  
**1 dédié MDM**

Lancement d'un programme "Référentiels" transverse au niveau Groupe  
Construire la vision d'entreprise

Les partis pris du Groupe SERVIER & le démarrage de l'aventure MDM

**Notre organisation pour la gestion des données**

Le lien avec l'approche BPM

## La première étape : qu'avons-nous considéré ?



### Besoins Business

- Cycle de vie des objets métiers
- Rôles et responsabilités
- Design de processus
- Contraintes réglementaires



### Analyses d'impacts

- Processus
- Organisation
- IT (technologies existantes)



### Modèle de données

- Attributs
- Entités
- Relations



### Règles MDM

- Principe de subsidiarité,
- Codification unique
- Gouvernance...

## Adresser toutes les composantes d'une organisation



Une **organisation performante** est un groupe de femmes et d'hommes qui **collaborent** et atteignent des objectifs communs

## La composante « Processes & Tools »

Un choix de plateforme technologique pour centraliser les données partagées - EBX5 (d'Orchestra Networks)

« Single Point Of Truth » dans une plateforme unique mais qui n'implique pas une gouvernance centralisée

↔ subsidiarité *a maxima*



Des données de référence gouvernées et contrôlées

Une gouvernance transversale fondée sur des rôles et des processus de gestion de la donnée formalisés dans des Data Policies

Un choix d'architecture de donnée qui distingue 2 niveaux

- niveau général = niveau de la donnée de référence partagé par tout le Groupe
- niveaux spécifiques = niveaux d'usages spécifique d'un métier, d'un site ou d'une zone géographique de la donnée de référence (non gérés dans EBX5)

## Rôles et responsabilités

### Data owner

- Est Accountable du processus de gestion de la donnée
- Définit les règles et principes de gestion de la donnée et arbitre en cas de désaccord
- Définit les exigences de qualité, de performance et les objectifs d'amélioration continue

### Data Manager

- Met en œuvre les principes et politique de gestion de la donnée
- Rédige les procédures de création, modification et utilisation d'une donnée

### Data Steward

- S'assure de la qualité de la donnée
- Suit les indicateurs
- Fait des propositions d'amélioration

### Data Contributor

- Renseigne la donnée
- Utilise la donnée

## La composante « Mindset & Management »

15



### Nouveaux concepts et règles à adopter

- Approche Single Point Of Truth
- Difficultés pour les métiers d'élaborer leur processus mutualisés de gestion de données
- Difficultés pour les métiers à définir leurs KPI et règles de DQM
- Codes uniques pour les objets au niveau Groupe
- MDM vu comme une contrainte et non un facteur de succès
- Règles de gestion dupliquées
- DQM requiert un effort plus important qu'attendu
- Difficultés à identifier des Data Owners
- Impacts RH : nouvelles fonctions au niveau Groupe

#### PRENDRE LE TEMPS

- d'écouter
- d'expliquer de différentes manières
- de démontrer / convaincre
- et de ... recommencer

#### Requiert un haut niveau :

- d'implication du management
- de communication

## La composante « Organisational structure »

### Data Governance Office

- Etablit la politique générale de gouvernance des données de référence du Groupe
- Assure la cohérence globale des règles (Data Policies)

### MDM Skill Center

- Entité IT dédiée au MDM

### Data Management Office

- Garantit la cohérence, l'unicité et la qualité du niveau général des données de référence
- Qualifie les incidents et coordonne les actions de fiabilisation et de correction du niveau général des données de référence
- Propose des méthodes d'audit de la qualité et de gestion des indicateurs (KPI) aux Data Owners



