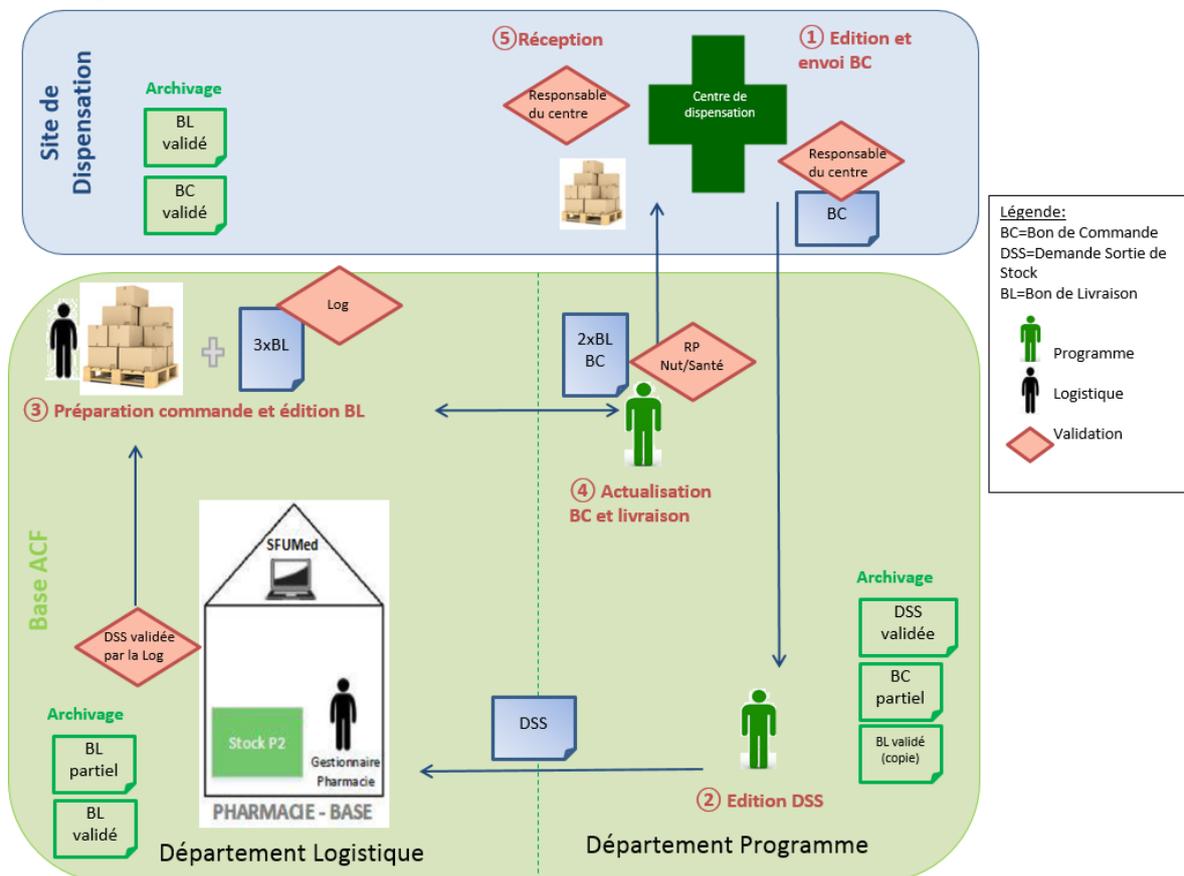


# MODULE 8

## GESTION DES FLUX ENTRANTS ET SORTANTS D'UNE PHARMACIE-BASE

### Messages essentiels

- Toute réquisition de produits médicaux doit obligatoirement être accompagnée des données sur les quantités disponibles (inventaire physique) ainsi que les informations sur les consommations.
- Sauf exception, un Site de Dispensation doit être approvisionné **mensuellement**.
- Le RP Nut/Santé doit définir un chronogramme des activités pharmacie, validé par le CT
- Lors du lancement d'un projet ou si une difficulté logistique ou programme est détectée lors des DSS, il est conseillé d'organiser un **atelier entre le Département Logistique et le Département Nut/Santé** pour s'accorder et se coordonner sur les actions à mener.



