UNIVERSITE DE NANTES
FACULTE DE PHARMACIE

ANNEE 2006 N°27

THESE

pour le

DIPLÔME D'ETAT

DE DOCTEUR EN PHARMACIE

par

Elodie MESMIN

Présentée et soutenue publiquement le 14 juin 2006.

La Répartition Pharmaceutique Française et les Bonnes Pratiques de Distribution en Gros des Médicaments ;

Exemple de la Formation aux Bonnes Pratiques de Distribution des Membres du Service Livraison de l'Agence CERP Rouen Grand Lille.

Président du jury : M. Y. MAUGUEN, Professeur de biophysique..... Président
Assesseurs : M. Y.F. POUCHUS, Professeur de Botanique..... Juge
Mme N. ERB, Pharmacien Responsable Service Clients, CERP Rouen, Lille...Juge
M. L. BERGEON, Pharmacien d'officine, Nantes..... Juge

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES 3
TABLE DES ILLUSTRATIONS 6
INTRODUCTION. 7
CHAPITRE I. HISTORIQUE ET DÉFINITION DE LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE EN FRANCE. 8
I. Historique (1, 2, 3) 9
A. Des importateurs en drogues aux spécialités pharmaceutiques 9
B. Des droguistes pharmaceutiques aux grossistes répartiteurs 9
1- Les prémices de l'industrie pharmaceutique 9
2- Le premier « droguiste pharmaceutique » 10
3- Le développement d'un nouveau marché 10
4- Une législation de plus en plus précise 12
II. Le grossiste répartiteur : un expert logistique au service de la santé publique 14
A. Expertise logistique 14
B. Au service de la santé publique et de la sécurité sanitaire 15
III. La place de la répartition pharmaceutique dans le circuit du médicament (5) 16
CHAPITRE II. RÉGLEMENTATION PROFESSIONNELLE 18
I. Code de la Santé Publique (8) 19
II. Guide des Bonnes Pratiques de Distribution (9) 21
III. Rémunération des grossistes-répartiteurs. 22
A. Le taux de marge 22
B. Les remises commerciales 23
C. La contribution ACOSS 23
D. Répartition du prix d'un médicament remboursable 23
CHAPITRE III. LA CERP ROUEN DANS LE CONTEXTE FRANÇAIS ET EUROPÉEN 26
I. Les principaux acteurs de la répartition française 27
A. L'OCP (11) 27
B. Alliance Santé (12) 28
C. Le réseau CERP 30
1- La CERP Bretagne Nord (13) 32
2- La CERP Lorraine (14,15) 32
3- La CERP Rhin Rhône Méditerranée (16) 34
4- La CERP Rouen (17) 36
D. Phoenix Pharma (18) 36
E. Autres (5) 37
II. Le marché français en quelques chiffres 38
III. Situation européenne (19) 40
IV. La CERP Rouen (16,18) 41
A. Historique 41

B. Le groupe CERP Rouen....42
1- Oxypharm....42
2- Cedivet....42
3- Isipharm....43
4- FADAM....43
5- Eurodep....43
6- Eurolease....43
C. La CERP Rouen en chiffres....43

V. Quel avenir pour la répartition en France ?....45

A. Un système concurrentiel très particulier....45
B. Un marché en constante mutation....45
C. Des évolutions pour l'avenir. 46
1- Un renforcement de la réglementation pharmaceutique....46
2- Une influence grandissante de l'Europe. 46
a) Au niveau économique....46
b) Au niveau pharmaceutique....46
3- Une importance croissante des nouvelles technologies....47
4- Des produits de plus en plus sensibles....47

CHAPITRE IV. EXEMPLE DE L'ÉLABORATION D'UNE FORMATION DES MEMBRES DU SERVICE LIVRAISON DE L'AGENCE CERP ROUEN DE GRAND LILLE....49

I. La CERP Grand Lille et son service Livraison....50

A. La CERP Grand Lille....50
1- Place dans la structure CERP Rouen....50
2- Marché local....51
3- Organisation de l'agence. 53
4- L'exploitation en quelques chiffres....53
B. Service Livraison....56
1- Activités du service....56
2- Organisation....58
3- Spécificités de l'agence Grand Lille....59
a) Trieur automatisé....59
b) Système Fastmoving....61

II. Le système qualité de la CERP Rouen....63

A. Hiérarchie des documents qualité....63
1- Bonnes Pratiques de Distribution....63
2- Système qualité CERP Rouen....63
3- Documents CERP Grand Lille....64
B. Documents se rapportant à la livraison....65
1- Bonnes Pratiques de Distribution....65
2- Procédures, formulaires et modes opératoires CERP Rouen....65
3- Modes opératoires et formulaires internes CERP Grand Lille....66

III. Relevé des écarts et rédaction des modes opératoires....67

A. Relevé des écarts....67

1- Ecarts liés aux moyens.....67
a) Ecart concernant la préparation.....67
b) Ecarts concernant la livraison.....67
2- Ecarts liés aux personnes.....70
a) Ecarts relatifs aux activités des Chauffeurs Livreurs.....70
b) Ecarts relatifs aux activités des Chefs d'Equipe et Responsable Livraison.....74
c) Ecarts concernant la préparation et le chargement des marchandises pour la liaison inter-agence.....75
B. Points forts.....76
C. Mise à jour des modes opératoires.....78
1- Méthodologie.....78
2- Réponse aux écarts relatifs aux activités des Chauffeurs Livreurs.....79
3- Réponse aux écarts relatifs aux activités des responsables du service Livraison.....80
4- Réponse aux écarts relatifs à la liaison inter-agence.....82
IV. Formation des membres du service Livraison.....83
A. Raisons d'être et objectifs.....83
B. Mise en place.....83
1- Champ d'application.....83
2- Aspects organisationnels.....84
3- Points particulièrement appuyés.....85
a) Modifications sur les moyens.....85
b) Modifications sur les opérations à effectuer.....85
c) Rappels.....86
C. Bilan des formations.....90
CONCLUSION. 92
ANNEXES 93
BIBLIOGRAPHIE. 150

Table des illustrations.

Publicités pour l'Eau de Botot, une des premières spécialités autorisées à la vente en 1831, parues entre 1889 et 1896. (4)..... 11
Nombre d'unités de médicament vendues par référence et par mois dans une officine..... 15
Le schéma du parcours du médicament..... 17
Décomposition moyenne du prix T.T.C. d'un médicament remboursable en 2004..... 24
Décomposition moyenne du prix d'un médicament en Europe..... 25
Organisation du groupe Admenta France..... 28
Les 52 établissements de l'OCP, organisés autour de 7 plates-formes régionales..... 28
Organisation du groupe Alliance Santé France..... 30
Les 54 établissements Alliance Santé, répartis en 5 régions..... 30
Les neuf agences de la CERP Bretagne Nord..... 32
Les 14 agences de la CERP Lorraine..... 34
Organisation du groupe CERP Lorraine..... 34
Organisation du groupe CERP Rhin Rhône Méditerranée..... 35
Implantation de la CERP Rhin Rhône Méditerranée..... 35
Implantation de la CERP Rouen en France..... 36
Répartition des parts de marché en France en 2004..... 38
Evolution économique des grossistes-répartiteurs depuis 1996 en France métropolitaine..... 39
Parts de marché des différents répartiteurs en Europe..... 40
Les différents grossistes répartiteurs en Europe en 2003..... 41
Les agences CERP Rouen en France..... 51
Répartition des parts de marché dans le département du Nord..... 52
Organigramme de l'agence CERP Grand Lille..... 55
Répartition hebdomadaire des tournées..... 57
Organigramme du service Livraison..... 58
Vue d'ensemble du trieur..... 59
Un module du trieur..... 59
Feuille de route. 60
Un PDA. 62

INTRODUCTION.

De par leur nature et leur caractère parfois urgent, la distribution en gros des produits pharmaceutiques ne peut se faire par les mêmes circuits que les produits de grande consommation. La répartition pharmaceutique, dont le cœur de métier est la distribution du médicament, est de ce fait précisément encadrée du point de vue réglementaire.

D'une part, les grossistes-répartiteurs sont soumis à un certain nombre d'obligations liées à leur rôle dans le système de santé français, définies dans le Code de la Santé Publique. D'autre part, depuis janvier 2001, leur activité est régie par les Bonnes Pratiques de Distribution (BPD), contrôlables à tout moment par l'inspection de la pharmacie. Ces BPD fixent des objectifs concrets en terme d'assurance qualité, et garantissent ainsi la sécurité du circuit du médicament et la préservation de la qualité des produits depuis leur réception jusqu'à leur livraison au pharmacien d'officine.

L'aspect économique du métier est également réglementé, la majorité des produits distribués étant prise en charge par les organismes de protection sociale. Dans un contexte de rationalisation des dépenses de santé, les coûts de distribution du médicament sont régulièrement pointés du doigt, et les grossistes-répartiteurs doivent devenir de plus en plus performants en termes de qualité (mise en place des BPD, chaîne du froid adéquate…), avec une rémunération en constante baisse.

Nous allons présenter dans un premier chapitre le rôle de la Répartition Pharmaceutique française et dans un second la réglementation spécifique qui s'y rapporte.

Nous étudierons ensuite le marché de la Répartition Pharmaceutique en France et dans le contexte européen.

Lors de mon stage dans le cadre du Master Professionnel de Répartition Pharmaceutique à l'agence Grand Lille de la CERP Rouen, ma mission a consisté à concevoir et mener à bien une formation des membres du service Livraison sur l'ensemble des tâches à mener. C'est le déroulé de cette mission que nous exposerons dans le dernier chapitre.

Chapitre I.Historique et définition de la répartition pharmaceutique en France.

I.HISTORIQUE (1, 2, 3).

A.Des importateurs en drogues aux spécialités pharmaceutiques.

Les ancêtres des répartiteurs apparaissent vers le XII^{ème} siècle. Ces « importateurs en drogues » fournissent les apothicaires-chirurgiens en drogues, épices et plantes exotiques, à partir desquels ceux-ci élaborent des préparations, unique forme de médicaments pendant 6 siècles. Parallèlement, des colporteurs circulent sur les foires pour vendre des remèdes au bon peuple.

En 1484 un édit royal de Charles VIII crée la corporation des apothicaires. Il est alors obligatoire d'y appartenir pour exercer la profession d'apothicaire.

La déclaration royale du 25 avril 1777 est considérée comme la première législation fondatrice de la pharmacie moderne. Suite aux mesures prises par Louis XVI pour séparer définitivement le commerce de l'épicerie de l'exercice de la pharmacie, les pharmaciens renoncent définitivement à l'épicerie. Quant à eux, les épiciers conservent cependant le droit de vente en gros des drogues simples.

En 1780, les apothicaires se réunissent au sein du Collège de Pharmacie qui a pour mission de contrôler l'exercice de la pharmacie et de surveiller les études de la profession.

La Révolution abroge en 1789 les « métiers jurés » dont fait partie celui de pharmacien. Dès lors, n'importe quel produit peut être vendu comme un « remède » par n'importe qui.

Suite aux dérives dues à l'absence de règles, le gouvernement instaure la première réglementation applicable à la profession pharmaceutique. Cette loi dite de Germinal An XI, promulguée en 1803, instaure la création des Ecoles de Pharmacie, du diplôme de pharmacien et d'une police de la pharmacie. En donnant un cadre réglementaire à la fabrication de spécialités pharmaceutiques, cette loi favorisa leur développement puisqu'elle permet à tout diplômé pharmacien de créer des spécialités pharmaceutiques s'il trouve « une formule de médicament, un nom fantaisie et un conditionnement particulier ». Cependant, la loi de Germinal An XI ne mentionne ni la fabrication ni la distribution du médicament, puisque ni l'une ni l'autre n'existent au sens où nous l'entendons aujourd'hui.

B.Des droguistes pharmaceutiques aux grossistes répartiteurs.

1-Les prémices de l'industrie pharmaceutique.

A partir de 1803, de nombreux pharmaciens d'officine se lancent dans la préparation de spécialités pharmaceutiques. On voit apparaître une multitude de spécialités, dont

certaines sont fabriquées et se font connaître par des méthodes qui annoncent l'industrie pharmaceutique que nous connaissons.

Suite aux découvertes scientifiques, les pharmaciens ne sont plus en mesure de fabriquer eux-mêmes, dans leurs officines, les nouveaux composants des médicaments. Ainsi vont apparaître les premières industries pharmaceutiques. En 1852, François Dorvault crée la Pharmacie Centrale de France pour fabriquer les drogues simples et les médicaments composés que les pharmaciens ne peuvent préparer eux-mêmes.

2-Le premier « droguiste pharmaceutique ».

En 1851, le développement de ce marché provoque la création, à Agen, de la Maison Thomas, considérée comme l'ancêtre des grands répartiteurs d'aujourd'hui et le premier « droguiste pharmaceutique » en gros spécialisé dans l'approvisionnement des pharmacies. La société est alors spécialisée dans le commerce de produits chimiques, galéniques, les plantes, les analyses et les préparations. En 1866, sous l'impulsion de l'association entre A. JAILLE et G. THOMAS, la société prend un essor considérable et acquiert une grande notoriété dans le sud de la France.

En parallèle, certains marchands d'accessoires médicaux diversifient leur négoce en proposant à leurs clients pharmaciens de leur procurer des médicaments. Très vite, ce qui n'est pour eux qu'un supplément d'activité devient tellement important qu'il légitime la création d'un nouveau métier, celui de commissionnaire en spécialités.

3-Le développement d'un nouveau marché.

De la fin du XIX^{ème} à la moitié du XX^{ème} siècle, le succès des spécialités est grandissant : tandis que les médecins prescrivent davantage de spécialités, les publicités dans les rues comme dans les journaux se multiplient (cf. figure I). Les pharmaciens s'organisent en coopératives ou en groupements d'achat pour simplifier les opérations commerciales auprès des fabricants et obtenir des remises plus importantes. Mais la grande majorité des pharmaciens continue à confectionner leurs préparations magistrales sur la paillasse de leur laboratoire. Il faut donc leur fournir les matières premières.

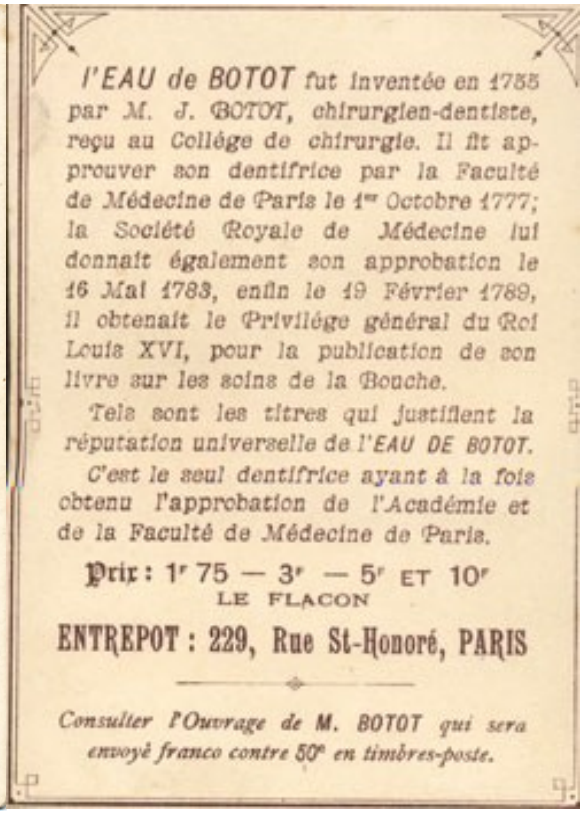


Figure I.Publicités pour l'Eau de Botot, une des premières spécialités autorisées à la vente en 1831, parues entre 1889 et 1896. (4)

On va donc voir coexister trois circuits de distribution des spécialités :

- le circuit direct entre les fabricants et quelques officines importantes,

- le circuit des commissionnaires en spécialités, majoritaire,

- le circuit confraternel formé des coopératives et groupements d'achat.

Le terme « répartiteur » apparaît en 1920 pour nommer les grossistes, propriétaires de leur stock, et c'est durant la seconde guerre mondiale que leur pérennité va être assurée par la réglementation que les autorités vont mettre en place dans le but d'assurer une qualité de distribution et une mise à disposition des médicaments sur tout le territoire dans un souci de santé publique.

4-Une législation de plus en plus précise.

