IK: Vous écoutez Voice Mail, le podcast de l’Union postale universelle. Nous allons couvrir pour vous le monde merveilleux de la poste. Chaque mois, nous vous rapporterons toutes les histoires qui valent d’être entendues. Mon nom est Ian Kerr. Chaque épisode de Voice Mail propose un récit de la poste à travers le monde. Nous nous adresserons aux personnes qui distribuent le courrier, aux décideurs qui influencent le secteur et à tous ceux qui travaillent avec ardeur en coulisses pour faire avancer les choses. Par le biais de réflexions personnelles, d’anecdotes et d’observations, nous explorerons en quoi la poste est un élément essentiel des Nations Unies et des efforts de ces dernières pour soutenir le développement durable. La poste est véritablement un service global, et l’UPU - l’Union postale universelle - est l’organisation internationale qui rassemble le monde postal. Voice Mail participe de cet esprit d’entreprise mondial. De nombreux invités aussi divers qu’intéressants attendent déjà dans les prochains épisodes de Voice Mail et, dans quelques instants, je vais accueillir notre invité spécial pour cet épisode, Thomas Ellmann, de DHL, qui va nous parler du rôle de DHL dans la distribution des vaccins contre la COVID-19. N’oubliez pas de vous abonner à Voice Mail sur votre plate-forme de podcasts favorite afin d’être sûrs de ne rater aucun épisode à sa sortie. Pour plus d’informations sur Voice Mail, rendez-vous sur le site Web de l’UPU à upu.int et suivez le lien vers le podcast de Voice Mail. En maintenant, Thomas Ellmann va nous parler de la distribution des vaccins contre la COVID-19.

IK: J’accueille Thomas Ellmann. Thomas est Vice-Président de la branche «Santé et sciences de la vie» à DHL. Nous allons avoir une grande discussion sur le plus fameux vaccin du monde - il y en a un certain nombre, en fait - mais nous allons parler surtout de la distribution du vaccin et de la logistique qu’il y a derrière. Avant d’aborder cette question, Thomas, vous faites partie de ce géant qu’est Deutsche Post-DHL. Alors commençons par une question postale: Quel est votre plus vieux souvenir de la poste, que ce soit un bureau ou un ou une employé des postes? Racontez-nous juste un peu comment l’aventure postale a commencé pour vous.

TE: Oui, pas de problème, Ian, c’est un plaisir, merci de m’avoir invité sur votre podcast. Donc, quand j’essaie de remonter dans mes souvenir de la poste, il me revient une de mes premières expériences quand j’étais petit: j’allais probablement une fois par semaine avec ma mère à la poste y acheter des timbres, ou y apporter des paquets, ou même à cette époque pour y commander un nouveau téléphone fixe, pour ceux qui s’en souviennent encore, mais évidemment c’était il y a longtemps, car je suis dans l’entreprise depuis 2007 maintenant, et ce qui était alors La Poste allemande est devenu aujourd’hui une entreprise mondiale de plus de 500 000 employés et présente dans 220 pays dans le monde. Où que vous atterrissiez en avion, vous voyez un avion jaune avec le sigle DHL prêt à décoller et couvrant visiblement toute la planète; nous facilitons le commerce mondial et donc le rôle assez important que nous jouons dans la logistique grandeur nature est un thème évident pour le podcast d’aujourd’hui. C’est un gros changement par rapport à mes souvenirs d'enfance.

IK: Alors, racontez-nous un peu comment vous êtes arrivé où vous êtes maintenant et ce qui vous a conduit dans ce secteur particulier.