- D'un point de vue qualité, la procédure visant à accepter une donation, un emprunt ou un échange doit **suivre la même procédure qu'un achat local** (2 étapes de validations).
- Une donation vers un programme ACF n'est acceptée **qu'à la condition d'avoir la garantie de l'utilisation complète des produits**.

### Acteurs/départements concernés :

Responsable Stock Médical, Responsable Log Base, RDD Log, RDD Nut/Santé, RP Nut/Santé, Coordinateur Terrain

Annexes

- AnnNS6.Exemple chronogramme réquisition hebdomadaire
- AnnLOG2.SFUMed (à utiliser en absence du lot 3 du LINK : gestion des stocks)
- AnnNS7.Bon de Commande ACF
- Fiche de Stock (KitLog)
- AnnLOG10.Rapport Mensuel Pharmacie
- Certificat de don & conditions d'utilisations (KitLog)
- AnnNS8.Certificat d'Emprunt
- AnnNS9.Certificat de remboursement
- AnnNS10.Certificat de prêt

## Sommaire

MODULE 8	Gestion des flux entrants et sortants d'une Pharmacie-Base .....	1
8.1	Etat des lieux du stock physique : inventaire physique .....	3
8.2	Approvisionnement d'un Site de Dispensation .....	3
8.2.1	Fréquence d'approvisionnement.....	3
8.2.2	Procédure classique du circuit d'approvisionnement d'un Site de Dispensation .....	4
8.2.3	Procédure exceptionnelle.....	6
8.2.4	Certificat de Donation .....	6
8.3	L'approvisionnement d'une Pharmacie-Base.....	6
8.4	Donations/Prêts-Emprunts/Echanges .....	7
8.4.1	Donations à un tiers .....	8
8.4.2	Prêts-Emprunt.....	9
8.5	Archivage des outils .....	9

## 8.1 ETAT DES LIEUX DU STOCK PHYSIQUE : INVENTAIRE PHYSIQUE

Le Responsable Stock Médical procède à un inventaire complet du stock, selon la procédure décrite dans le Chapitre Inventaire physique, dans le module 6.

Pour qu'une réquisition de produits médicaux soit validée et transformée en Demande de Sortie de Stock (DSS) par le RP Nut/Santé, elle doit **obligatoirement** être accompagnée des données sur les quantités disponibles (inventaire physique) ainsi que les informations sur les consommations.

→ Il est notamment possible d'indiquer ces données sur le Bon de Commande ACF si absence d'outil étatique.

## 8.2 APPROVISIONNEMENT D'UN SITE DE DISPENSATION

Lors de l'approvisionnement d'un Site de Dispensation dans lequel travaille du personnel étatique, il convient de respecter, dans la mesure du possible, le système étatique (fréquence des approvisionnements, outils etc.) dans un but de pérennisation de ce système.

### 8.2.1 FREQUENCE D'APPROVISIONNEMENT

Sauf exception, un Site de Dispensation doit être approvisionné **mensuellement**.

*Il est cependant possible voir nécessaire d'approvisionner par exemple une clinique mobile toutes les semaines ou deux fois par mois.*

La fréquence doit être définie par la base après évaluation du contexte :

- Nécessité d'un suivi plus fréquent des consommations : initiation d'activités, contexte très volatile
- Disponibilité des équipes Log/programme dans la préparation/traitement des commandes
- Capacité logistique de la base pour permettre cette fréquence d'appui
- Contexte sécuritaire/événements prévisibles pouvant potentiellement perturber l'approvisionnement régulier (ex : *saison des pluies, élections etc.*)

- Personne en charge de définir la fréquence des approvisionnements, avec la mise en place d'un chronogramme des activités pharmacie : le RP Nut/Santé appuyé par le Responsable Log
- Personne en charge de validé le chronogramme : le CT
- AnnNS6.Exemple chronogramme réquisition hebdomadaire

## 8.2.2 PROCEDURE CLASSIQUE DU CIRCUIT D'APPROVISIONNEMENT D'UN SITE DE DISPENSATION

La procédure suit les étapes suivantes :

**1.** Le Site de Dispensation fait remonter ses besoins au programme **avant un jour X** prédéfini dans le mois en utilisant un Bon de Commande signé par le demandeur. Les besoins s'accompagnent des données sur le stock disponible (inventaire physique) ainsi que sur les consommations des produits commandés.