Une loi du 11 septembre 1941 remplace la loi Germinal An XI. Elle instaure le visa ministériel pour autoriser la mise sur le marché d'une spécialité. Cela permet de faire disparaître les contrefaçons et nombre de spécialités de faible rotation, simplifiant d'autant l'organisation des magasins des répartiteurs.

Cette loi assure pour la première fois le statut spécifique de la préparation et de la vente en gros des spécialités pharmaceutiques. Dès lors, les entreprises de répartition pharmaceutique deviennent des établissements pharmaceutiques à part entière.

Cette même année 1941, les pouvoirs publics fixent pour la première fois et par décret la marge accordée aux répartiteurs, à l'époque 12,5%.

A la libération, les ordonnances des 5 et 23 mai 1945 valident les dispositions prises en 1941.

La fin de la seconde guerre mondiale voit apparaître simultanément la Sécurité Sociale, les antibiotiques et de nombreux autres nouveaux produits, entraînant une modification du marché. Cela incite les législateurs à mettre en place une réglementation établissant les bases du métier de répartiteur.

C'est dans ce cadre que l'arrêté du 3 octobre 1962 spécifie de façon précise les obligations des répartiteurs, afin d'assurer aux médicaments une qualité de distribution identique sur tout le territoire français. Dès lors, les répartiteurs ont tous les mêmes contraintes, la même remise, le même taux de marque fixé de façon autoritaire par les Services des prix et de l'économie nationale.

La répartition pharmaceutique moderne est alors mise en place. On parle désormais de « grossistes-répartiteurs ».

Le métier de grossiste-répartiteur se développe partout en Europe, suscitant en 1992 et 1994 la publication d'une réglementation européenne transcrite en France par décret le 11 février 1998, faisant évoluer la réglementation française des années soixante.

Le Guide des Bonnes Pratiques de Distribution est publié par arrêté le 18 juillet 2000. Il complète les dispositions des Bonnes Pratiques de Fabrication permettant de garantir la qualité des produits pharmaceutiques jusqu'au dispensateur final.

II. Le grossiste répartiteur : un expert logistique au service de la santé publique.

A.Expertise logistique.

Le répartiteur est, sans aucun doute, un des acteurs les moins connus de notre système de santé. Il occupe cependant une position stratégique dans la distribution du médicament, entre le laboratoire qui le fabrique et le pharmacien qui le délivre.

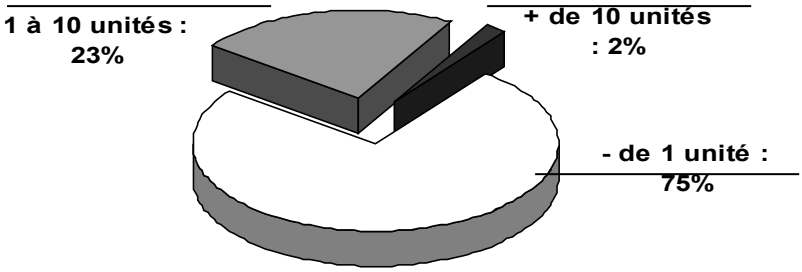
Sans les répartiteurs pharmaceutiques, les laboratoires fabricants seraient dans l'obligation d'établir des contacts réguliers avec les dispensateurs finaux, c'est-à-dire assurer la logistique de distribution de leurs spécialités pour les 23 344 officines du territoire (dont 597 dans les D.O.M.-T.O.M.) et les 2671 pharmacies à usage intérieur des établissements de santé de France. Il leur faudrait pour cela développer énormément leurs services de prise de commande, livraison, facturation…

Sans les répartiteurs pharmaceutiques, les pharmaciens d'officine devraient, quant à eux, stocker des quantités beaucoup plus importantes, certains laboratoires imposant des quantités minimales pour livrer. La gestion des achats se verrait également considérablement alourdie car ce n'est plus avec une dizaine de fournisseurs qu'il serait nécessaire de traiter, mais avec les quelques 300 laboratoires fabricants et autant de fabricants d'accessoires et de dispositifs paramédicaux ayant une activité aujourd'hui en France (5).

Finalement, une telle organisation favoriserait l'inégalité des officinaux face aux fournisseurs, une augmentation des ruptures de stock, donc une diminution de la qualité de service pour arriver à un système de santé déficient.

Mais qu'est-ce qu'un grossiste-répartiteur ? Le grossiste est à l'origine un commerçant qui achète des produits par « grosse », c'est-à-dire par douze douzaines, pour les revendre aux détaillants par un nombre d'unités inférieur, à l'origine par douzaines.

Les grossistes-répartiteurs pharmaceutiques ont cette particularité qu'ils livrent leurs clients pharmaciens non par douzaine, mais par unités, d'où le terme de « répartiteur ». En effet, 75% des médicaments dispensés en officine se vendent à moins d'une unité par mois et par officine, ce qui implique des livraisons fréquentes et en faibles quantités (cf. figure II).



Source : CSRP(5).

Figure II.Nombre d'unités de médicament vendues par référence et par mois dans une officine.

Grossiste par sa fonction de stockage-relais, le répartiteur a une relation spécifique avec sa clientèle de pharmaciens à laquelle il livre, à la demande et plusieurs fois par jour, de petites quantités unitaires de produits.

Plus qu'un commerçant, il est un prestataire de services soumis à des contraintes légales et économiques pesantes. Le répartiteur a pour fonction fondamentale de proposer une collection et de la détailler en fonction de la demande, de la manière la plus souple, la moins coûteuse et la plus rapide possible.

B.Au service de la santé publique et de la sécurité sanitaire.

Les grossistes-répartiteurs sont les acteurs d'une veille sanitaire performante. Sur ordre des laboratoires et en relation avec l'A.F.S.S.A.P.S. (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé), les grossistes-répartiteurs informent tous les pharmaciens des 23 344 officines en moins de 24 heures de la dangerosité d'un médicament non conforme dont ils assurent bien souvent pour les laboratoires la récupération des lots sans délai.

Les grossistes-répartiteurs, membres fondateurs de CYCLAMED, participent activement à la collecte et à la valorisation des médicaments inutilisés ou périmés. Par leur implication dans ce dispositif, aux côtés des laboratoires fabricants et des pharmacies d'officine, ils garantissent une chaîne sécurisée de récupération des médicaments non utilisés qui témoigne de leur volonté d'assurer la sécurité sanitaire sur tout le territoire national.

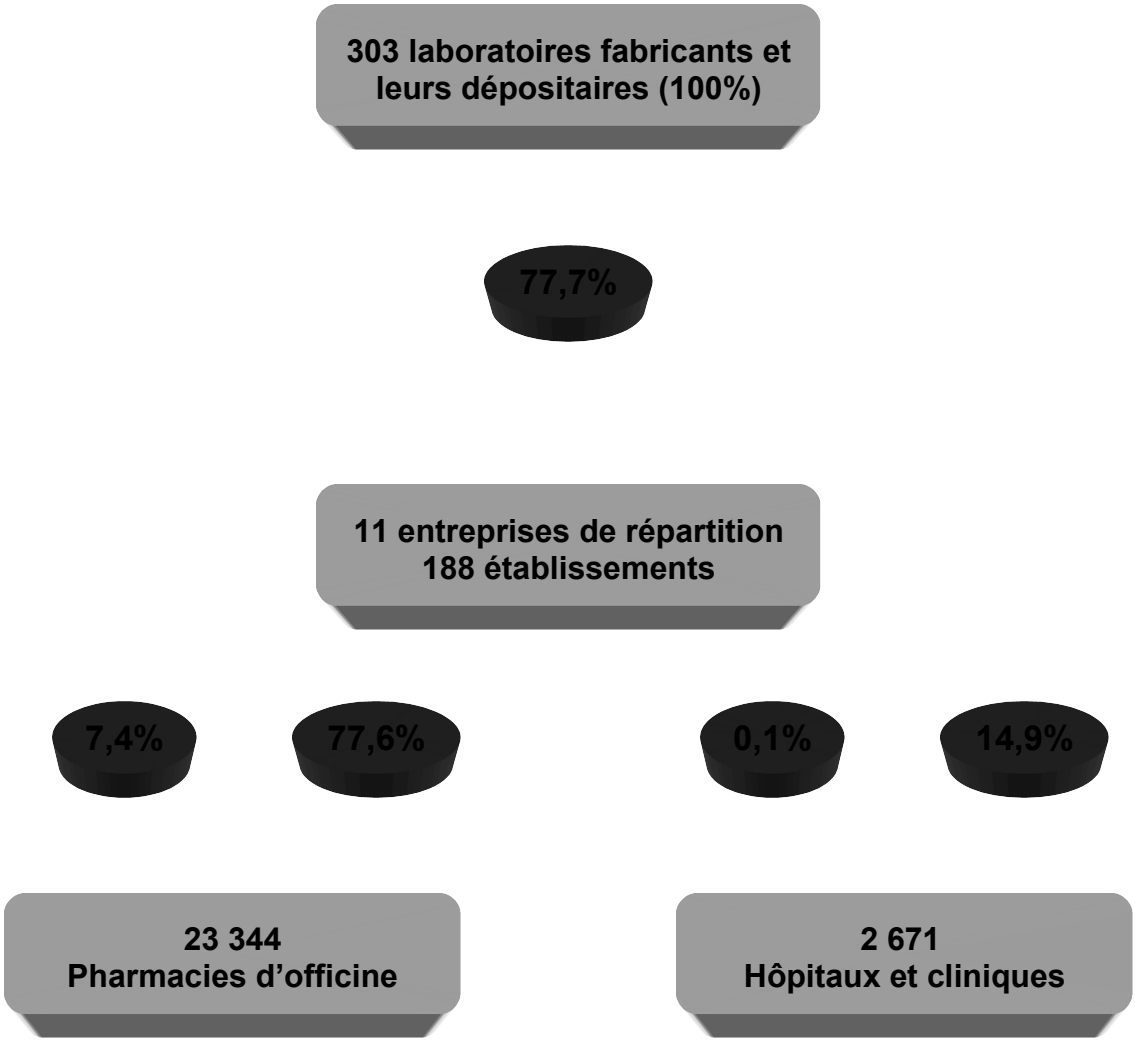
III.La place de la répartition pharmaceutique dans le circuit du médicament (5).

Les grossistes-répartiteurs assurent l'acheminement des médicaments, des produits de santé et accessoires médicaux entre les 303 laboratoires et autant de fabricants paramédicaux et les 26 015 pharmacies de France. Opérant en flux tendus, ils permettent d'optimiser les stocks en amont et en aval de la filière pharmaceutique.

Grâce à une informatique en constante évolution, à des automates industriels de préparation de commandes et à une organisation performante et rigoureuse, les grossistes-répartiteurs peuvent s'engager auprès des pharmaciens français à leur permettre de fournir aux 60 millions de français rapidement, sûrement et à proximité de chez eux le médicament prescrit, au même prix partout s'il est remboursable. De même, les médecins peuvent ainsi prescrire l'ensemble de l'arsenal thérapeutique. A cette fin, les grossistes-répartiteurs effectuent 2 voire 3 livraisons par jour auprès des pharmacies situées en ville comme en zone rurale.

Pour ce faire, le médicament parcourt, pour aller du fabricant au patient, un circuit dans lequel la répartition pharmaceutique a une place essentielle, et ceci selon un schéma particulier (cf. figure III).

Afin d'assurer ce service de santé publique, les répartiteurs ont mis au point des outils exceptionnels. Ils ont acquis avec le temps un outil logistique et une panoplie de services que bien des secteurs du commerce peuvent leur envier. La répartition est devenue un acteur indispensable de notre système de santé.



Source : CSRP (10), Ordre National des Pharmaciens (6).

Figure III.Le schéma du parcours du médicament.

CHAPITRE II.RÉGLEMENTATION PROFESSIONNELLE.

Les répartiteurs, dans l'exercice de leur profession, sont tenus de respecter une réglementation liée aux exigences de la Pharmacie et du système de santé français.

La répartition pharmaceutique ne distribue pas n'importe quelle marchandise. Le médicament est un produit de première nécessité, périssable, souvent dangereux et toxique, soumis parfois à des contraintes particulières (stupéfiants, chaîne du froid…) et toujours géré à flux tendu.

Outre ce statut très spécifique, il est intimement lié au système économique de santé, souvent remboursé par la Sécurité Sociale et les organismes complémentaires.

Ceci implique que des impératifs soient inscrits dans des dispositions légales et réglementaires propres à l'aspect pharmaceutique et à l'aspect économique.

I.Code de la Santé Publique (8).

Les grossistes-répartiteurs sont soumis à la tutelle du Ministère de la Santé qui délègue à l'A.F.S.S.A.P.S. le contrôle de l'application des dispositions prévues par le Code de la Santé Publique.

Le Code de la Santé Publique (C.S.P.) définit un grossiste-répartiteur comme "*l'entreprise se livrant à l'achat et au stockage de médicaments autres que ceux destinés à être expérimentés sur l'homme, en vue de leur distribution en gros et en l'état" (Article R5124-2).*

Il établit également les conditions de distribution en gros des médicaments et impose aux grossistes-répartiteurs des obligations très strictes, prévues par l'arrêté du 3 octobre 1962, révisées par le décret du 11 février 1998 (Article R5124-59) :

- Chaque établissement doit être placé sous la responsabilité d'un pharmacien, nommé pharmacien délégué, inscrit à la section D de l'Ordre des Pharmaciens. Le directeur général, appelé pharmacien responsable, est quant à lui inscrit à la section C de l'Ordre des Pharmaciens.
- Au moins 90% des présentations des médicaments et accessoires médicaux exploitées en France doivent être référencées en collection (alors que l'arrêté de 1962 limitait cette obligation aux deux tiers). Le répartiteur gère donc des collections de plus de 25 000 références (2/3 en parapharmacie, la distribution des médicaments de prescription représentant 86% de son chiffre d'affaires).
- Le stock doit être équivalent à au moins deux semaines de consommation (l'arrêté de 1962 fixait cette obligation à un mois).
- Le secteur géographique d'activité doit être déclaré au Ministère de la Santé.
- Toute pharmacie située sur le secteur d'activité déclaré qui en fait la demande doit être livrée, et ce dans les 24 heures.

- Les grossistes-répartiteurs doivent être capables de diffuser le plus rapidement possible aux 26 015 pharmacies françaises un retrait de produit si celui-ci a été décidé par les autorités de tutelle.
- Le grossiste-répartiteur doit être propriétaire de son stock (à la différence des dépositaires).

Selon l'effectif de l'établissement en équivalents temps plein (E.T.P.), le pharmacien délégué de l'agence doit être secondé par un ou plusieurs pharmaciens assistants :

- jusqu'à 40 E.T.P. : aucun pharmacien assistant,
- de 40 à 100 E.T.P. : un pharmacien assistant,
- de 100 à 175 E.T.P. : deux pharmaciens assistants,
- de 175 à 275 E.T.P. : trois pharmaciens assistants,
- puis un pharmacien par tranche de 100 E.T.P.

Etant donnée cette réglementation, 40% de l'encadrement du secteur de la répartition pharmaceutique est constitué de pharmaciens, chiffre qui n'est atteint dans aucun autre pays du monde.

La responsabilité du pharmacien dans chaque établissement de répartition pharmaceutique s'étend sur :

- la conformité des produits reçus,
- le respect des réglementations concernant les produits toxiques, les anabolisants, les dérivés sanguins, les produits stériles...,
- le respect des conditions particulières de conservation, en particulier celui de la chaîne du froid,
- le respect des dates de péremption,
- le suivi des retraits de marché et la destruction des produits périmés,
- l'application des Bonnes Pratiques de Distribution (B.P.D.).

II.GUIDE DES BONNES PRATIQUES DE DISTRIBUTION (9).

En application de la directive européenne, le *Guide des Bonnes Pratiques de Distribution en gros des médicaments à usage humain et des produits mentionnés à l'article L.5136-1 du Code de la Santé Publique* a été publié par arrêté le 18 juillet 2000. Il constitue un guide d'assurance qualité de toutes les opérations réalisées par les grossistes-répartiteurs.

Applicables six mois après leur publication, soit le 19 janvier 2001, ces règles sont opposables aux grossistes répartiteurs et aux dépositaires et contrôlables depuis cette date par les inspecteurs en pharmacie.

Les B.P.D. énoncent les principes fondamentaux de l'assurance qualité pour la distribution en gros du médicament humain et fixent aux professionnels des objectifs concrets à atteindre tout en laissant l'initiative des moyens pour y parvenir.