TE: En fait, j’ai travaillé toute ma vie dans la logistique. Après avoir quitté l’Université, j’ai travaillé pour deux ou trois entreprises de biens de consommation, puis des entreprises de produits chimiques, etc., toujours dans le domaine de la chaîne logistique, puis les choses ont changé en 2007, et à Deutsche Post aussi, qui cherchait alors des gens compétents pour occuper des fonctions en rapport avec les sciences de la vie, dans ce qui était à l’époque le département du fret routier européen. J’ai donc commencé là et je couvrais les secteurs industriels, science de la vie et produits chimiques, et depuis je n’ai pas cessé de travailler dans la logistique des sciences de la vie et cela me plaît assez. Aujourd’hui, je fais partie du groupe appelé «Solutions clientèle et innovation», qui est avant tout une équipe pour les grands comptes mondiaux et qui s’occupe des 100 plus gros clients, où nous avons cinq secteurs d’activité différents, dont les sciences de la vie ; l’autre mission de cette équipe c’est, avec les autres départements, de développer des solutions et des services qui garantissent que nos clients prospèrent sur le marché et continuent à prospérer, puisque nous sommes à l’écoute des derniers tendances et des besoins dans le secteur. Nous trouvons alors les solutions et les services appropriés pour soutenir nos clients.

IK: Donc, ce secteur pour lequel vous travaillez à DHL - les sciences de la vie, la santé et les produits chimiques - c’est un établissement à part de DHL, et qui fait partie des opérations de DHL depuis combien de temps?

TE: L’approche du secteur remonte à plus de 15 ans, presque 20 ans, et au sein des sciences de la vie, nous avons commencé en 2001. Nous avons créé une conférence sectorielle annuelle durant laquelle nous nous asseyons avec nos clients, nous sommes à l’écoute de leurs besoins et nous apprenons d’eux et voyons quelles sont les tendances du marché. Puis, ensemble, sur la base de leurs commentaires, nous avons commencé à développer des solutions personnalisées pour le fret aérien, le fret maritime, l’entreposage, le fret routier, ceci afin de répondre aux exigences des clients, ce qui nous a amenés là où nous en sommes maintenant. Le secteur des sciences de la vie de DP-DHL compte 9000 personnes gérant une infrastructure globale et qui sont au service de nos clients dans le monde entier.

IK: Intéressons-nous maintenant à la pandémie. Quand avez-vous eu connaissance pour la première fois de l’apparition de la pandémie de COVID-19, et qu’avez-vous alors pensé?

TE: Eh bien, honnêtement, je dirais il y a une année, en janvier/février 2020. Comme la plupart d’entre nous je présume, la pandémie était quelque chose qui se déroulait dans la province de Wuhan, en Chine, et elle semblait très loin, et nous nous demandions si elle arriverait un jour en Europe, et si elle affecterait nos activités. Et puis quelques semaines plus tard, elle nous a affectés, car soudain, nous nous sommes retrouvés à rechercher du matériel de protection individuelle – masques, gants – pour nos clients et pour les gouvernements, et à organiser en urgence des expéditions et des vols charters de la Chine vers l’Europe, vers l’Afrique et vers l’Amérique du Nord. D’un seul coup, le problème était présent, même dans le monde occidental, et c’est là que nous avons commencé à en voir les conséquences: nous étions alors au printemps. Puis, durant l’été, l’entreprise a décidé de produire un livre blanc consacré au problème dans son ensemble. Je suis l’un des coauteurs de ce livre blanc, qui a été publié en septembre dernier. Cela a entraîné beaucoup de discussions avec les fabricants, les gouvernements et les organisations non gouvernementales. À l’automne dernier, nous avons procédé à une planification plus concrète avec une équipe spéciale mondiale qui devait traiter les questions relatives au soutien à apporter à nos clients et aux entreprises pharmaceutiques d’une part, aux organisations non gouvernementales et aux gouvernements d’autre part, pour réussir à distribuer les vaccins. Une année a passé depuis que tout a commencé, et beaucoup d’entreprises continuent de développer de nouveaux vaccins. Un grand nombre de pays font actuellement face à une deuxième, troisième voire quatrième vague. Pour faire simple, nous avons distribué les vaccins et les produits auxiliaires nécessaires dans le monde entier pour assurer la vaccination des patients. Cela nous a bien occupés durant les cinq à six derniers mois.

IK: Nous savons tous qu’il existe à l’heure actuelle un grand nombre de vaccins, chacun avec ses besoins et ses exigences propres; pouvez-vous nous parler des technologies et des infrastructures introduites spécifiquement par DHL pour distribuer les vaccins contre la COVID-19?