Remarque : Le superviseur ACF de la structure sanitaire peut être en charge de collecter le Bon de Commande

- Outil : AnnNS7.Bon de Commande ACF (si absence d'outil étatique)

1'. En parallèle, dans la Pharmacie-Base, un inventaire est effectué **avant ce jour X** dans le but d'actualiser les données du SFUMed, des Fiches de Stock et du Rapport de Stock (quantités disponibles etc.). Le Rapport de Stock doit être accessible pour le programme à tout moment (si possible, utilisation d'un serveur interne).

- Outil : AnnLOG2.SFUMed, Rapport de Stock, Fiche de Stock

Le département Nut/Santé doit être formé à l'utilisation et à l'analyse du SFUMed par le département Logistique : lecture du Rapport de Stock, préparation d'une DSS etc.

**2.** Le RP Nut/Santé analyse les données du SFUMed et des Bons de Commande

→ Vérifier la rationalité des produits et quantités commandées ;

→ Procéder à des ajustements si nécessaires en fonction de la CMM du Site de Dispensation, du stock restant et du stock disponible à la Pharmacie-Base (Rapport de Stock) ;

→ Lors de l'approvisionnement conjoint de plusieurs Sites de Dispensation, si le stock disponible dans la Pharmacie ACF ne peut pas couvrir l'ensemble des besoins des Sites, il est nécessaire de procéder à une répartition équitable des produits restants sur l'ensemble des Sites.

**3.** Le RP Nut/Santé valide les produits et quantités et prépare la DSS sur base des éventuels ajustements.

Remarque : il est possible de faire soit une DSS globale pour l'ensemble des Sites de Dispensation puis un Bon de Livraison par Site ou alors une DSS et un Bon de Livraison par Site.

Lors du lancement d'un projet ou si une difficulté logistique ou programme est détectée lors des DSS, il est conseillé d'organiser un **atelier** entre le département Logistique (Responsable Stock Médical, Log Approvisionnement) et le département Nut/Santé (RP Nut/Santé, superviseurs) : dans tous les cas, il est important que le département Logistique appuie le RP Nut/Santé dans la préparation de la DSS.

**4.** Le Département Logistique valide et signe la DSS (Responsable Log et Responsable Stock Médical).

- Si un ajustement est nécessaire sur la DSS (erreur de stock, produit dégradé etc.), le Responsable Stock Médical informe le RP Nut/Santé et lui demande de procéder à la révision de la DSS. Cette dernière sera à nouveau validée par le département logistique avant de passer à l'étape suivante.
- Si la modification est mineure, elle peut être inscrite par le RP Nut/Santé directement sur la DSS dans la partie « Remarques » : l'actualisation du Rapport de Stock doit se faire manuellement par le Responsable Stock Médical

5. Sur base de la DSS validée, le Responsable Stock Médical :

- Prépare la commande dans la « zone de distribution de la Pharmacie » en respectant les références de Ligne d'achat
- Complète le(s) Bon(s) de Livraison (le destinataire de chaque Bon de Livraison est le Site de Dispensation): en parallèle, des véhicules pour la livraison des Sites sont préalablement réservés par le programme
- Il complète le Bon de Commande avec les quantités à livrer
- Met à jour les Fiches de Stock

6. Lorsque les commandes sont prêtes, le RP Nut/Santé se rend à la Pharmacie pour :

- Vérifier la cohérence entre les produits à livrer, la DSS, le Bon de Livraison et le Bon de Commande
- Il valide deux exemplaires du Bon de Livraison au titre de transporteur (transfert des responsabilités entre la Log et le Programme) : un exemplaire est conservé au niveau de la Logistique
- Il signe le Bon de Commande (vérification de l'adéquation des quantités à livrer)

7. Le Responsable Stock Médical remet le colis ainsi que les deux BL à la personne en charge du transport (par exemple un superviseur) au Site de Dispensation. Cette personne signe les BL en tant que transporteur.