Leurs principales exigences sont d'imposer de disposer :

- de moyens adéquats en personnel, locaux, matériels, équipements,
- de moyens de transports appropriés,
- de procédures écrites,
- d'un plan d'urgence pour assurer le rappel ou le retrait des lots,
- d'une formation adéquate pour le personnel.

Dans la mise en place des B.P.D., le pharmacien apparaît comme l'acteur central, son champ d'action et sa responsabilité étant d'ailleurs précisément fixés dans l'un des chapitres.

III.RÉMUNÉRATION DES GROSSISTES-RÉPARTITEURS.

Produit de première nécessité, le médicament, quand il est remboursable :

- déroge à la liberté des prix,
- est administré par l'Etat à tous les stades.

Le médicament remboursable représente plus de 85% de l'activité des grossistes-répartiteurs (en valeur).

La rémunération des répartiteurs sur le médicament remboursable, fixée par arrêté, est encadrée par trois dispositifs réglementaires concernant :

- le taux de marge,
- les remises accordées aux pharmaciens,
- une contribution en faveur de la Sécurité Sociale.

A.Le taux de marge.

La marge des répartiteurs est devenue depuis le premier septembre 1999 une marge dégressive lissée. Initialement calculée sur deux tranches de prix, l'arrivée sur le marché de médicaments de plus en plus cher a provoqué l'apparition d'une troisième tranche depuis le 21 février 2004, ce qui entraîne une baisse de la marge globale des répartiteurs. Le taux de marge est donc :

- pour la tranche de prix de 0 à 22,90€, de 10,30% du prix d'achat hors taxes,
- pour la tranche de prix de 22,90 à 150€, de 6% du prix d'achat hors taxes,
- pour la tranche de prix au-delà de 150€, de 2% du prix d'achat hors taxes (5).

La marge des grossistes-répartiteurs diminue donc en permanence avec l'arrivée de nouveaux produits plus chers, d'autant plus qu'ils sont souvent soumis à la chaîne du froid, donc de gestion plus coûteuse.

Pour les médicaments non remboursés, les produits de parapharmacie et les accessoires, les marges ne sont pas règlementées par les autorités, ces produits n'étant pas pris en charge par la Sécurité Sociale. Les marges sont donc plus importantes mais sont généralement reversées aux clients pharmaciens sous forme de remises.

B.Les remises commerciales.

Les prix des produits distribués étant bloqués (après négociation entre les autorités et chaque laboratoire), tous les répartiteurs pratiquent en France des prix identiques avec des possibilités de remises qui sont une incitation à la rationalisation des commandes, des livraisons et des délais de paiement. Elles constituent également un moyen pour ces entreprises de se différencier en offrant des avantages commerciaux différents aux officinaux.

Les remises accordées aux pharmaciens sont plafonnées à 2,5% du prix de vente pour les médicaments non génériques et les groupes génériques soumis à TFR, et à 10,74% pour les autres médicaments génériques (5).

C.La contribution ACOSS.

Cette contribution à la Sécurité Sociale, versée trimestriellement à l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (ACOSS), a été mise en place le 31 juillet 1991. Elle a pour objectif de réguler les ressources des grossistes-répartiteurs selon l'évolution des dépenses de médicaments remboursables sans modifier le prix public et au seul bénéfice de la Sécurité Sociale. Depuis 1991, neuf lois sont venues, successivement, définir comment la répartition pharmaceutique contribuerait à combler une partie du déficit de la Sécurité Sociale.

Ainsi, les grossistes-répartiteurs assurent leurs missions de service public et de santé publique tout en contribuant à la maîtrise des dépenses de santé.

Cette contribution s'élevait à 100 millions d'euros en 1996, elle a triplé pour atteindre en 2004 291 millions d'euros (5).

Instaurée à 1,20%, portée entre 0,50 et 1,50% puis entre 1,17 et 2,17% du chiffre d'affaires annuel (10), la contribution est calculée depuis le premier janvier 2004 à partir de deux assiettes qui se cumulent :

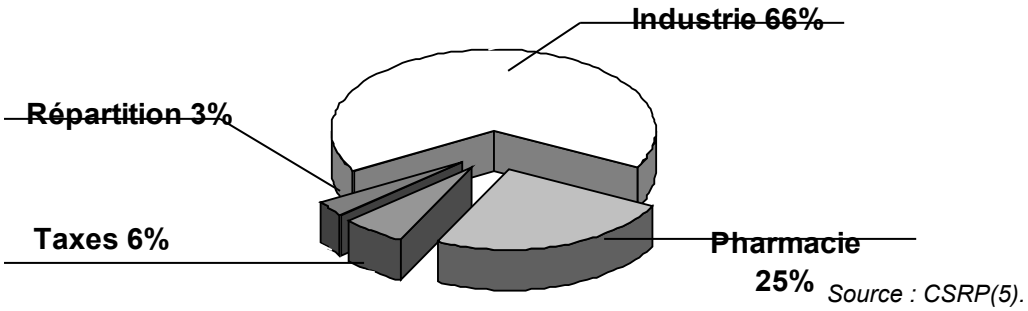
- 1,90% du chiffre d'affaires annuel réalisé par l'entreprise,
- 2,25% de la différence entre le chiffre d'affaires réalisé au cours de l'année civile et celui réalisé au cours de l'année civile précédente (5).

D'autre part, la contribution ACOSS ne peut ni être inférieure à 1,4% ni dépasser 2,7% du chiffre d'affaires de l'année en cours.

D.Répartition du prix d'un médicament remboursable.

La répartition n'a aucune influence sur les prix des médicaments remboursables qui sont fixés après négociation entre les autorités de tutelle et les laboratoires fabricants.

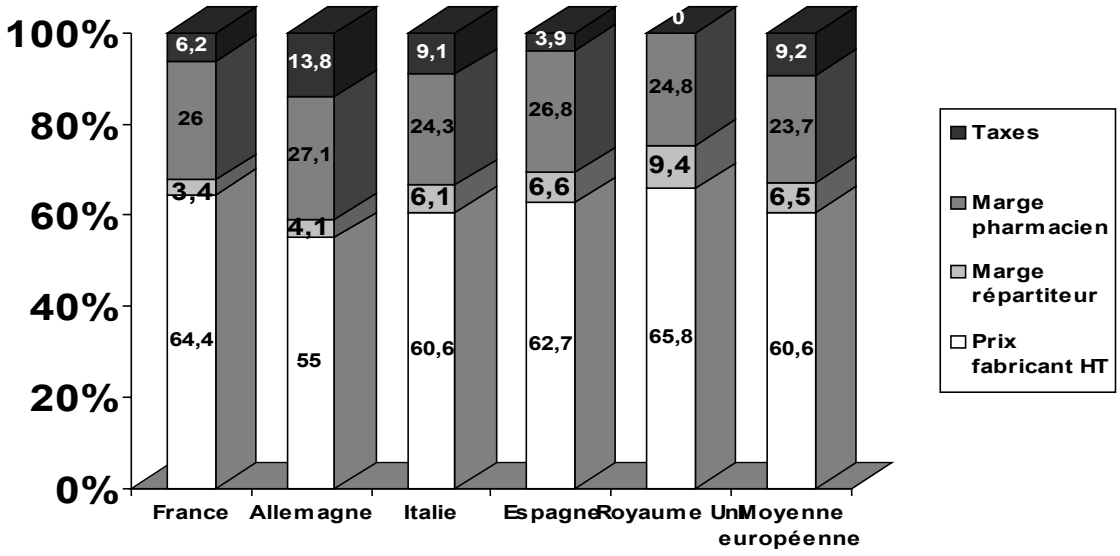
Le prix d'un médicament est partagé entre le fabricant, le grossiste et le pharmacien d'officine (cf. figure IV). On peut noter une baisse sensible de la part du grossiste-répartiteur dans le temps (4,5% du prix public TTC en 1996 contre 3,1% en 2004) (5).



Source : CSRP(5).

Figure IV.Décomposition moyenne du prix T.T.C. d'un médicament remboursable en 2004.

La marge des grossistes-répartiteurs français est la plus faible d'Europe (cf. figure V), bien qu'ils assurent le même service. Les répartiteurs français sont donc les meilleurs en termes de productivité.



Source : EFPIA 2002 (7)

Figure V.Décomposition moyenne du prix d'un médicament en Europe.

CHAPITRE III.LA CERP ROUEN DANS LE CONTEXTE FRANÇAIS ET EUROPÉEN.

Les entreprises de répartition pharmaceutique ont connu un essor considérable depuis les années 1960. Les leaders du marché sont devenus des groupes multinationaux extrêmement importants malgré leur fragilité face au système de santé français.

I.LES PRINCIPAUX ACTEURS DE LA RÉPARTITION FRANÇAISE.

A.L'OCP (11).

L'Office Commercial Pharmaceutique est créé en 1924 par l'alliance de trois sociétés familiales de négoce en produits pharmaceutiques : Piot, Lemoine & Royer, fondée en 1840, J.Merveau & Cie, née en 1855, et Michelat, Souillard & Cie, créée en 1871. Elles exerçaient toutes trois l'activité de "commissionnaire en spécialités de la place de Paris", tout en exploitant déjà plusieurs succursales à travers la France.

Avec trois établissements parisiens et quatorze succursales en Province, l'OCP devient rapidement la plus importante organisation commerciale de son secteur.

En 1926, l'OCP crée le Service des Dépôts généraux, afin d'approvisionner tous les grossistes-répartiteurs de France pour le compte de fabricants ayant signé avec lui un contrat à cet effet.

En 1977, l'OCP réorganise ses structures en regroupant notamment ses activités opérationnelles au sein de deux filiales, OCP Répartition et OCP Dépôts généraux. L'ensemble constitue désormais le Groupe OCP.

En 1991, l'OCP rachète deux entreprises de répartition pharmaceutiques qui à elles deux détiennent 4% du marché national, la Droguerie Médicinale Martin et Bourély répartition.

Suite à une OPA en 1993, l'OCP est à son tour racheté par Gehe, important répartiteur allemand déjà partenaire de l'OCP au sein de l'alliance Tredimed.

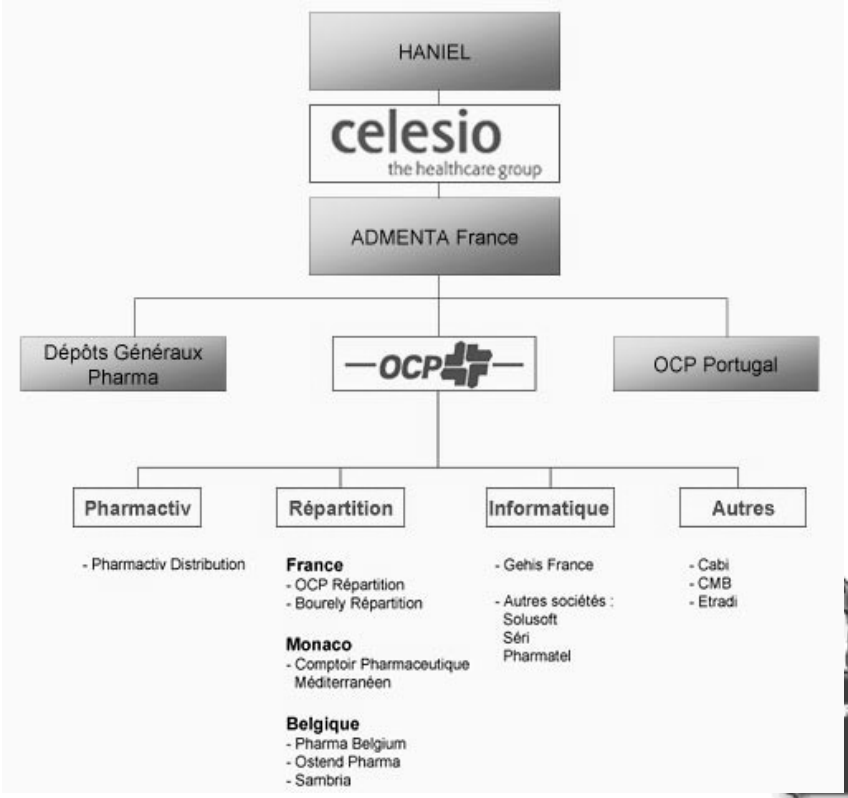
Au printemps 2003, une nouvelle terminologie est adoptée : GEHE AG (monde) devient CELESIO AG et GEHE France devient ADMENTA France (cf. figure VI).

Aujourd'hui société anonyme à directoire et conseil de surveillance, l'OCP compte cinquante-deux établissements organisés autour de sept plates-formes régionales entièrement automatisées ayant leur propre autonomie décisionnelle (cf. figure VII).

L'OCP en chiffres :

- Chiffre d'affaires (2004) : 6,94 milliards d'euros,

- Effectif : 5 000 personnes,
- 52 établissements répartis autour de 7 plates-formes régionales,
- Collection nationale : 33 000 produits en collection dont 8 000 médicaments,
- Plus de 17 000 pharmacies clientes,
- 270 000 km parcourus par jour, par 1 100 chauffeurs-livreurs,
- 40 000 contacts téléphoniques quotidiens.



Organisation du groupe Admenta France.

Les 52 établissements de l'OCP, organisés autour de 7 plates-formes régionales.

B.Alliance Santé (12).

Le groupe Alliance Santé France est le fruit de fusions, associations et absorptions successives.

En 1978, l'IFP (Ile de France Pharmaceutique), créée en 1936, absorbe deux répartiteurs régionaux, Silbert & Ripert dans le sud de la France et Recophar qui couvre le Centre et la Bretagne.

ERPI SA (Européenne de Répartition Pharmaceutique et d'Investissements), la deuxième holding à l'origine d'Alliance Santé naît en 1989 de l'association de trois sociétés : COF Répartition (région centre-ouest), née à Niort en 1923, CPC Répartition (région Centre), créée à Châteauroux en 1950, et Thomas Répartition Pharmaceutique, société de près de 140 ans. Il faudra attendre 1996 pour que les trois sociétés fusionnent sous le nom de ERPI Santé.

En 1991, le groupe Alliance Santé France, constitué de la holding ERPI (15% du marché français), de la holding IFP (15% du marché français) et d'Alleanza Salute, répartiteur italien (18% du marché italien), voit le jour. La fusion IFP Santé-ERPI Santé pour créer ALLIANCE SANTE n'est effective que depuis 1999.

Le groupe prend une dimension européenne en 1997 par le rapprochement d'Alliance Santé et UniChem (Grande-Bretagne). Alliance Unichem est créé.

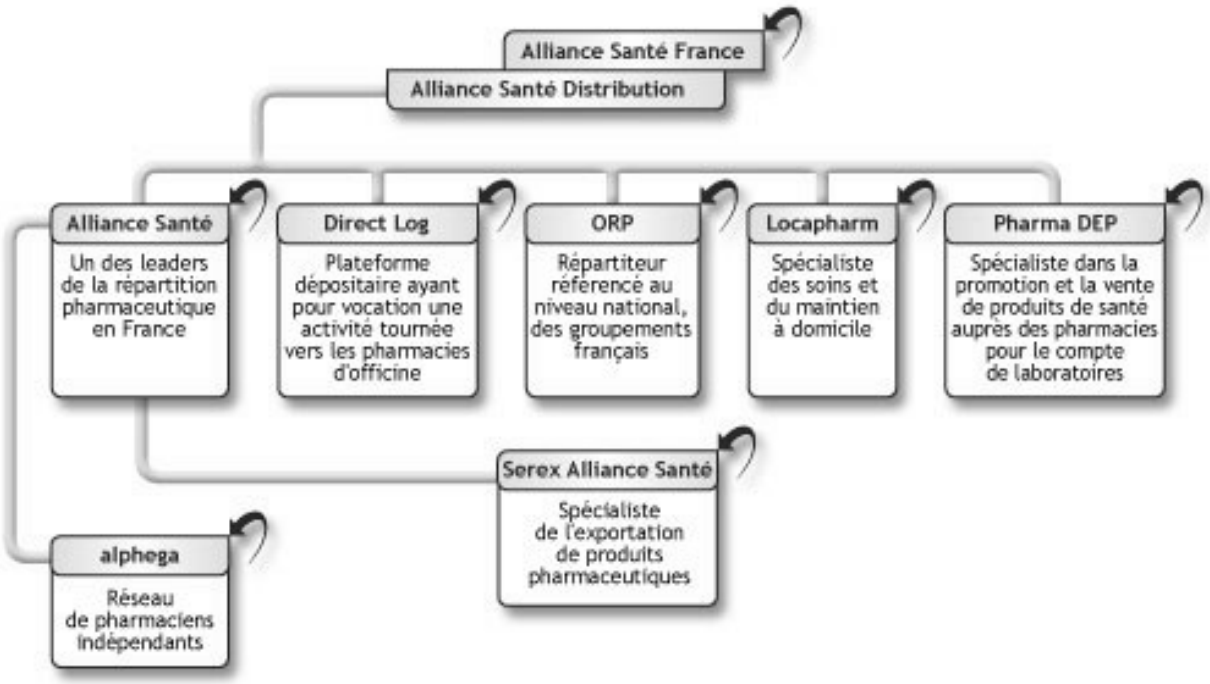
En 2002, Alliance Santé prend le contrôle du capital d'ORP – Ouest Répartition Pharmaceutique.