TE: Ce qui a vraiment constitué une nouveauté pour nous, ce sont les exigences de température pour certains des nouveaux vaccins apparus sur le marché. Lorsque j’ai intégré la chaîne logistique du secteur des sciences de la vie, les vaccins étaient toujours des produits qui devaient être stockés et expédiés à une température comprise entre 2 et 8°C; mais maintenant, nous avons des nouveaux vaccins avec de nouveaux mécanismes de diffusion – ARNm, vecteur viral – et, en l’absence de données sur la stabilité, on dit qu’ils doivent être stockés longtemps et transportés à une température de -70°C ou de -20°C. Manifestement, même les fabricants voient cela comme un objectif variable, alors qu’ils continuent de collecter des données sur la stabilité à long terme et d'améliorer leurs formules. Donc, pour nous, logisticiens, cela a nécessité de repenser notre manière de stocker et de transporter des marchandises. Nous avons donc étudié nos systèmes en termes de capacités de stockage longue durée à -70°C; c’est pourquoi nous avons investi dans des congélateurs à très basse température dans certains pays. Nous avons également examiné les capacités de nos systèmes pour réaliser un très grand nombre d’expéditions avec de la neige carbonique, car celle-ci est considérée comme un produit dangereux, particulièrement à bord d’un avion. Nous avons donc commencé à former les gens à la rédaction de procédures d’exploitation normalisées pour documenter ce qu’il convient de faire, et nous nous sommes préparés à la distribution des premiers vaccins, et je pense que cela démontre notre capacité d’adaptation. À l’heure actuelle, nous travaillons d’une manière ou d’une autre avec tous les fabricants des vaccins approuvés; nous avons en fait appris avec nos clients à mettre en place ce qui devait l’être afin de pouvoir distribuer les vaccins de manière efficace.

IK: Comment parvenez-vous à surmonter les problèmes de capacité de fret aérien limitée ainsi que les problèmes de sécurité liés au transport des vaccins à très basse température?

TE: Pour commencer, nous ne faisons aucun compromis sur la sécurité. Tous nos experts ont travaillé pour établir des procédures opérationnelles adaptées et mettre à niveau le système informatique pour transporter de la neige carbonique par avion. Dans la mesure où de nombreux passagers ne peuvent pas voyager et où de nombreux avions sont cloués au sol, les capacités de fret aérien restent limitées. Cependant, je pense que la situation actuelle est différente de celle de l’année dernière: le matériel de protection individuelle provenait presque exclusivement de Chine et était envoyé vers l’Europe, l’Afrique et les États-Unis et de nombreux vols charters devaient être mis en place. La situation actuelle est que les vaccins sont produits dans différentes régions: Europe occidentale, Amérique du Nord, Inde, Russie et Chine. Il y a donc une répartition plus équitable à travers le monde. La période de mise sur le marché de ces vaccins est également plus longue, ce qui permet une meilleure gestion de la capacité de fret aérien pour répondre aux besoins de nos clients. Nos services se déclinent de deux manières et nous pouvons proposer une combinaison des deux. D’une part, notre service de fret international travaille avec de nombreuses compagnies aériennes qui sont nos partenaires pour le transport de produits pharmaceutiques à température régulée. D’autre part, nous possédons notre propre flotte de services express comptant pratiquement 300 avions pour transporter ces vaccins directement au lieu d’utilisation. Pour les vaccins, nous privilégions des livraisons au format «colis» plutôt qu’au format «palette». Pour le moment, grâce au soutien de l’ensemble de nos collègues des différents services, nous avons réussi à répondre aux différentes exigences.

IK: Sinon, en quoi la distribution des vaccins contre la COVID-19 est-elle différente de celle des autres vaccins ou produits pharmaceutiques?