8. Le Site de Dispensation est livré dans un délai défini, accompagné du Bon de Livraison en deux exemplaires (transfert de responsabilité) et du Bon de Commande.

9. Une fois la commande arrivée au Site de Dispensation, le Responsable du centre réceptionne les colis en vérifiant :

- Les produits réceptionnés correspondent aux articles indiqués dans la colonne « **Quantité livrée** » du Bon de Commande, puis à la suite du comptage il remplit la colonne « **Quantité reçue** » et « **Date de péremption** » ;
- S'il y a des anomalies et/ou écarts, ils devront être notifiés dans la colonne « **Observations** » du Bon de Commande: si besoin, le Responsable du Stock retourne à la base avec les produits pour expliquer le problème au Responsable Stock Médical.
- Les éventuelles observations et écarts sont à reporter sur le Bon de Livraison
- Le Responsable du centre signe le Bon de Commande ainsi que les deux exemplaires du Bon de Livraison, et remet un Bon de Livraison à ACF : il conserve le Bon de Commande et le Bon de Livraison

10. Les produits sont rangés selon les Bonnes Pratiques de Stockage détaillées au chapitre *Classement et rangement des produits : étapes à suivre*, les outils de gestion de stock sont mis à jour.

10'. L'exemplaire signé du Bon de Livraison est archivé à la logistique ; une copie de l'exemplaire signé est archivée au programme, avec la DSS et la copie du Bon de Commande respectifs.

Remarque : Dans un programme où ACF appuie plusieurs structures sanitaires, un suivi des donations mensuelles doit être réalisé par le RP NS.

- Personne en charge de faire un suivi mensuel des donations : RP Nut/Santé appuyé par le Responsable Stock Médical
- Outil : AnnLOG10.Rapport Mensuel Pharmacie

## 8.2.3 PROCEDURE EXCEPTIONNELLE

Dans le cas hypothétique où le Site de Dispensation se trouve en rupture d'un certain produit entre deux dotations mensuelles, une demande de réapprovisionnement exceptionnelle peut être faite : la procédure est identique à la procédure classique. Si le Bon de Commande ACF est utilisé, la case « Commande exceptionnelle » doit être cochée et le nombre de jours couverts est renseigné.

Cependant, la cause de cette demande exceptionnelle doit rapidement être identifiée et des activités correctives peuvent être mises en place par le RP Nut/Santé (par l'intermédiaire du superviseur et/ou du Responsable Stock Médical).

- Outil : AnnNS7.Bon de Commande ACF (si absence d'outil étatique)

## 8.2.4 CERTIFICAT DE DONATION

Le certificat de Donation traduit un transfert de propriété. ACF n'effectuant que des donations auprès des Sites de Dispensation, il est essentiel qu'un Certificat de Donation atteste de tout transfert de produits médicaux vers une structure appuyée ou un partenaire, **hors cadre d'une procédure d'approvisionnement classique**.

Par ailleurs, il est possible qu'un Certificat de Donation doive être signé entre ACF et la structure receveuse lors de chaque livraison de commande dans un centre de santé ou, au plus tard, en fin de projet, en fonction des prérequis du bailleur.

- Le RDD Nut/Santé, appuyé par le RP Nut/Santé, est en charge de définir la stratégie du programme concernant les signatures des Certificats de Donation.
- Le RDD Log peut assister le programme dans la mise en place de cette stratégie, sur la base du Tableau des Signatures Autorisées ainsi que pour clarifier les implications de ces signatures.
- Outil : Certificat de don & conditions d'utilisations

## 8.3 L'APPROVISIONNEMENT D'UNE PHARMACIE-BASE

Dans la plupart des situations, la Pharmacie-Base s'approvisionne directement à l'international via une commande semestrielle.