Alliance Santé France regroupe aujourd'hui plusieurs filiales spécialisées dans des secteurs connexes à la répartition pharmaceutique (cf. figure VIII).

L'année 2005 a vu un rapprochement entre Alliance Unichem et Boots, géant anglais de la distribution en gros et de détail de médicaments et produits d'hygiène, qui devrait se concrétiser en 2006.

Alliance Santé en chiffres :

- Chiffre d'affaires (2004) : 5,173 milliards d'euros,
- 15 000 pharmacies clientes,
- Collection : 30 000 références,
- 260 millions de lignes de commandes par an,
- Un parc de 1 000 véhicules,
- 54 établissements dont 25 automatisés, regroupés en 5 régions distinctes : sud-est, ouest, est, centre ouest, nord (voir figure IX),
- 4 000 collaborateurs.



Organisation du groupe Alliance Santé France.

Les 54 établissements Alliance Santé, répartis en 5 régions.

C.Le réseau CERP.

Grossiste répartiteur d'appartenance exclusive à l'officine puisque les capitaux sont détenus par les pharmaciens, le réseau CERP est composé de quatre sociétés :

- CERP Bretagne Nord,
- CERP Lorraine,
- CERP Rhin Rhône Méditerranée,
- CERP Rouen.

Les CERP Rouen, Bretagne Nord et Lorraine sont des Coopératives d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique, alors que la CERP Rhin Rhône Méditerranée est une société anonyme à capital variable dont le sigle signifie Confraternelle d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique.

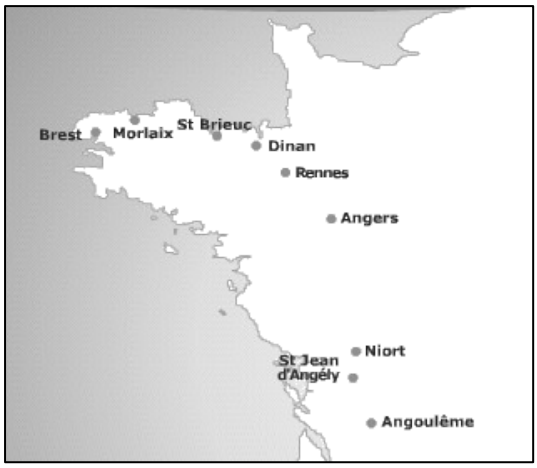
Fort de ses 71 établissements, le réseau CERP constitue le 1er réseau national de proximité au service de l'officine.

Les quatre CERP sont autonomes et indépendantes. Leur filiale commune, la CERP France est une centrale d'achat et de référencement, mais fournit également des études statistiques, permet de gérer les relations avec les fournisseurs et les instances professionnelles.

1-La CERP Bretagne Nord (13).

Créée à Saint Brieuc en 1938, elle compte aujourd'hui neuf agences en métropole (cf. figure X).

En 2003, le chiffre d'affaire de la CERP Bretagne Nord était de 400 millions d'euros, et elle employait 368 personnes.



Les neuf agences de la CERP Bretagne Nord.

2-La CERP Lorraine (14,15).

La CERP Lorraine est née en 1935 à l'initiative de quelques officinaux Nancéiens qui recherchaient des moyens de s'approvisionner en créant une centrale d'achat : la C.P.N. - Coopérative des Pharmaciens Nancéiens - était née.

Ce n'est qu'en 1965 que la C.P.N. prit le nom de CERP à l'image des autres sociétés coopératives du territoire français.

Implantée à l'origine à NANCY avec un établissement en centre ville, la CERP Lorraine regroupe aujourd'hui quatorze agences en France (cf. figure XI). Le groupe CERP Lorraine s'est diversifié en investissant dans des filiales d'informatique officinale, d'export, de MAD… (cf. figure XII).

Quelques chiffres :

- 670 collaborateurs,
- 2 000 clients coopérateurs,
- Chiffre d'affaires 2004 : 731.6 millions d'euros,
- 130 véhicules de livraison,
- 14 établissements couvrant 27 départements français,
- 9.560.000 kilomètres parcourus par an,
- 24 000 références en stock.

Figure VI.Les 14 agences de la CERP Lorraine.

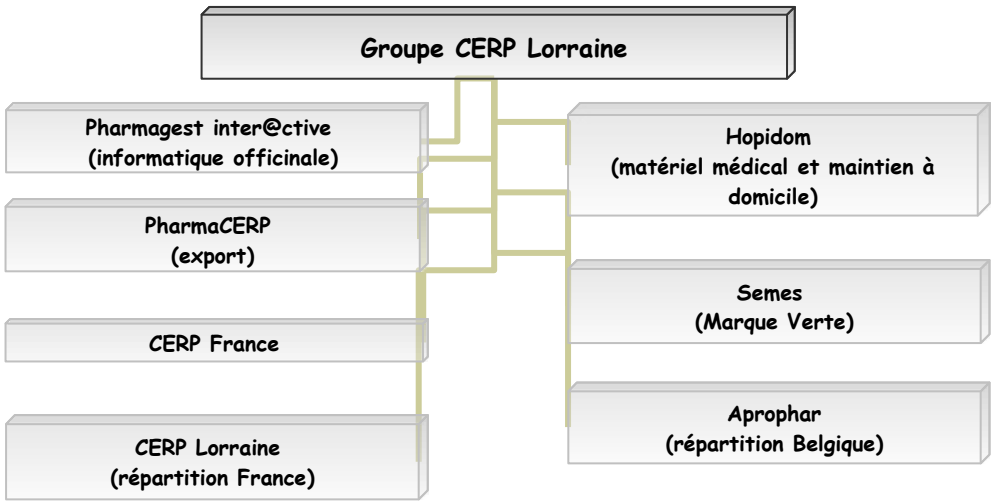


Figure VII.Organisation du groupe CERP Lorraine.

3-La CERP Rhin Rhône Méditerranée (16).

C'est en 1921 qu'est créée la Pharmacie Régionale des Pharmaciens de l'Est, qui deviendra en 1965 la CERP de l'Est puis se développera et se diversifiera pour être renommée en 1988 CERP Rhin Rhône Méditerranée (cf. figure XIII).

La CERP Rhin Rhône Méditerranée en quelques chiffres :

- 18 établissements répartis de Strasbourg à Béziers (cf. figure XIV),
- Chiffre d'affaires net 2004 : 1.332 millions d'euros,
- 2925 clients,
- 924 salariés,
- 27 500 références,
- 13,4 millions de kilomètres parcourus / an.

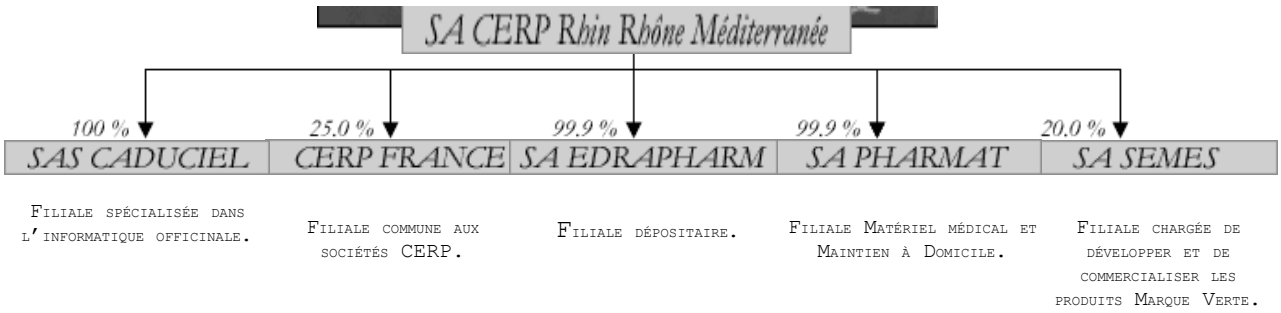


Figure VIII.Organisation du groupe CERP Rhin Rhône Méditerranée.

Figure IX.Implantation de la CERP Rhin Rhône Méditerranée.

4-La CERP Rouen (17).

La Coopérative d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique de Rouen est l'héritière de la Mutuelle Coopérative Pharmaceutique de Rouen créée par quinze pharmaciens le 15 Novembre 1919.

La CERP Rouen compte aujourd'hui trente établissements en France (cf. figure XV), huit en Europe (Belgique et Espagne) et des filiales dans les domaines connexes à la répartition pharmaceutique.

Figure X.Implantation de la CERP Rouen en France.

D.Phoenix Pharma (18).

Cette filiale du groupe allemand PHOENIX Pharmahandel possède huit établissements dans cinq régions françaises. Bien que ne réalisant au plan national que 3,5% de parts de marché, Phoenix Pharma atteint 10% dans l'Ouest et le Sud-Ouest et 15% dans la région parisienne.

Implanté plus récemment dans le Nord et la région Rhône-Alpes, Phoenix Pharma tente de faire sa place en France et profite pour cela de l'appui du leader allemand.

Quelques chiffres :

- 26 000 références,
- 700 salariés,
- 3000 clients.

E.Autres (5).

Six entreprises de répartition pharmaceutique se partagent 1,5% du marché :

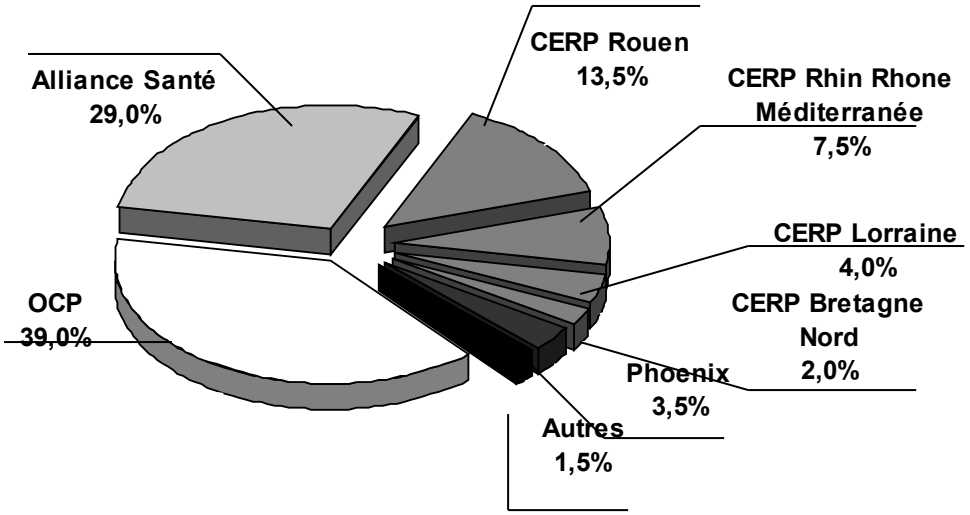
- Distrinep : grossiste-répartiteur créé par le groupement Népenthès en 2002,
- RBP Pharma : grossiste répartiteur du groupement Pharma Référence,
- Sogiphar : grossiste-répartiteur du groupement Giphar,
- Phictal : grossiste-répartiteur installé en Maine et Loire,
- D2P Pharma : grossiste-répartiteur installé en Seine Maritime,
- Etradi : grossiste répartiteur appartenant à Celesio, lié au groupement Pharma Référence par un partenariat.

Ces grossistes n'ont pas à proprement parler d'activité de grosiste-répartiteur malgré leur enregistrement comme tels auprès de l'AFSSAPS. Leur activité principale est appelée « short-lining » : ils livrent une à deux fois par mois des quantités plus importantes des produits de forte ou moyenne rotation, ce qui leur permet d'offrir des conditions commerciales plus intéressantes que les répartiteurs pharmaceutiques « traditionnels ». En effet, bien que soumis aux obligations réglementaires inhérentes au statut de grossiste-répartiteur, les shirt-liners économisent sur la qualité de service (fréquence des livraisons) et la largeur de la collection.

Cette activité est en constante augmentation.

II.LE MARCHÉ FRANÇAIS EN QUELQUES CHIFFRES.

Le marché français de la répartition pharmaceutique est resté assez figé depuis quelques années, avec environ 40% de parts de marché pour l'OCP, 30% pour Alliance Santé, 27% pour l'ensemble des CERP et 3 à 4% répartis entre les autres acteurs du secteur (cf. figure XVI).



Source : CSRP(5).

Figure XI.Répartition des parts de marché en France en 2004.

La consommation de médicaments en France est en constante augmentation, tendance que les pouvoirs publics tentent de juguler pour limiter les dépenses de la Sécurité Sociale. Avec un taux de croissance moyen de 5,5% en chiffre d'affaires depuis 1996, la répartition pharmaceutique se développe en même temps que le marché. Cependant, la croissance des taxes, pratiquement trois fois plus rapide que celle du chiffre d'affaires, et la baisse progressive des marges accordées aux grossistes-répartiteurs ne leur permettent pas de profiter de l'évolution du marché et limitent l'augmentation de la marge brute disponible avant remise (cf. figure XVII). En effet, cette marge a même baissé entre 2003 et 2004, ce qui oblige les grossistes à diminuer les remises accordées à leurs clients pharmaciens, et limite donc leur compétitivité face à la concurrence des short-liners.

Année	Chiffre d'affaires (en Millions d'euros)	Marges (en Millions d'euros)	Contribution versée à l'ACOSS (en Millions d'euros)	Marge brute disponible avant remise(*) (en Millions d'euros)
1996	10 537	1022	100	922
1997	10 867	1044	127	917
1998	11 740	1138	181	957
1999	12 618	1216	200	1016
2000	13 473	1264	240	1024
2001	14 474	1347	304	1043
2002	14 949	1382	276	1106
2003	15 693	1434	305	1129
2004	16 171	1384	291	1093
Taux de croissance annuel moyen	+5,5%	+3,9%	+14,3%	+2,1%

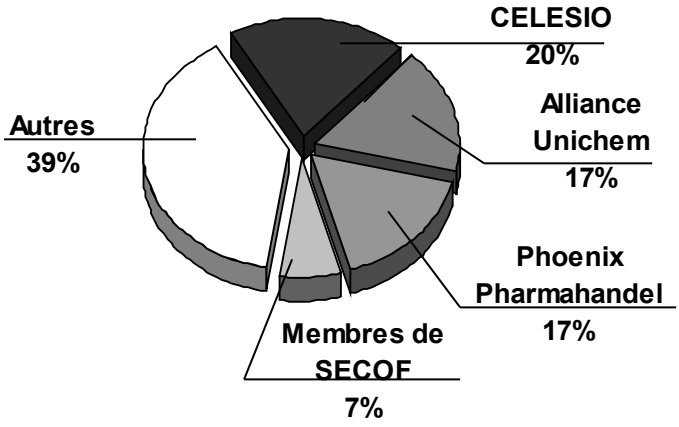
* Ressources allouées aux grossistes-répartiteurs pour exercer leurs obligations de santé publique et de service public.

Source : C.S.R.P. (5).

Figure XII.Evolution économique des grossistes-répartiteurs depuis 1996 en France métropolitaine.