TE: Il y a bien évidemment toujours eu des campagnes de vaccination en cours. Cependant, il est nécessaire de regarder les chiffres pour comprendre l’ampleur et les volumes sans précédent concernant les vaccins contre la COVID-19: selon nos données, lors d’une année standard, on compte en moyenne 2,5 à 3 milliards de doses de vaccins en circulation. Pour atteindre l’immunité collective de près de 8 milliards de personnes sur la planète, et sachant que de nombreux vaccins contre la COVID-19 se font en deux doses, nous avons calculé que le nombre de vaccins en circulation avait atteint les 10 milliards de doses. Certains estiment actuellement ce nombre à près de 15 milliards de doses. Le transport des vaccins est une activité qui nous occupera beaucoup non seulement cette année, mais aussi durant l’année 2022. Certains estiment même que cela pourrait continuer en 2023. Il s’agit donc d’un gigantesque volume à gérer. Il faut également gérer le maintien de la température à -70°C; nous avons rendu cela possible avec la neige carbonique et nous avons intégré plusieurs mesures supplémentaires à nos processus opérationnels ce qui nous permet désormais de suivre en ligne la température et la localisation des vaccins. C’est absolument inédit dans notre offre de services. Jusqu’à présent, notre secteur se satisfaisait parfaitement de l’utilisation de registres passifs où on pouvait lire les relevés de température à l’expédition puis à l'arrivée au point de destination. Aujourd’hui, le suivi en ligne est de plus en plus demandé sur le marché et par nos clients. Bien évidemment, cela crée des défis technologiques supplémentaires à relever. Le nouveau registre doit notamment être approuvé par l’Association du transport aérien international et par les compagnies aériennes, car il s’agit en substance d’un téléphone portable présent à l’intérieur de l’avion qui enregistre et envoie en permanence des messages. Ces derniers mois, de nombreux défis technologiques ont été examinés et résolus.

IK: Vous avez déjà évoqué le fait que la réponse à cette pandémie avait été véritablement mondiale, et pas seulement de la part de DHL. Il s’agissait notamment de distribuer des vaccins dans des régions rurales et vraiment isolées du monde. Quelles sont les difficultés que votre équipe a rencontrées lors de la distribution de vaccins dans ce type de zones?

TE: Cela a été un véritable défi. Dès le début des distributions, nous avons compris que, même dans les régions les plus industrialisées du monde, le maintien de la température à -70°C allait poser problème en raison de l’absence de congélateurs adaptés. Ce problème allait d’autant plus se poser dans les pays pauvres et en voie de développement. Nous sommes en discussion avec des organisations non gouvernementales (ONG) et les gouvernements de ces pays. Notre réseau international fournit des services pour livrer du matériel à l’aéroport principal d’un pays et réaliser le dédouanement selon la portée de nos activités. Il s’agit très souvent d’une livraison au gouvernement ou à une ONG. La distribution de ces produits dans l’arrière-pays est un défi qui peut uniquement être relevé avec une infrastructure suffisamment solide et l’emballage joue un rôle essentiel. Par exemple, nous pouvons assurer la distribution du produit dans de la neige carbonique et garantir un réapprovisionnement en neige carbonique pour permettre un stockage à la bonne température en l’absence de congélateur fixe. Cela ne fait que commencer. C’est formidable de voir des photos de l’arrivée de produits en Afrique et en Amérique latine, car ces produits sont très importants pour ces pays et peuvent faire la différence. Ces pays vont recevoir des volumes bien plus importants. Ils misent ainsi sur des produits pouvant être stockés et transportés à des températures comprises entre 2 et 8 degrés, une plage de températures plus habituelle et facile à gérer pour ces pays. Malgré tout, cela peut représenter un défi à relever dans certains pays, c’est pourquoi une étroite collaboration entre toutes les parties prenantes (fabricant de produits pharmaceutiques, prestataire de services logistiques, gouvernement et ONG) est nécessaire.

IK: Dites-nous en plus sur le mécanisme COVAX: comment DP-DHL a-t-elle été incluse dans le mécanisme COVAX?