Il est aussi possible qu'une Pharmacie-Centrale soit présente : la Pharmacie-Base s'y approvisionnera sur base du chronogramme prédéfini par la mission, en suivant les étapes ci-dessous.

Pour un approvisionnement **semestriel**, il faut prévoir d'avoir en permanence en stock 3 mois de stock de sécurité.

Pour un approvisionnement **trimestriel**, il faut prévoir d'avoir en permanence en stock 1 mois de stock de sécurité, et donc demander lors de la création du stock sur la base un approvisionnement initial correspondant à 4 mois de consommation.

1. Pour estimer les besoins en produits médicaux, le RP Nut/Santé analyse les données de consommations des produits ainsi que l'état du stock sur base d'un inventaire physique.

- Outil : AnnLOG2.SFUMed (de la Pharmacie-Base)

1'. Mise à jour du Rapport De Stock de la Pharmacie-Centrale sur base d'un inventaire physique et envoi des informations auprès du demandeur (RP Nut/Santé). Si des reliquats de commande sont en attente, ils doivent aussi être **communiqués** au demandeur, pour une prise en compte dans son analyse.

- Personne en charge de transmettre les informations : Référent Stock
- Outil : AnnLOG2.SFUMed (de la Pharmacie-Centrale)

2. Le RP Nut/Santé effectue la DSS auprès du Log Base. La DSS est convertie en DSS Base supérieure et envoyée à la coordination.

→ Voir procédure *01.Manuel de Gestion de la Chaîne d'Appro V3\_6\_0* dans le Kit Log V3

3. Une fois la commande préparée et stockée dans la zone de distribution, le Département Logistique de la coordination est en charge de livrer la Pharmacie-Base dans un délai défini, accompagné du Bon de Livraison en trois exemplaires :

- Deux exemplaires sont archivés à la Base
- Un exemplaire est retourné à la coordination par le transporteur

Les outils de gestion de stock (Fiches de stock et SFUMed) sont actualisés au niveau de chaque pharmacie (Base et Centrale) par le Responsable Stock Médical et le Département Logistique.

Les produits ne doivent pas être déconditionnés de leur emballage primaire lors d'une livraison interne à ACF.

## 8.4 DONATIONS/PRETS- EMPRUNTS/ECHANGES

D'un point de vue qualité, la procédure visant à accepter une donation, un emprunt ou un échange doit suivre la même procédure qu'un **achat local**.

Il s'agit d'avoir des garanties sur la source du produit mais aussi sur ses conditions de stockage. Par ailleurs, la traçabilité du produit est obligatoire : les informations sur la date de péremption et sur le numéro de lot doivent figurer sur les outils de suivi.

La tentation d'accepter plus de donations que nécessaire est souvent grande : une donation vers un programme ACF n'est acceptée **qu'à la condition d'avoir la garantie de l'utilisation complète des produits** (Ces produits sont-ils nécessaires ? Les quantités proposées sont-elles compatibles avec les besoins du projet ?).

## 8.4.1 DONATIONS A UN TIERS

En cas de surplus de stock (ou d'un stock qui ne pourra pas être utilisé avant sa date d'expiration), il peut être nécessaire d'organiser une donation.

En règle générale, les donations se font aux partenaires ONG ou aux autorités de santé locales : toute donation doit se faire en conformité avec les législations nationales et les règles du bailleur concerné.

Cependant :

- S'assurer que le récipiendaire de la donation a les capacités d'utiliser le(s) médicament(s) donnés avant la date d'expiration.
- Les produits donnés sont dans leur conditionnement d'origine (jamais en vrac), avec la notice d'utilisation (compréhensible dans le langage du récipiendaire).
- **En respect de la charte et des valeurs ACF, les donations ne peuvent en aucun cas donner lieu à des rétributions de quelque nature, financière ou autre.**

→ Certains bailleurs peuvent avoir des exigences particulières en la matière, se renseigner au préalable.

→ Les psychotropes et narcotiques ne peuvent être donnés sans l'accord préalable des autorités dans certains pays, se renseigner au préalable.