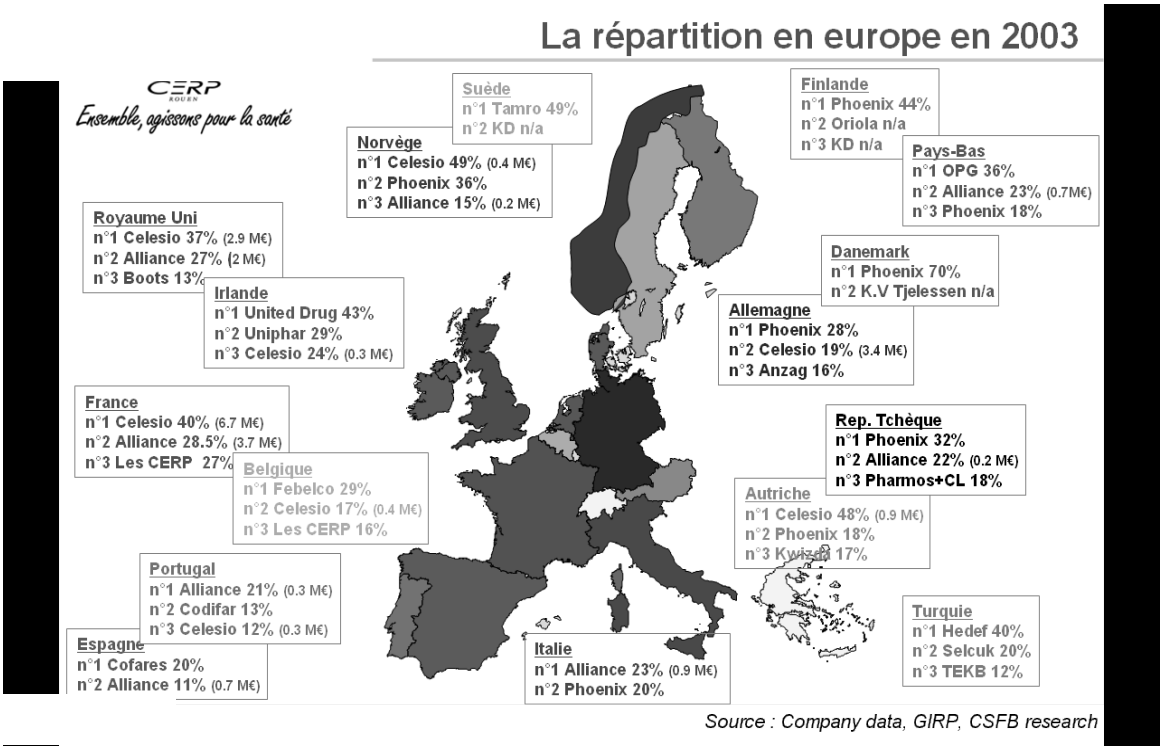
III.SITUATION EUROPÉENNE (19).

Celesio, Alliance Unichem et Phœnix Pharmahandel représentent 55% du marché de la répartition en Europe. Des répartiteurs d'envergure nationale se partagent près de 40% du marché européen. SECOF, qui regroupe six grossistes-répartiteurs européens à structure coopérative dont la CERP Rouen pour la France, occupe près de 7% du marché (cf. figures XVIII et XIX).



Source : CERP Rouen.

Figure XIII.Parts de marché des différents répartiteurs en Europe.



Source : Company data, GIRP, CSFB research

Figure XIV.Les différents grossistes répartiteurs en Europe en 2003.

IV.LA CERP ROUEN (16,18).

La CERP Rouen est la plus importante coopérative de pharmaciens en France et l'une des toutes premières en Europe avec des filiales en Belgique et en Espagne.

Elle est l'une des coopératives les plus importantes en France, tous secteurs d'activités confondus.

A.Historique.

C'est en 1919 que quinze pharmaciens rouennais, souhaitant se réunir pour mieux gérer l'approvisionnement en spécialités et matières premières, créent la Mutuelle Coopérative Pharmaceutique Rouennaise (M.C.P.R).

Le magasin rue des Augustins (aujourd'hui siège social de la CERP Rouen) est inauguré en 1939, à la veille de la Seconde Guerre Mondiale.

En 1961, on compte 600 sociétaires en Haute-Normandie. La M.C.P.R. se rapproche d'autres sociétés coopératives ou confraternelles dans le cadre d'une association CERP (Centre d'Etude de la Répartition Pharmaceutique).

C'est en 1966 que la M.C.P.R devient CERP Rouen : Coopérative d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique.

Au fur et à mesure des fusions, associations et rachats, la CERP Rouen se développe pendant les années soixante dix, dans le nord de la France d'abord, puis en fonction des opportunités. C'est ainsi qu'elle fusionne avec la CERP Nord Est, puis la CERP Caen. D.M.P.C. Boulogne sur mer, CERP Toulouse et les agences de Caen et de Valenciennes du Comptoir National Pharmaceutique Français seront successivement acquises par la CERP Rouen.

Elle s'implante dans la capitale en 1975 en rachetant un grossiste parisien.

Les années quatre vingt verront l'acquisition des agences de Lyon et Macon, la reprise de la CERP Ouest (agences de Nantes, Cholet, St Nazaire, Lorient et Vannes) puis des agences de Bordeaux et d'Agen.

L'entreprise grandissant, il faut en 2000 repenser son organisation. Les deux premiers magasins régionaux naissent à Bordeaux et Paris Sud. L'agence de Lille devient agence régionale l'année suivante.

Aujourd'hui, la CERP Rouen compte 30 agences desservant 55 départements.

Société anonyme de forme coopérative à capital variable, la CERP Rouen est la propriété des clients pharmaciens, appelés clients-coopérateurs. La participation de chacun est égale au minimum à 0,8 % de leurs achats annuels (avec un minimum de 10 parts sociales) et au maximum à 0,5 % du capital de la coopérative.

Ils perçoivent de manière concrète les fruits de leur travail à travers les avantages coopératifs (intérêts aux parts, revalorisation des parts sociables, participation coopérative, compte Privilège).

B.Le groupe CERP Rouen.

Grossiste-répartiteur à l'origine, la CERP Rouen a su diversifier ses activités pour servir au mieux les intérêts de ses clients, tout en restant fidèle à son premier métier.

Outre son activité de répartition pharmaceutique, le groupe CERP Rouen est composé de plusieurs filiales dédiées au service du pharmacien d'officine : activité dépositaire (Eurodep), maintien à domicile (Oxypharm), médicaments vétérinaires (Cedivet), informatique officinale (Isipharm) et un département Export.

1-Oxypharm.

Spécialisée dans le maintien à domicile et l'hospitalisation à domicile (MAD/HAD), cette filiale propose du matériel médical à la vente et en location ainsi que des formations sur 17 sites en France.

Le marché du MAD/HAD étant en pleine croissance compte tenu du vieillissement de la population, Oxypharm se place ainsi comme un partenaire du pharmacien pour développer cette activité et fidéliser sa clientèle.

2-Cedivet.

La CERP Rouen a été le premier grossiste répartiteur de médicaments humains à se doter d'une filiale spécialisée sur le médicament vétérinaire professionnel : CEDIVET, grossiste en médicaments vétérinaires professionnels naît le 21 octobre 1988.

A partir de son magasin d'origine d'Hérouville, dans la banlieue de Caen, et par l'intermédiaire de dépôts relais, CEDIVET met à disposition de ses clients ayants droit (pharmaciens, vétérinaires et éventuellement groupements d'éleveurs) plus de 3500 médicaments et accessoires vétérinaires, le lendemain de la passation de commande au plus tard.

3-Isipharm.

L'informatique prenant une place de plus en plus essentielle dans l'officine aujourd'hui, les pharmaciens attendent de leur logiciel qu'il les aide dans leur pratique quotidienne et dans la gestion de leur entreprise.

Société éditrice de progiciels de gestion pour les officines, ISIPHARM entend répondre au mieux à ces attentes. Elle propose principalement 2 progiciels : Winpresto et TM 2000 sous environnement Windows. Un nouveau produit, baptisé Léo, est en phase terminale de développement (test dans des officines pilotes) et sera disponible sur le marché courant 2006.

4-FADAM.

La CERP Rouen possède 99% du capital de cette société spécialisée dans la production de matériel d'orthopédie.

5-Eurodep.

Filiale dépositaire de la CERP Rouen crée en décembre 2001, Eurodep emploie 80 personnes. Eurodep assure la logistique de stockage, préparation de commande et livraison pour 70 laboratoires.

6-Eurolease.

Eurolease est une société de location financière, qui propose aux pharmaciens des solutions de financement pour leurs projets (équipement informatique, travaux d'agencement…).

C.La CERP Rouen en chiffres.

Si l'on considère les chiffres nationaux, la CERP Rouen occupe 14% du marché et se place ainsi à la troisième place sur le marché français de la répartition pharmaceutique (chiffres Gers 2004).

Cependant, ces chiffres ne traduisent pas fidèlement la place de la CERP Rouen puisque celle-ci n'est implantée que sur une zone géographique limitée.

Dans les départements de sa zone d'activité, la CERP Rouen atteint en moyenne 35% de parts de marché. Dans tous ces département sauf deux, cette valeur est supérieure à 25%, et elle dépasse 45% dans cinq d'entre eux (source Gers, chiffres d'avril 2004).

La CERP Rouen, c'est :

- 2510 personnes, 210 cadres dont 58 pharmaciens,

- 450 véhicules de livraison,
- 10 millions de lignes de commandes traitées par mois,
- 5 550 officines clientes en France, sur 55 départements,
- 512 véhicules de livraison,
- 30 millions de kilomètres par an,
- 8 000 clients en Europe.

La CERP Rouen détient en collection la totalité des produits disponibles sur le marché français.

V. Quel avenir pour la répartition en France ?

A. Un système concurrentiel très particulier.

Le secteur de la distribution est relativement figé depuis plusieurs années. Les distributeurs proposent une offre efficace et dégagent des marges faibles. Le prix du médicament remboursable est très réglementé et plutôt revu à la baisse.

Le service aux pharmaciens constitue la clef de voûte de la concurrence : en effet, les prix des médicaments étant fixés et identiques pour tous, la concurrence joue sur :

- les barèmes d'écart (ou ristournes),
- les conditions d'installation,
- la qualité du service ou la mise à disposition de services comme les outils d'aide à la pharmacovigilance, le merchandising, l'informatique officinale…

B. Un marché en constante mutation.

La logistique et la distribution du médicament sont à l'aube d'évolutions majeures, tant sur le marché officinal qu'hospitalier. Les mesures d'économies mises en place par les pouvoirs publics se traduisent en effet par un développement rapide du marché officinal des génériques, dont l'avenir est remis en cause par les mesures annoncées dans le Plan de Financement de la Sécurité Sociale 2006, et par le passage en ville de nombreux produits jusqu'alors réservés à l'usage hospitalier. En parallèle, les distributeurs prennent des options stratégiques qui laissent présager à terme une redistribution des rôles au sein de la filière. Les groupements de pharmaciens se dotent de plates-formes logistiques dédiées à leurs adhérents, les dépositaires spécialistes (CSP, Depolabo) entrent en concurrence avec des logisticiens « généralistes » (Geodis, TNT…), tandis que les répartiteurs intègrent eux-mêmes une activité de dépositaire, dans une logique de captation de marges et d'anticipation d'évolutions structurelles importantes : création éventuelle de chaînes de pharmacies, opportunités de croissance sur le marché hospitalier, développement du marché des importations parallèles…

La distribution des médicaments revêt aujourd'hui une dimension stratégique car de nombreux facteurs viennent déstabiliser l'ensemble de la filière du médicament :

- le coût de la distribution de gros et de détail représente environ 30 % du prix public TTC d'un médicament remboursable. Replacé dans un contexte de maîtrise des dépenses de l'Assurance maladie, ce coût est jugé élevé par les pouvoirs publics ;
- l'organisation actuelle du circuit officinal n'est pas jugée optimale par les pouvoirs publics (densité importante d'officines en ville, raréfaction dans les campagnes) et une réduction du nombre d'officines est à terme inéluctable ;

- le secteur hospitalier est, lui aussi, le théâtre de bouleversements majeurs : restriction drastique du champ de la réserve hospitalière, rationalisation de la dispensation des produits innovants et coûteux, réforme du Code des Marchés Publics visant à encourager la centralisation des achats… ;
- la Cour de Justice Européenne a légalisé en décembre 2003 la vente en ligne de produits de prescription médicale facultative : ce nouveau circuit de distribution peut-il se créer en France ?

C.Des évolutions pour l'avenir.

1-Un renforcement de la réglementation pharmaceutique.

Les textes européens de 1992 (Directives) et de 1994 ("guidelines") ont apporté un statut au grossiste-répartiteur que le décret français du 11 Février 1998 et la parution du guide de Bonnes Pratiques de Distribution (en application depuis juillet 2000) sont venus compléter.

A cette inflation réglementaire vient s'ajouter une évolution de la réglementation économique nationale du médicament remboursable qui tend vers un alourdissement des charges pour les grossistes-répartiteurs et une diminution de leurs ressources.

La réglementation économique a vu en 1997 et sur l'année 1998 un fort alourdissement de la contribution A.C.O.S.S. (Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale) versée par les grossistes répartiteurs sur le médicament remboursable.

Depuis 1991, le Parlement français s'intéresse à la Répartition Pharmaceutique et neuf lois sont venues, successivement, définir comment elle participerait et participe activement à la maîtrise des dépenses de santé.

2-Une influence grandissante de l'Europe…

a)Au niveau économique.

L'Europe est marquée par le libéralisme. La concurrence risque de s'exacerber dans les années à venir engendrant des regroupements à l'échelle européenne, à l'image du rapprochement Alliance Unichem - Boots. La construction européenne devrait tendre également à harmoniser les prix d'un pays à l'autre, sauf à générer d'importantes importations parallèles.

b)Au niveau pharmaceutique.

Actuellement réétudiées au Parlement Européen, les réglementations pharmaceutiques évoluent dans un esprit de protection accrue du consommateur patient.

Parallèlement, l'Agence Européenne du Médicament et les agences nationales ont amplifié leur rôle dans le domaine de la sécurité sanitaire.

3-Une importance croissante des nouvelles technologies.

Comme les autres secteurs, celui du médicament sera concerné par l'émergence du commerce électronique. Celui-ci devrait apporter avec la généralisation du système Pharma ML une plus grande facilité de commande pour les pharmaciens, un suivi en temps réel des produits livrés, et une intégration de l'interface de commande aux systèmes d'information du pharmacien. Cependant les nouvelles technologies, en facilitant l'accès à l'information et l'organisation de places de marché virtuelles permettant de comparer les prix, risquent d'avoir un impact sur les marges des différents intervenants.

Par ailleurs la distribution du médicament reste une problématique essentiellement nationale. La mise en place du marché européen, favorisant la transparence des prix, et l'apparition des AMM européennes, favorisera sans doute les échanges internationaux. Les acteurs du secteur devront s'adapter à ces nouveaux modes de distribution, et continuer à garantir une parfaite traçabilité des produits.

4-Des produits de plus en plus sensibles.

Les récentes sorties de la réserve hospitalière de produits tels que les EPO ne sont que le début d'une longue série. Ces produits sont en général thermosensibles et/ou à risque d'utilisation détournée. La décision du laboratoire Roche de ne distribuer que certaines références de sa spécialité Neorecormon® par le circuit des répartiteurs signe une volonté de court-circuiter le grossiste, ce qui risque à terme d'avoir un impact sur la santé publique si cette pratique se généralise. En effet, les laboratoires sont loin de pouvoir assurer deux voire trois livraisons par jour (le délai d'approvisionnement du Neorecormon® par Roche aux officines est de 24 à 48h).

Face à ces évolutions, les répartiteurs pharmaceutiques doivent relever les défis suivants :

- anticiper la montée en puissance des groupements de pharmaciens et leur mouvement d'intégration amont. La gestion de leurs plates-formes logistiques est appelée à être externalisée, ce qui offre aux dépositaires spécialisés et « généralistes », ainsi qu'aux répartiteurs de nouvelles perspectives de croissance et d'amélioration de marges ;
- adapter la logistique de distribution des produits hospitaliers, afin de tenir compte de la baisse des volumes et du passage en « ville » de plusieurs centaines de produits ;
- répondre aux exigences des laboratoires en matière de transport de produits thermosensibles et améliorer les systèmes de traçabilité existants ;

- prévoir et s'adapter à un éventuel développement de la vente en ligne des médicaments d'automédication, circuit qui pourrait être capté par des expressistes cherchant à renforcer leurs positions sur le marché pharmaceutique.

CHAPITRE IV. EXEMPLE DE L'ÉLABORATION D'UNE FORMATION DES MEMBRES DU SERVICE LIVRAISON DE L'AGENCE CERP ROUEN DE GRAND LILLE.

Ce sujet était l'objet du stage que j'ai effectué à l'agence CERP Rouen Grand Lille d'avril à juin 2005. Pour cela, il a été au préalable nécessaire de comprendre le fonctionnement et les particularités de ce service, et de découvrir le système qualité en place. Une phase d'analyse a ensuite permis de relever les sources d'erreurs de livraison ou de non qualité puis de mettre à jour les modes opératoires relatifs à la livraison. Enfin, de ces observations a découlé une formation adaptée dispensée aux différents acteurs du service Livraison pour optimiser la qualité de service et la sécurité des livraisons.