## La composante « Skills »

Recherche de compétences en interne

Recherche de compétences en externe

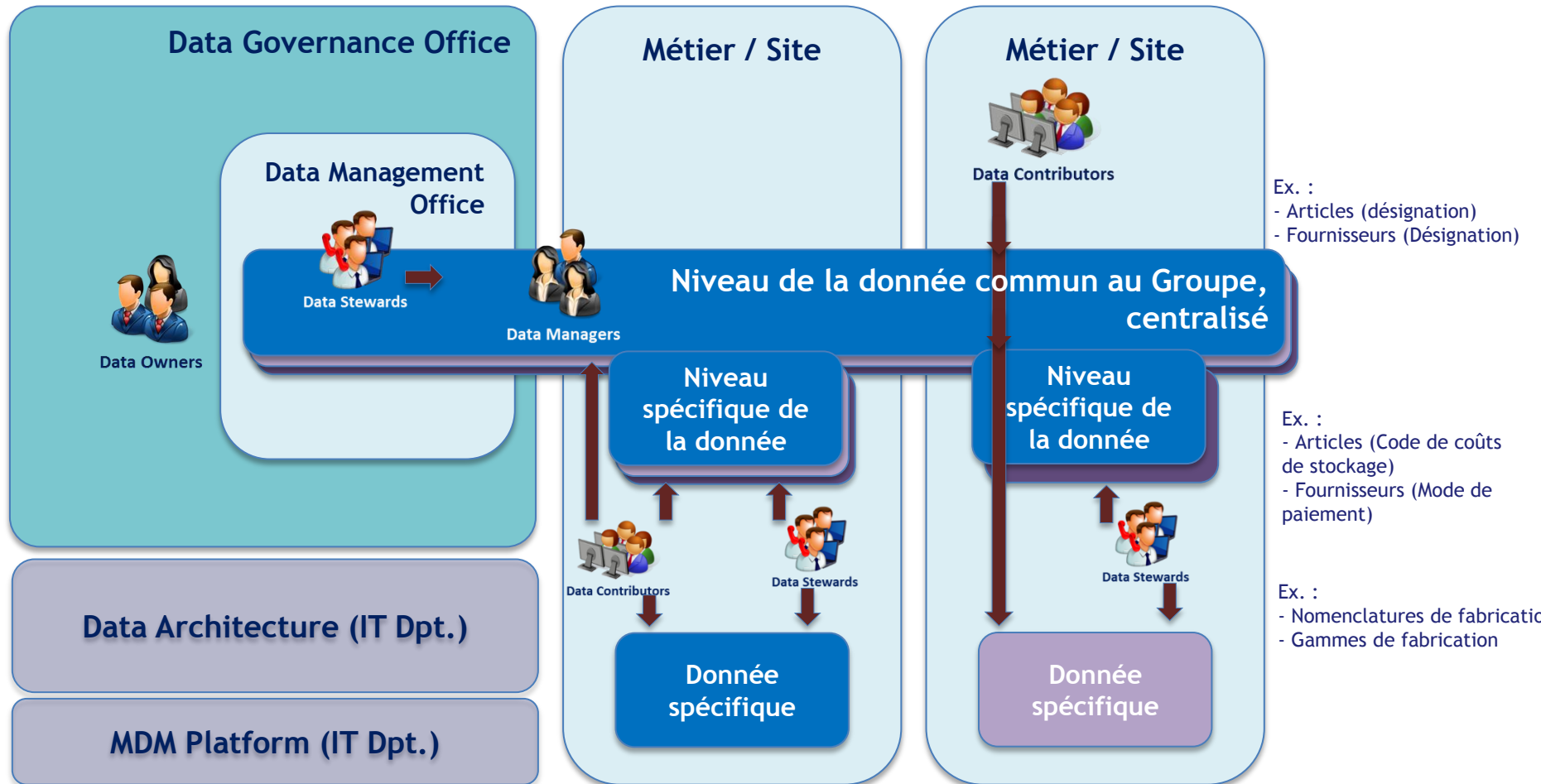
Veille

Montée en compétence



Cas Delphine 😊

## Synthèse gouvernance de données : modèle cible



## Le MDM doit être vu comme un facteur clé de succès et non comme une contrainte

- Un projet MDM est un projet business avant tout
- Commencer petit mais penser grand
- Sponsorship fort
- Communication
- Utiliser les outils et standards appropriés
- Des acteurs expérimentés, de la formation et du change, BEAUCOUP de change
- Ne jamais cesser l'accompagnement MDM

Nous en sommes au début, mais en bonne voie

Les partis pris du Groupe SERVIER & le démarrage de l'aventure MDM

Notre organisation pour la gestion des données

Le lien avec l'approche BPM

La mise en place du MDM chez Servier a contribué

à mettre en évidence la nécessité  
d'une approche processus dans un  
environnement transverse

&

à initier le déploiement de la  
« culture processus »

Comme

la bonne construction de la donnée  
dépend de son usage



une bonne maîtrise des usages est  
nécessaire à sa construction

Cela nous conduit à initier une démarche Processus

Une approche comparable à  
celle du MDM

Une organisation cible  
comparable à celle du MDM

Une nouvelle aventure commence ...



[www.servier.com](http://www.servier.com)

[contact@servier.com](mailto:contact@servier.com)