### Etapes à suivre :

1. Lister les produits pour la donation.

- Personne en charge de lister les produits : RP Nut/Santé avec l'appui du Responsable Stock Médical
- Personne en charge de la validation de cette liste : RDD Nut/Santé

2. Contacter les partenaires potentiellement intéressés et leur transmettre la liste détaillée des médicaments et/ou matériels considérés.

3. S'assurer de leur capacité à les utiliser dans les délais impartis.

4. Rédiger un certificat de donation, en 2 exemplaires.

- Personne en charge des étapes 2, 3 et 4: Département Logistique
- Personne en charge de valider le Certificat : Coordinateur Terrain
- Outil : Certificat de don & conditions d'utilisations

L'original du Certificat de Donation est signé par les deux parties, et une copie sera donnée au récipiendaire de la donation. L'original est archivé au niveau du Département Logistique.

## 8.4.2 PRETS-EMPRUNT

Pour pallier une rupture temporaire de stock, il est parfois possible d'effectuer un emprunt à un tiers ou un autre programme ACF. Réciproquement, des prêts sont possibles à destination d'un partenaire.

### 8.4.2.1 Emprunt auprès d'un partenaire

Avant de demander un emprunt auprès d'un partenaire, la mission doit s'assurer, par l'intermédiaire du RDD Nut/Santé, qu'elle est capable de restituer cet emprunt en respectant les conditions prédéfinies avec le partenaire (Qualité, quantités etc.).

- Personne en charge : RP Nut/Santé avec l'appui du Responsable Stock Médical
- Personne en charge de la validation de cette liste : RDD Nut/Santé
- Personne en charge de valider le Certificat : Coordinateur Terrain
- Outils : AnnNS8.Certificat d'Emprunt, AnnNS9.Certificat de remboursement

### 8.4.2.2 Prêt à un partenaire

La procédure est la même que lors d'une donation. Le RP Nut/Santé, avec l'appui du Responsable Stock Médical, évalue la capacité de prêt : aider un partenaire ne doit pas mettre en péril la gestion de stock d'ACF.

La mission doit s'assurer, par l'intermédiaire du RDD Nut/Santé, que le partenaire est capable de restituer cet emprunt en respectant les conditions prédéfinies par ACF (Qualité, quantités etc.).

En cas de doute, le Référent Sante ou le Pharmacien Référent Siège peuvent être sollicités.

- Personne en charge : RP Nut/Santé avec l'appui du Responsable Stock Médical
- Personne en charge de la validation de cette liste : RDD Nut/Santé
- Personne en charge de valider le Certificat : Coordinateur Terrain
- Outils : AnnNS10.Certificat de prêt

## 8.5 ARCHIVAGE DES OUTILS

Que ce soit pour les outils physiques ou informatiques, il est primordial de mettre en place un système d'archivage logique et rigoureux au niveau de chaque département.

A la Pharmacie :

- Fiches de stock : rangées dans un classeur, suivant la même classification que le système de classification physique (par voie d'administration et par ordre alphabétique). Il est aussi possible, dans le cas où l'espace de stockage est suffisant, de laisser la fiche de stock à proximité du produit concerné (cas très rare)
- Demande de Sortie de Stock validée : classés par ordre chronologique, dans un classeur
- Bon de Livraison non validé par le Site de Dispensation : classé avec la DSS respective
- Bon de Livraison validé : classé avec la DSS respective

POS gestion des produits médicaux

MOD8 : Gestion des flux entrants et sortants d'une Pharmacie-Base

Dans le bureau du RP Nut/Santé :

- Bon de commande du Site de Dispensation non validé : classés par ordre chronologique, dans un classeur
- Bon de Livraison validé: classé avec le Bon de Commande non validé respectif
- Certificat de don & conditions d'utilisations : classés par ordre chronologique, dans un classeur
- Certificat d'Emprunt ou de prêt : classés par ordre chronologique, dans un classeur
- Certificat de remboursement : classé avec le Certificat d'Emprunt ou de prêt respectif
- Rapport mensuel pharmacie : classés par ordre chronologique, dans un classeur

→Les versions informatiques sont stockées dans l'ordinateur du Responsable Stock Médical, selon le même système de classification ci-dessus.