I.La CERP Grand Lille et son service Livraison.

A.La CERP Grand Lille.

1-Place dans la structure CERP Rouen.

L'établissement de Villeneuve d'Ascq, baptisé Grand Lille, est né en 2001 suite au déménagement de l'agence de Marc en Baroeul. En 2002, l'agence de Valenciennes a fermé, son activité étant reportée sur celle de Villeneuve d'Ascq. La CERP Grand Lille accédait ainsi au statut d'agence régionale. En effet, depuis 1999, une réorganisation du réseau CERP Rouen a été engagée. A ce jour, les trente agences sont réparties en trois régions de poids économique équivalent, autour de trois agences régionales (cf. figure XX).

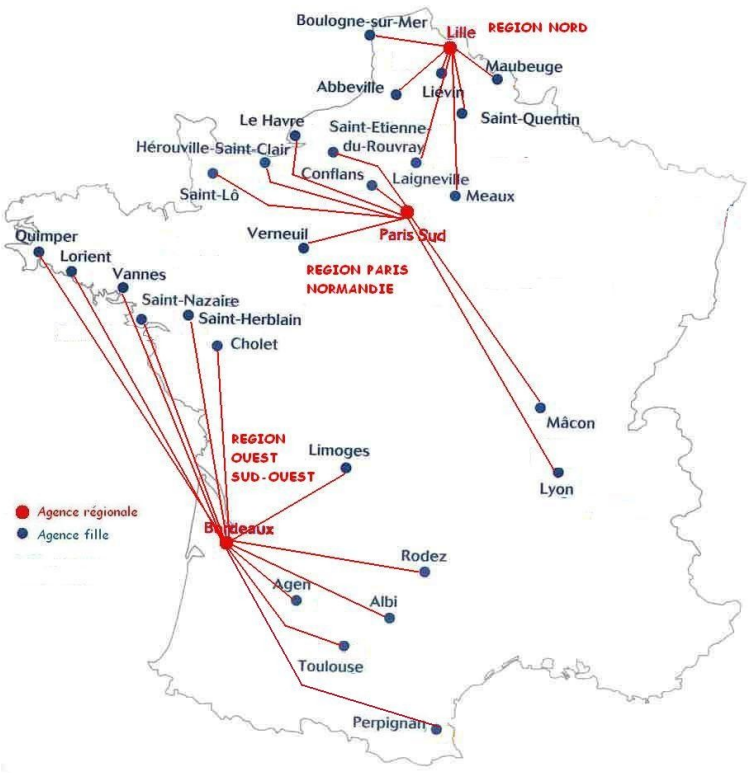


Figure XV.Les agences CERP Rouen en France.

Cette régionalisation permet de centraliser au niveau des trois agences régionales les commandes de certains produits de rotation faible ou moyenne. Ces produits sont référencés par la CERP mais détenus en collection sur quelques sites seulement, ou ont des conditions de commandes peu avantageuses (franco…). Les agences filles commandent ensuite ces produits en fonction des besoins :

- Produits de faible rotation : préparés et facturés directement au nom du client sans entrer dans le stock de l'agence fille ; ce mode d'approvisionnement est appelé réassort.
- Produits de rotation moyenne : ces produits en réapprovisionnement automatique (PRA) viennent renforcer le stock des agences filles.

De plus, de par son statut d'agence régionale, Grand Lille est une agence pilote où sont mis en place et testés en avant première les projets de modifications des techniques de travail ou des outils de travail.

2-Marché local.

L'activité de l'agence Grand Lille est principalement située dans le département du Nord, et le Nord est desservi principalement par Grand Lille (pour la CERP Rouen), on peut donc considérer les chiffres du Nord comme révélateurs de l'activité de cette agence.

Dans ce département, la CERP Rouen occupait en 2002 35,7% du marché. Depuis, ce chiffre est en constante augmentation, et a atteint en 2004 39,1%.

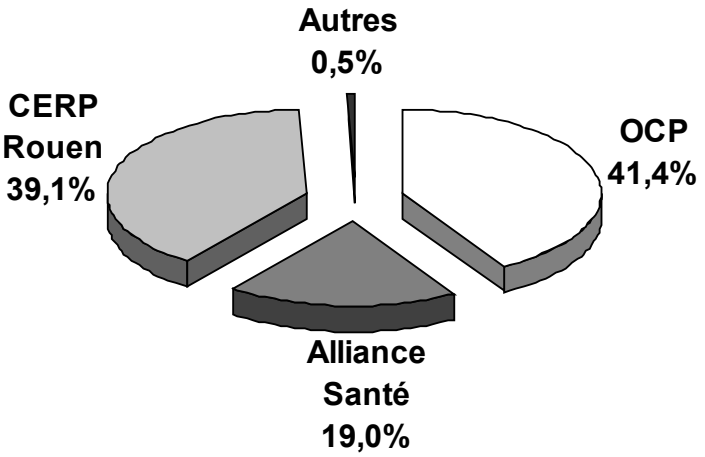


Figure XVI.Répartition des parts de marché dans le département du Nord.

3-Organisation de l'agence.

L'agence CERP Rouen Grand Lille s'organise sous la responsabilité du directeur d'agence comme représenté sur la figure XXII.

En plus des services purement liés à l'activité de grossiste répartiteur, l'agence Grand Lille présente deux particularités :

- un service Export de masse, chargé de réaliser les opérations liées aux commandes de clients étrangers ;
- un service Dépositaire, préparant pour le compte des génériqueurs EG Labo et Biogaran les commandes passées par des pharmaciens, clients ou non de la CERP. Le traitement des commandes est réalisé pour livraison le lendemain de la passation de commande. Ce service gère la réception des produits indépendamment du service Réception. Les particularités du service Dépositaire par rapport à la préparation de commande CERP « standard » sont :
  - le suivi au numéro de lot, celui-ci étant mentionné sur la facture envoyée au client pour le compte du laboratoire fabricant,
  - le fait que le stock n'appartienne pas à la CERP Rouen mais aux laboratoires génériqueurs.

Les bâtiments de l'agence CERP Grand Lille hébergent également dans une partie indépendante une agence de la filiale maintien à domicile de la CERP Rouen, Oxypharm. Les activités de la CERP et d'Oxypharm sont intimement liées, certaines références Oxypharm étant gérées par le magasin de la CERP en ce qui concerne le stockage, la préparation de commande et la livraison. Il s'agit des articles ne nécessitant pas d'installation particulière chez le client.

4-L'exploitation en quelques chiffres.

Les 14 membres du service Réception traitent chaque jour environ 15 tonnes de marchandises, ce qui représente en moyenne 1000 lignes de commandes à réceptionner.

Les deux équipes (jour et soir) du service Magasin préparent chaque mois 900 000 lignes de commande, soit 320 000 bacs.

Parmi ces lignes, environ 85% sont destinées aux clients de l'agence Grand Lille, 10% à l'approvisionnement des agences filles et 5% au réassort pour les clients de ces agences.

Environ 65% des lignes sont préparées par l'automate.

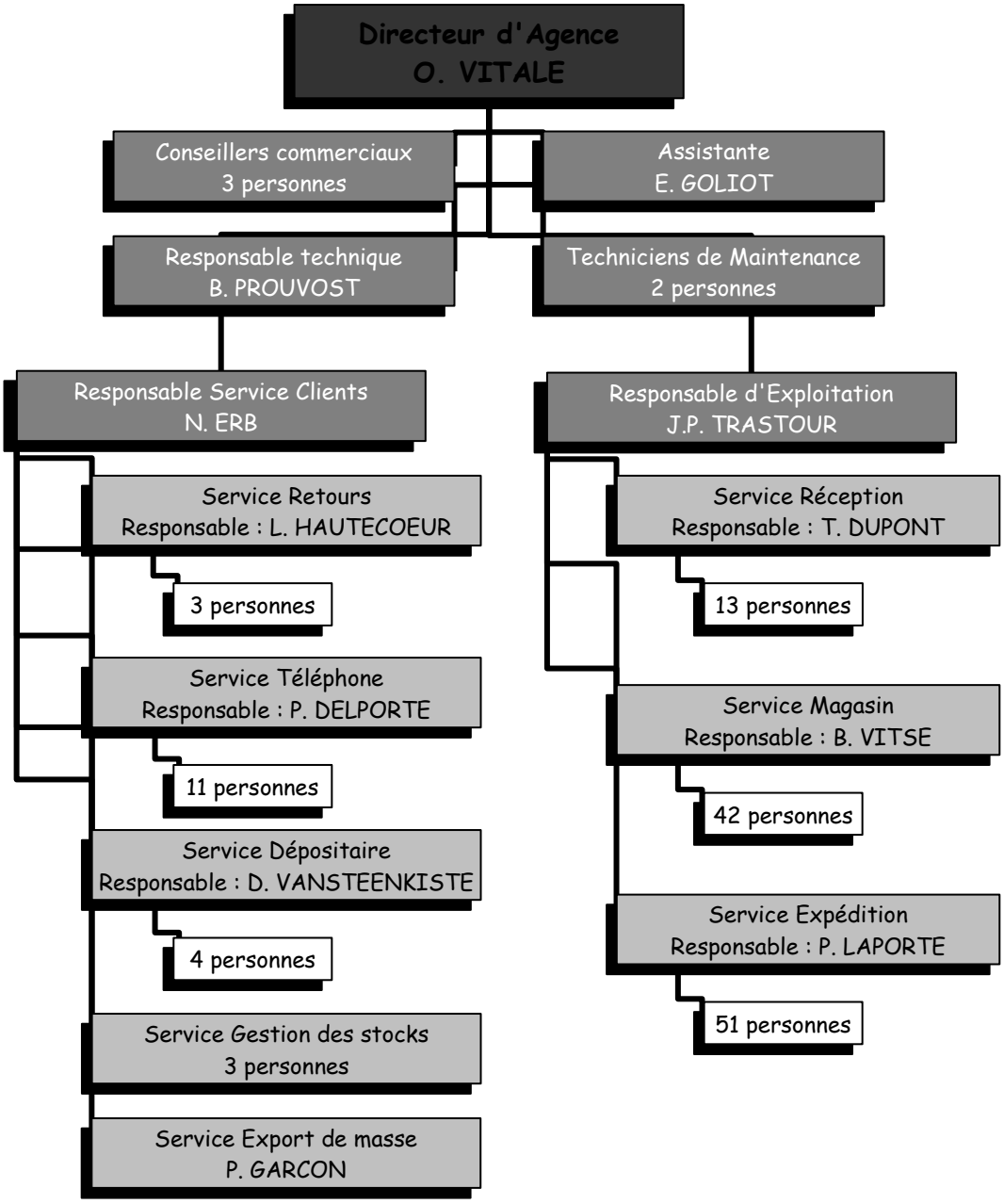

Directeur d'Agence
O. VITALE
Conseillers commerciaux
3 personnes
Assistante
E. GOLIOT
Responsable technique
B. PROUVOST
Techniciens de Maintenance
2 personnes
Responsable Service Clients
N. ERB
Responsable d'Exploitation
J.P. TRASTOUR
Service Retours
Responsable : L. HAUTECOEUR
3 personnes
Service Téléphone
Responsable : P. DELPORTE
11 personnes
Service Dépositaire
Responsable : D. VANSTEENKISTE
4 personnes
Service Gestion des stocks
3 personnes
Service Export de masse
P. GARCON
Service Réception
Responsable : T. DUPONT
13 personnes
Service Magasin
Responsable : B. VITSE
42 personnes
Service Expédition
Responsable : P. LAPORTE
51 personnes

Figure XVII.Organigramme de l’agence CERP Grand Lille.

B.Service Livraison.

1-Activités du service.

Le service Livraison étant le dernier maillon de l'activité de l'agence, il effectue des tâches liées plus ou moins directement à chacun des autres services.

La principale tâche du service Livraison est d'effectuer les livraisons uni-, bi- ou tri-quotidiennes des commandes passées par les 365 clients de l'agence CERP Grand Lille.

A celles-ci s'ajoutent des activités annexes liées à la livraison des clients :

- livraison de certains produits Oxypharm,
- livraison des commandes préparées par le service dépositaire,
- livraison et enlèvement des cartons et consommables Cyclamed,
- enlèvement et livraison à la CPAM des enveloppes contenant les feuilles de soin,
- enlèvement des bacs vides,
- enlèvement pour destruction des cartons vides, présentoirs,…,
- enlèvement des retours clients,
- distribution et ramassage du courrier entre l'agence et les clients,
- distribution des Messages Urgents de Retrait de Produits (MURP).

Au delà de ces missions, les Chauffeurs Livreurs participent activement à la relation client par leurs contacts réguliers et répétés avec le personnel des pharmacies livrées. De ce fait, ils sont souvent sollicités pour rendre de menus services à la demande des clients.

Outre ces activités de service direct au client, le service Livraison de Grand Lille assure la palettisation et le chargement des marchandises pour la liaison inter-agences (la livraison proprement dite étant assurée par un transporteur sous-traitant), ainsi que le déchargement et le tri des marchandises arrivant des autres agences. Deux porteurs et un semi remorque dédiés aux liaisons inter-agences partent tous les soirs du dimanche au vendredi vers les sept agences filles et l'agence régionale de Paris Sud.

La flotte de livraison, constituée de 30 véhicules utilitaires, permet d'effectuer les livraisons clients. Celles-ci sont organisées en 305 tournées hebdomadaires (voir figure XXIII).

		Lundi	Mardi à Vendredi	Samedi
Matin	Nombre de tournées	18	10	10
	Heure de départ	8h-8h30	5h15-5h30	5h15-5h30
	Heure de retour	10h30-11h	10h20-10h50	10h20-10h50
Après midi	Nombre de tournées	20	20	12
	Heure de départ	13h-13h25	13h-13h25	10h45-13h15
	Heure de retour	15h05-16h10	15h05-16h10	11h30-16h45
Soir	Nombre de tournées	25	25	
	Heure de départ	16h30-17h	16h30-17h	
	Heure de retour	18h-19h05	18h-19h05	

Répartition hebdomadaire des tournées.

2-Organisation.

Le service Livraison occupe 52 collaborateurs constituant 4 équipes (cf. figure XXIV).

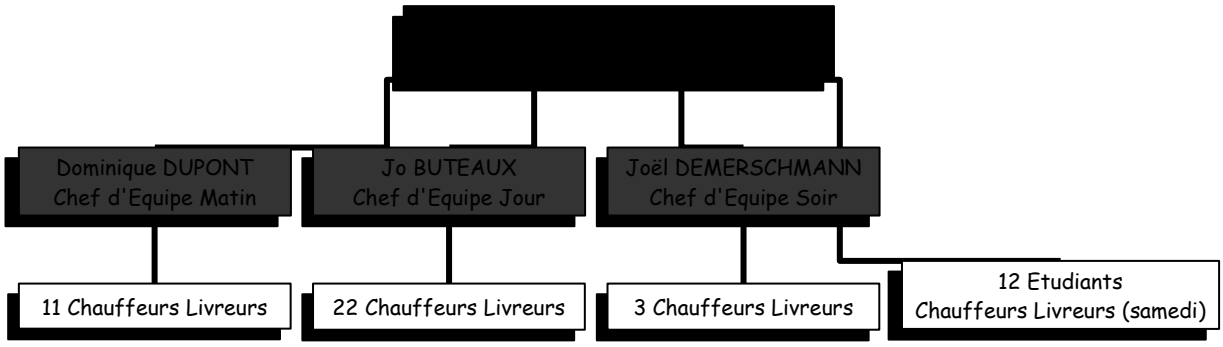


Figure XVIII.Organigramme du service Livraison.

Chaque tournée est attribuée à un Chauffeur Livreur titulaire. En son absence (pour maladie, vacances, délégation syndicale…), la tournée est assurée par un Chauffeur Livreur remplaçant ou à défaut par le Chef d'Equipe. Ceux-ci doivent donc connaître l'ensemble des tournées effectuées par les autres membres de l'équipe.

Les dix titulaires et le remplaçant de l'équipe Matin assurent les tournées du matin du mardi au samedi.

L'équipe Jour (20 titulaires, 2 remplaçants) assure du lundi au vendredi les tournées de l'après midi et du soir. Les livraisons du lundi matin sont effectuées par 20 membres de l'équipe jour.

L 'équipe Soir se joint à l'équipe Jour pour les tournées du soir, ainsi que deux préparatrices de commande (postes mixtes Livraison + Magasin).