TE: COVAX est une alliance qui s’occupe de l’acquisition à présent de deux milliards de doses de vaccin sous l’égide de l’OMS, gérée par l’UNICEF, et nous sommes un partenaire de cette structure. Nous avons d’autres activités bénévoles avec l’OMS, comme nos initiatives GoTrade et GoHelp. Nous avons noué une relation forte et durable, et maintenant, avec le défi d’appuyer l’OMS et l’UNICEF dans l’expédition des vaccins, nous souhaitons également contribuer dans notre domaine de compétence. Nous avons donc des personnes détachées pour soutenir l’UNICEF, que ce soit à leur siège logistique ou dans leurs installations régionales. Nous voyons cela comme faisant partie de notre obligation de soutien ici et pour la distribution des vaccins dans ces parties du monde.

IK: Je comprends que DHL intervient dans le stockage et la distribution locales des vaccins. Pouvez-vous nous donner plus d’informations à ce sujet?

TE: Outre le transport mondial, dans certaines parties du monde nous intervenons également localement au niveau du stockage et de la distribution, notamment pour le dernier kilomètre vers les centres de vaccination. Je ne peux mentionner qu’un ou deux exemples, car les choses sont un peu confidentielles et sensibles: ici, en Allemagne, nous couvrons trois Länder, où nous expédions non seulement les vaccins mais également les produits auxiliaires. Nous faisons un travail similaire en Espagne et au Brésil. Au Royaume-Uni, où nous travaillons de près avec la NHS, nous expédions tout sauf les vaccins eux-mêmes. Pour diverses raisons, ceux-ci sont pris en charge par des distributeurs, mais nous nous occupons de tout le reste: seringues, aiguilles, kits de test, même jusqu’au mobilier pour les centres de vaccination. Le Royaume-Uni avance très rapidement dans la vaccination. Nous avons d’autres parties du monde, l’APEC. Je voudrais signaler en particulier le Japon et l’Australie, où nous travaillons de près avec les gouvernements et où nous prenons en charge la distribution jusqu’aux centres de vaccination, ce qui est une tâche évidemment très différente du transport mondial, mais je pense que c’est du beau travail transversal entre nos divisions chargées de l’acheminement mondial, de la chaîne logistique et de la distribution express qui nous permet de gérer cette partie de la chaîne logistique vaccinale.

IK: Une dernière question avant de terminer, ça a été une conversation fascinante sur la manière dont le secteur de la logistique et de la distribution a pu aider le monde à réagir face à cette pandémie, à cette crise. Si vous regardez vers l’avenir à présent, pensez-vous que nous avons tiré des enseignements en termes de logistique et de distribution qui nous donneraient un avantage si nous devions faire face à une nouvelle pandémie?

TE: Tout à fait. Je pense que nous avons beaucoup appris en matière de technologies et sur la manière de gérer à grande échelle la conservation des vaccins à très basse température. En repensant aux cinq ou six derniers mois, je crois que les préparations ont démarré à l’automne et que nos premières expéditions ont eu lieu mi-décembre. Je pense que dans un grand nombre de pays du monde, les programmes de vaccination vont bientôt commencer et d’importants volumes sont encore à venir. Tous les jours, nous entendons parler aux informations des variants du virus et du fait que certains vaccins sont plus efficaces contre certains d’entre eux, et le développement des vaccins se poursuit, donc je pense que toute cette question va nous tenir occupés au cours des prochains mois. Nous avons beaucoup appris; s’il n’est pas nécessairement question d’une prochaine pandémie, d’autres choses surviendront probablement à l’avenir. De nombreux gouvernements se préparent à présent pour être plus résilients, pour prévoir à l’avance, choisir leurs partenariats avec des services de logistique et se préparer à une prochaine crise, ou tout d’abord pour traverser les prochains mois de la crise en cours. Les gens collaborent désormais plus étroitement, et cela nous aidera notre communauté logistique à être plus forte pour lutter plus efficacement contre la pandémie.

IK: Deux très bonnes observations concernant la résilience et la collaboration, et je suis entièrement d’accord avec le fait que la logistique joue un grand rôle dans la réponse à tous les défis que les pays et le monde auront à relever à l’avenir.