Au retour de tournée, l'équipe Soir prépare les marchandises à expédier par les liaisons inter-agences et charge les trois véhicules dédiés pour des départs à 22h30.

Le samedi, 12 étudiants assurent les tournées de l'après-midi, sous la responsabilité de M. Philippe Laporte. Le Chauffeur Livreur remplaçant est alors un des membres de l'équipe Jour qui ne travaillent pas le lundi matin.

Les Chefs d'Equipe et les Chauffeurs Livreurs remplaçants restant à l'agence ont pour mission de décharger et trier les marchandises arrivées le matin par les liaisons inter-agences.

3-Spécificités de l'agence Grand Lille.

a)Trieur automatisé.

Afin de diminuer au maximum le temps entre la collecte d'une commande et sa livraison, l'établissement Grand Lille a été doté d'un automate à goulottes (deux fois 90 mètres) pour la préparation des commandes et d'un trieur automatisé (cf. figures XXV et XXVI) au niveau du quai de livraison.

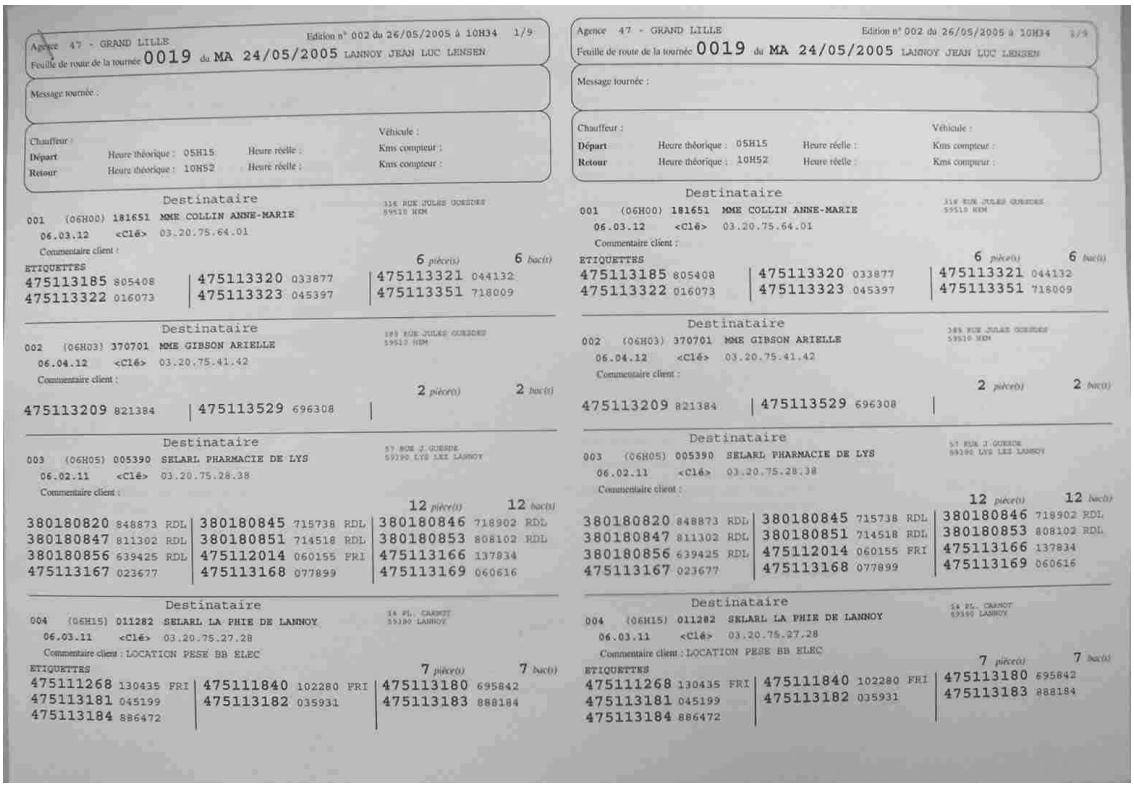
Vue d'ensemble du trieur.

Un module du trieur.

A chaque tournée sont attribués un ou deux modules du trieur en fonction du volume et du nombre de clients à livrer.

Le trieur permet d'amener aux portes du camion les bacs convoyés par l'automate, séparés par tournée et par client, se substituant ainsi aux Chauffeurs Livreurs en grande partie pour les opérations d'assemblage. Ceux-ci trouvent alors dans le(s) module(s) du trieur attribué(s) à la tournée l'ensemble des marchandises préparées sur la chaîne mécanisée. Celles-ci sont triées par client, chaque client se voyant attribuer une ou plusieurs rampes du trieur en fonction du volume de commande habituel.

Un certain nombre de marchandises, préparées hors de la chaîne mécanisée, doivent encore être assemblées manuellement, en particulier les produits volumineux ne logeant pas dans un bac, les colis transportés en via pour Dolisos, Boiron… Cet assemblage se fait à partir d'une feuille de route éditée pour chaque tournée (cf. figure XXVII).



Agence 47 - GRAND LILLE — Edition n° 002 du 26/05/2005 à 10H34 — 1/9

Feuille de route de la tournée 0019 du MA 24/05/2005 LANNOY JEAN LUC LENSEN

Message tournée :

Chauffeur :
Départ — Heure théorique : 05H15 — Heure réelle : — Véhicule : — Kms compteur :
Retour — Heure théorique : 10H52 — Heure réelle : — Kms compteur :

Destinataire — 316 RUE JULES GUESDES 59510 HEM
001 (06H00) 181651 MME COLLIN ANNE-MARIE
06.03.12 <Clé> 03.20.75.64.01
Commentaire client :
6 pièce(s) 6 bac(s)
ETIQUETTES
475113185 805408 | 475113320 033877 | 475113321 044132
475113322 016073 | 475113323 045397 | 475113351 718009

Destinataire — 389 RUE JULES GUESDES 59510 HEM
002 (06H03) 370701 MME GIBSON ARIELLE
06.04.12 <Clé> 03.20.75.41.42
Commentaire client :
2 pièce(s) 2 bac(s)
475113209 821384 | 475113529 696308

Destinataire — 57 RUE J.GUESDE 59190 LYS LES LANNOY
003 (06H05) 005390 SELARL PHARMACIE DE LYS
06.02.11 <Clé> 03.20.75.28.38
Commentaire client :
12 pièce(s) 12 bac(s)
380180820 848873 RDL | 380180845 715738 RDL | 380180846 718902 RDL
380180847 811302 RDL | 380180851 714518 RDL | 380180853 808102 RDL
380180856 639425 RDL | 475112014 060155 FRI | 475113166 137834
475113167 023677 | 475113168 077899 | 475113169 060616

Destinataire — 14 PL. CARNOT 59190 LANNOY
004 (06H15) 011282 SELARL LA PHIE DE LANNOY
06.03.11 <Clé> 03.20.75.27.28
Commentaire client : LOCATION PESE BB ELEC
7 pièce(s) 7 bac(s)
ETIQUETTES
475111268 130435 FRI | 475111840 102280 FRI | 475113180 695842
475113181 045199 | 475113182 035931 | 475113183 888184
475113184 886472

Agence 47 - GRAND LILLE — Edition n° 002 du 26/05/2005 à 10H34 — 1/9
Feuille de route de la tournée 0019 du MA 24/05/2005 LANNOY JEAN LUC LENSEN
Message tournée :
Chauffeur :
Départ — Heure théorique : 05H15 — Heure réelle : — Véhicule : — Kms compteur :
Retour — Heure théorique : 10H52 — Heure réelle : — Kms compteur :
Destinataire — 316 RUE JULES GUESDES 59510 HEM
001 (06H00) 181651 MME COLLIN ANNE-MARIE
06.03.12 <Clé> 03.20.75.64.01
Commentaire client :
ETIQUETTES
475113185 805408 | 475113320 033877 | 475113321 044132
475113322 016073 | 475113323 045397 | 475113351 718009
6 pièce(s) 6 bac(s)
Destinataire — 389 RUE JULES GUESDES 59510 HEM
002 (06H03) 370701 MME GIBSON ARIELLE
06.04.12 <Clé> 03.20.75.41.42
Commentaire client :
475113209 821384 | 475113529 696308
2 pièce(s) 2 bac(s)
Destinataire — 57 RUE J.GUESDE 59190 LYS LES LANNOY
003 (06H05) 005390 SELARL PHARMACIE DE LYS
06.02.11 <Clé> 03.20.75.28.38
Commentaire client :
380180820 848873 RDL | 380180845 715738 RDL | 380180846 718902 RDL
380180847 811302 RDL | 380180851 714518 RDL | 380180853 808102 RDL
380180856 639425 RDL | 475112014 060155 FRI | 475113166 137834
475113167 023677 | 475113168 077899 | 475113169 060616
12 pièce(s) 12 bac(s)
Destinataire — 14 PL. CARNOT 59190 LANNOY
004 (06H15) 011282 SELARL LA PHIE DE LANNOY
06.03.11 <Clé> 03.20.75.27.28
Commentaire client : LOCATION PESE BB ELEC
ETIQUETTES
475111268 130435 FRI | 475111840 102280 FRI | 475113180 695842
475113181 045199 | 475113182 035931 | 475113183 888184
475113184 886472
7 pièce(s) 7 bac(s)

Feuille de route.

Les bacs arrivent au trieur par vagues successives :

- 11h30 -13h : tournées clients de l'après-midi,
- 15h30 - 17h : tournées clients du soir,
- 17h - 18h30 : approvisionnement pour les agences filles,

- après 18h30 : réassort (modules 7 à 12 du trieur) et tournées clients du matin (modules 1 à 6).

Ce trieur présente un triple intérêt :

- traiter en un minimum de temps un flux important (1000 bacs par heure) ;
- augmenter la qualité de service client :
  - en diminuant le délai minimal entre la passation de commande et la livraison ;
  - en diminuant le risque d'erreurs ;
- diminuer les frais de personnel, l'assemblage des tournées étant ainsi partiellement mécanisé.

b)Système Fastmoving.

Afin de garantir une traçabilité optimale, la CERP Rouen a développé un système informatique d'enregistrement des mouvements de marchandises, baptisé Fastmoving. Pour l'instant, ce système n'est utilisé que par les agences régionales pour les livraisons inter-agences, mais est à l'étude pour application, à terme, à toutes les tournées clients de toutes les agences.

Le principe de base est l'association informatique à chaque conditionnement (bac ou carton), numéroté et étiqueté, de toutes les informations possibles concernant son contenu.

A la CERP Rouen, les commandes sont divisées en ordres de préparation (OP), qui correspondent au contenu d'un bac, calculé informatiquement en fonction du volume des produits. Les produits volumineux (ne logeant pas dans un bac) sont édités à part sur un ou plusieurs OP pour chaque client.

Les numéros d'OP et toutes les informations concernant les marchandises, préparées par la CERP ou l'une de ses filiales, devant être envoyées par la liaison inter-agences (numéro du bac, contenu…) sont alors renseignées automatiquement par le système informatique de la CERP dans le système informatique gérant le Fastmoving.

L'enregistrement des marchandises sans OP (catalogues, matériel informatique,…) est fait manuellement. On attribue alors à ces « divers » un numéro, matérialisé par une étiquette code-barres. Lors de l'enregistrement informatique, ce numéro est saisi comme identifiant de la marchandise, auquel on associe un type de marchandise (à choisir parmi une liste paramétrée), et éventuellement une référence (date de parution du catalogue…) pour pouvoir tracer au mieux ces marchandises.

Lorsque cet enregistrement est fait, automatiquement ou manuellement, les marchandises sont suivies grâce à une saisie informatique à chaque étape de la livraison (mise en palettes, chargement dans le camion, déchargement dans les agences destinataires).

Les marchandises sont distinguées en deux types selon leur conditionnement : les bacs et les « volumineux » (cartons, sacs, ou tout autre conditionnement non bac). Les bacs sont généralement mis sur palette pour le transport, alors que les volumineux sont mis en rolls étant données leurs dimensions variables.

Dans la pratique, le système nécessite :

- un serveur gérant les données informatiques,
- une ou plusieurs antennes permettant la transmission des données au sein de l'agence,
- des équipements portables (PDA – cf figure XXVIII) permettant de scanner et d'enregistrer les données.

Un PDA.

En plus d'accroître la traçabilité, le Fastmoving permet de diminuer le nombre d'erreurs de livraison. En effet le système établit en temps réel une comparaison entre les marchandises enregistrées et la liste des expéditions prévues, prévenant ainsi l'utilisateur de toute erreur de destination, ainsi que des oublis éventuels.

Pour l'instant, les marchandises ne sont suivies que de l'agence régionale expéditrice aux agences filles destinataires, puisque celles-ci ne sont pas équipées pour continuer le suivi.

L'application de ce système à toutes les tournées nécessiterait une formation de tous les Chauffeurs Livreurs, et l'équipement en PDA de toutes les tournées.

Ce projet ambitieux est donc prévu par étapes, en commençant par un test sur quelques tournées dans une agence pilote avant décision définitive d'application à plus grande échelle en fonction des résultats obtenus.

II.Le système qualité de la CERP Rouen.

A.Hiérarchie des documents qualité.

1-Bonnes Pratiques de Distribution.

Le document réglementaire de référence est le texte des « *Bonnes Pratiques de Distribution en gros des médicaments à usage humain et des produits mentionnés à l'article L. 5136-1 du Code de la Santé Publique* » (*Annexe 1 : Extraits des BPD.*), publié au Journal Officiel du 19 juillet 2000.

Entre autres obligations, le texte des BPD instaure celle de « disposer de procédures et instructions claires et sans ambiguïté » (alinéa 1.3.b), c'est-à-dire de mettre en place une documentation qualité optimale.

Les BPD imposent également de « dispenser au personnel une formation adaptée » (alinéa 1.4.c) dont « l'objectif (…) est d'assurer la qualification du personnel pour les tâches qui lui sont attribuées. Cette formation doit prendre en compte les aspects théoriques et la mise en oeuvre des bonnes pratiques de distribution en gros. » (alinéa 2.12).

La responsabilité de ces deux points (documentation et formation), comme celle de l'application de la totalité des BPD, incombe au pharmacien délégué de l'agence.

2-Système qualité CERP Rouen.

Au sein de la CERP Rouen, la rédaction des procédures et instructions mentionnées aux alinéas 1.4 et 7.7 des BPD (*Annexe 1*) a été commencée dès octobre 2002 par des groupes de travail constitués de pharmaciens, responsables d'exploitation et directeurs d'agences venant d'agences de tailles diverses et ayant une expérience importante du métier de grossiste répartiteur.

Les objectifs de ces groupes de travail quant au contenu des documents rédigés étaient :

- de respecter les mesures réglementaires,
- d'être en adéquation avec les contraintes de terrain,
- d'être synthétique pour être applicable dans l'ensemble des agences de la CERP Rouen, quelle que soit leur taille.

Ont donc été ainsi rédigées des procédures qualité, précisées par des instructions, communes aux 30 établissements français et portant sur les différents aspects de l'activité d'un grossiste répartiteur :

- Réception des produits,
- Prise de commande,
- Lancement et préparation des commandes,
- Livraison,
- Retours de produits par les clients,
- Traitement des réclamations qualité,
- Traitement des rappels et retraits de produits,
- Traitement des produits contrefaits,
- Destruction des produits pharmaceutiques,
- Préservation des locaux,
- Gestion des stocks,
- Gestion des produits stupéfiants,
- Responsabilité et délégation pharmaceutique,
- Gestion des documents de fonctionnement interne,
- Gestion des documents réglementaires,
- Distribution de l'oxygène,
- Audit.

Afin de faciliter la mise en application de ces procédures et de recueillir les enregistrements nécessaires, des formulaires CERP Rouen ont été rédigés, permettant ainsi un suivi et un archivage des divers incidents ou des modifications entreprises.

3-Documents CERP Grand Lille.

Les procédures et instructions CERP Rouen ont été rédigées pour l'ensemble des agences, qu'elles soient manuelles, mécanisées, ou automatisées. La CERP Grand Lille étant une agence automatisée, un certain nombre de points de ces procédures nécessitent des éclaircissements ou des précisions.

Afin de détailler les différentes tâches attribuées à chaque collaborateur, l'agence Grand Lille a donc mis au point des modes opératoires internes à partir des procédures CERP Rouen. Des formulaires internes permettent le suivi d'un certain nombre d'opérations décrites dans les modes opératoires.

B.Documents se rapportant à la livraison.

1-Bonnes Pratiques de Distribution.

Un paragraphe consacré aux conditions de livraison dans le chapitre V des BPD (alinéas 5.7 à 5.16) en fixe le cadre réglementaire (*ANNEXE 1*).

2-Procédures, formulaires et modes opératoires CERP Rouen.

Il existe plusieurs procédures CERP ayant trait aux activités du service Livraison, et deux formulaires s'y rapportant, ainsi que quatre modes opératoires :

- PR007 : Livraison (*ANNEXE 2*),
- PR009 : Réclamations qualité (*ANNEXE 3*),
  - F022 : Enregistrement des réclamations clients (*ANNEXE 4*),
  - F024 : Baromètre Qualité de service (*ANNEXE 5*),
- PR022 : Distribution de l'oxygène (*ANNEXE 6*),

  Cette procédure est en cours d'application car un des véhicules de la CERP Grand Lille doit être équipé des éléments nécessaires. Sur l'agence Grand Lille, une quantité infime de bouteilles d'oxygène est vendue directement aux pharmaciens. Le transport de l'oxygène directement chez le patient est assuré par les véhicules Oxypharm.
- PR024 : Gestion des produits stupéfiants (*ANNEXE 7*),
- Modes opératoires « Chaîne du Froid » :
  - LIVRAISON – Agence Mécanisée Régionale équipée de distributeur : décrit le déchargement des bacs "Froid" par les chauffeurs et la mise à disposition des bacs "Froid" pour la préparation (*ANNEXE 8*),
  - LIVRAISON – Agence Régionale – Stockage : décrit le stockage des éléments du bac "Froid" (*ANNEXE 9*),
  - LIVRAISON – REPRISE : décrit la livraison des bacs "Froid" et la reprise des bacs "Froid" à l'officine (*ANNEXE 10*),
  - LIVRAISON – Suivi des Bacs : décrit la saisie informatique des bacs « Froid » (*ANNEXE 11*).

3-Modes opératoires et formulaires internes CERP Grand Lille.

Au sein de l'agence Grand Lille, une première version d'un mode opératoire interne « Actions à mener par le Chauffeur Livreur » a été ébauchée mais non validée.

Les modes opératoires internes validés concernant la livraison sont les suivants :

- Actions menées par le Responsable Livraison :
  - MO012 : Modification de tournée (*ANNEXE 12*),
  - MO046 : Gestion des gardes pour les livraisons (*ANNEXE 13*),
  - MO053 : Pointage des réassorts (*ANNEXE 14*),
  - MO049 : Suivi des transferts clients (*ANNEXE 15*).

- Actions menées par le Chauffeur Livreur :
  - MO015 : Ramassage des enveloppes CPAM (*ANNEXE 16*),
  - MO018 : Dépôt des enveloppes CPAM à la caisse (*ANNEXE 17*).

- Actions menées par le Responsable Livraison et le Chauffeur Livreur :
  - MO016 : Gestion des enveloppes ramassées pour dépôt aux caisses (*ANNEXE 18*),
  - MO037 : Actions livraisons sur les opérations vérité des stocks (*ANNEXE 19*),
  - MO040 : Retours clients produits « froids » (*ANNEXE 20*).

Les formulaires internes validés sont :

- Suivi des transferts clients (*ANNEXE 21*),
- Suivi des manquants Fastmoving (*ANNEXE 22*),
- Bordereau de reprise d'enveloppes CPAM (*ANNEXE 23*),
- Feuille de route ramassage des enveloppes CPAM (*ANNEXE 24*),
- Attestation de reprise enveloppes CPAM (*ANNEXE 25*),
- Feuille de route dépôt des enveloppes CPAM (*ANNEXE 26*),
- Clients de garde ou ouverts samedi / WE (*ANNEXE 27*).

III.RELEVÉ DES ÉCARTS ET RÉDACTION DES MODES OPÉRATOIRES.

A.Relevé des écarts.

La période d'observation préalable à la rédaction (ou modification) des modes opératoires a permis non seulement l'inventaire des tâches effectuées, mais également de relever certains écarts entre les opérations demandées aux Chauffeurs Livreurs et celles réellement effectuées. Le but de cet audit informel a été de proposer des solutions à intégrer aux modes opératoires, d'insister sur les points litigieux pendant les formations et éventuellement d'apporter des moyens supplémentaires nécessaires au respect des modes opératoires. Les écarts mentionnés ci-après ne sont en aucun cas le résultat d'un audit standardisé et n'ont donc aucune valeur de rapport d'audit, mais constituent une énumération des erreurs pouvant être commises par les différents acteurs du service Livraison.

1-Ecarts liés aux moyens.

La définition de ces écarts a été faite avec pour référence les procédures CERP Rouen et les modes opératoires « Chaîne du Froid » CERP Rouen.

a)Ecart concernant la préparation.

Un premier écart concernant la préparation est à signaler, puisqu'il a des conséquences sur la livraison :

- Pitonnage des bacs.

« En fin de préparation tout bac est couverclé et soit pitonné ou cerclé. » (PR006 : Préparation, lancement et contrôle des commandes, IA041)

Les bacs ne sont ni cerclés ni pitonnés à Grand Lille. La pitonneuse est en phase de réglage pour une mise en fonction prochaine. Cette mesure vise à éviter tout problème lié à l'ouverture d'un bac entre la fin de la préparation et la livraison à l'officine (vol, renversement, mélange du contenu de plusieurs bacs…).

b)Ecarts concernant la livraison.

Les écarts relevés concernant la livraison proprement dite sont les suivants :

- Clés des officines.

« Le Chauffeur Livreur dépose le trousseau de clés des officines dans l'emplacement sécurisé prévu à cet effet » (PR007, IT030).

Aucun emplacement sécurisé n'est prévu pour le stockage des trousseaux de clés des officines. Le Chauffeur les stocke donc dans le bac de dispatching de sa tournée. Cet écart constitue un réel problème de sécurité, les clés pouvant être subtilisées assez facilement, avec des conséquences pouvant être extrêmement fâcheuses, même si les clés sont anonymisées par un code.

- Clés des véhicules.

« Les véhicules stationnés à l'extérieur des locaux sont fermés à clé et le Chauffeur Livreur dépose les clés et papiers du véhicule à l'endroit sécurisé prévu à cet effet » (PR007, IT031).

De même que pour les clés des officines, il n'existe aucun emplacement sécurisé pour l'entreposage des clés et papiers des véhicules. Chaque clé est accrochée à un clou au niveau du pôle livraison, et les papiers sont laissés à l'intérieur des véhicules. Le même problème de sécurité se pose qu'avec les clés des officines, avec des conséquences moindres étant donné le fait que le vol d'un camion ne constituerait qu'un préjudice matériel pour la CERP (à condition qu'il soit vide), alors que l'effraction d'une officine serait autrement plus grave.

- Bac courrier clients.

« Les autres marchandises et les documents à livrer sont triés par client et par tournée, et regroupés dans un bac de volume approprié qui sera associé à la livraison du client. Ce bac est identifié par client (OP ou étiquette) et couverclé (pitonné ou cerclé) » (PR007, IT020).

Ces documents et marchandises sont placés dans un ou plusieurs bac(s) du client ouvert(s) puis refermé(s). On a donc là un risque d'erreur étant donné que le Chauffeur Livreur risque d'associer le courrier d'un client au bac d'un autre, aucun contrôle ultérieur ne pouvant être effectué.

- Séchage des plaques eutectiques.

« Placer les PLAQUES eutectiques dans les PANIERS. Ces PLAQUES doivent être stockées verticalement par 15 dans les PANIERS, pour permettre un meilleur séchage avant réemploi. Stocker les PANIERS une journée au service livraison à l'endroit prévu à cet effet, afin d'assécher les plaques » (MO Chaîne du Froid : LIVRAISON - Agence Mécanisée Régionale équipée de distributeur).

L'agence Grand Lille n'étant pas équipée de paniers adaptés (suite au non retour de paniers prêtés aux autres agences), les plaques ne sont pas égouttées. Elles sont rechargées immédiatement dans les dynamiques pour utilisation en préparation de commande, ce qui a deux conséquences négatives :

- les plaques eutectiques sont congelées grâce au « super-congélateur ». Il s'agit d'un congélateur industriel délivrant automatiquement, lors de l'introduction d'une plaque eutectique chaude, une plaque dont le degré de congélation optimal pour le respect de la chaîne du froid est atteint (-18°C). Si les plaques sont chargées mouillées dans le super-congélateur, elles se collent entre elles à l'intérieur de celui-ci et provoquent une panne ;
- en se réchauffant à l'intérieur du bac Néopor® lors de la livraison, les plaques eutectiques non séchées avant congélation vont goutter sur les produits transportés et provoquer une dégradation de ces produits qui peut être importante.

2-Ecarts liés aux personnes.

a)Ecarts relatifs aux activités des Chauffeurs Livreurs.

- **Ecarts par rapport aux procédures CERP Rouen :**

  - Archivage des feuilles de route.

« La feuille de route complétée est déposée dans une bannette prévue à cet effet. Elle est conservée dans le cas d'une réclamation selon les délais définis en agence » (PR007, IT030).

Seule la moitié de feuille de route déposée avant le départ en tournée est archivée, mais pas celle dont le Chauffeur Livreur se sert pendant sa tournée. En cas de réclamation d'un client en l'absence du Chauffeur Livreur, on ne peut donc pas consulter les annotations qu'il aurait pu y porter. La réponse au client est donc repoussée jusqu'au retour du Chauffeur Livreur, qui peut parfois ne survenir qu'au bout d'une semaine (pour les tournées du samedi).

  - « Compactage » de bacs.

« Le regroupement des bacs est interdit, 1 bac/1 OP » (PR007, IT021).

Une tolérance quant au compactage des bacs réassort avait été instaurée pour des raisons de volume (volume de marchandises parfois supérieur au volume du camion). Cependant, depuis l'acquisition d'un système informatique permettant un remplissage optimal des bacs, le volume des marchandises a été considérablement réduit. Cette tolérance n'a donc plus lieu d'être.

D'autre part, j'ai pu remarquer que certains Chauffeurs Livreurs compactent également les bacs hors réassort.

Le compactage présente un risque d'erreur non négligeable, si celui-ci a lieu entre des bacs destinés à deux clients différents. Une fois les deux bacs groupés en un seul, aucun contrôle ne peut révéler cette erreur.

  - Verrouillage du camion pendant la livraison.

« Le Chauffeur Livreur ferme à clé son véhicule durant la livraison » (PR007, IT025).

Malgré l'équipement de la plupart des camions en télécommande de fermeture centralisée, certains Chauffeurs Livreurs ne ferment pas leur camion à clé pendant la

livraison, voire ne ferment pas les portes arrière du camion. Il existe alors un risque de vol des marchandises ou du véhicule.

- Identification des cartons Cyclamed.

« Le Chauffeur Livreur reprend en retour toutes marchandises identifiées, les cartons Cyclamed qui sont obligatoirement identifiés au nom du client, les produits en via, les bons de stupéfiants, ainsi que tous les documents à destination de l'agence ou transitant par l'agence » (PR007, IT027).

Certains cartons Cyclamed reviennent sans identification de l'expéditeur, ainsi que certains transferts entre clients. Ces cartons n'étant pas ouverts, leur contenu est inconnu de la CERP bien qu'il soit sous sa responsabilité et, en cas de problème, il est indispensable de pouvoir remonter jusqu'à l'expéditeur des marchandises.

- Suivi des vias.

« Tout via (homéopathie, transfert client…) transporté est mentionné sur les 2 parties de la feuille de route » (PR007, IT021) *; « Le Chauffeur Livreur note sur la feuille de route les via entre clients »* (PR007, IT027).

Les transferts entre clients ne sont indiqués sur la feuille de route ni au moment de l'enlèvement chez le client, ni au moment du chargement pour livraison au destinataire. Un suivi des transferts, réalisé par le Responsable Livraison à l'arrivée de la marchandise à l'agence, a été mis en place pour remplacer ces mentions.

Par contre, le traitement des vias homéopathie est réalisé conformément à l'IT021.

- **Ecarts par rapport aux opérations attendues par les responsables :**

- Messages feuille de route.

Un certain nombre de commentaires présents sur les feuilles de route consultées se sont révélés obsolètes, sans que le Responsable Livraison en ait été informé. Ceci peut poser un problème en particulier en cas de remplacement du Chauffeur Livreur titulaire. En effet, le titulaire faisant la tournée tous les jours, « il sait » que le commentaire n'est plus d'actualité. Par contre, le remplaçant l'ignore.

- Informations feuille de route.

Globalement, on note une mauvaise connaissance des informations présentes sur la feuille de route. Ceci peut être source d'erreur. Par exemple, certains Chauffeurs

Livreurs ne savent pas que les étiquettes Fasto® (éditées pour les pharmaciens abonnés pour étiquetage des produits non vignetés au prix de vente) sont mentionnées sur la feuille de route, d'où certains oublis.

- Mentions portées sur la feuille de route.

Les inscriptions portées sur la feuille de route diffèrent d'un Chauffeur Livreur à l'autre et ne permettent pas toujours d'avoir les informations nécessaires pour répondre aux réclamations des clients.

- Etiquettes FASTO®.

Il arrive relativement fréquemment que les étiquettes FASTO® soient oubliées ou mélangées. Ces étiquettes étant envoyées aux clients contre souscription d'un abonnement, ces oublis peuvent poser un problème d'ordre commercial.

- Départ anticipé.

Certains Chauffeurs Livreurs ont tendance à partir en avance, ce qui se révèle problématique dans le cas où un client passe une commande express après l'édition de la feuille de route, commande qui en général est prête juste à l'heure du départ.

- Lieu de livraison.

On constate, suite à des réclamations des clients, que les livraisons se font parfois dans des lieus non sécurisés (par exemple en cas d'absence exceptionnelle de la femme de ménage sensée ouvrir, ou si le rideau de sécurité fermant le sas est cassé), sans que le Responsable Livraison n'en soit alerté. Ceci est en contradiction avec les BPD, celles-ci mentionnant explicitement que les livraisons doivent se faire *« dans les locaux d'établissements ou d'organismes autorisés à recevoir ces produits ».*

- Transferts clients sur une même tournée.

Le cas n'a pas été observé, mais lorsque la question leur est posée, les Chauffeurs Livreurs répondent majoritairement que dans le cas où un client leur confierait un transfert pour un client situé sur la même tournée, ils livreraient le transfert sur la tournée. Le problème du suivi de ces colis se poserait alors, en particulier pour un transfert de nombreux cartons vers plusieurs officines dont l'une se situerait sur la tournée. Dans ce cas le suivi mentionnerait une quantité de colis inférieure à celle réellement prise en charge. Certains Chauffeurs Livreurs mentionneraient le transfert sur la feuille de route.

- Retours de produits.

Les retours des clients sont le plus souvent regroupés par le Chauffeur Livreur dans un même bac au cours de la tournée. Le fait de les laisser dans le bac d'origine permettrait, en cas d'absence d'identification de l'expéditeur, de retrouver la provenance d'un produit grâce à l'étiquette du bac ou à son numéro. D'autre part, si les retours de plusieurs clients sont placés dans le même bac, ils peuvent se mélanger, et leur traitement s'en trouve ralenti.

- Carburant.

Les Chauffeurs Livreurs se plaignent parfois que le plein n'ait pas été fait par le Chauffeur Livreur de la tournée précédente. Il se peut qu'ils soient alors forcés de s'arrêter en cours de tournée pour le faire.

b)Ecarts relatifs aux activités des Chefs d'Equipe et Responsable Livraison.

- Mise à jour des tournées.

« Le Responsable Livraison réalise avec le Chauffeur Livreur au moins une fois par an le parcours de la tournée de référence » (PR007, IT032).

Cette instruction n'est pas respectée, les modifications étant faites au fil de l'eau en fonction des problèmes rencontrés. Une mise au point annuelle permettrait de constater les « entorses » ou les améliorations que le Chauffeur Livreur fait à l'ordre de livraison par exemple, pour aller plus vite sur sa tournée, et de faire un nouveau pointage des horaires.

- Mise à jour des feuilles de route.

Un certain nombre d'informations contenues sur la feuille de route ne sont pas à jour, en particulier l'ordre de livraison. La responsabilité du Responsable Livraison n'est pas complète, étant donné que les Chauffeurs Livreurs ne signalent pas systématiquement les changements. Les Chauffeurs Livreurs titulaires connaissant bien leur tournée, ceci ne se révèle problématique que pour les remplaçants, et les titulaires n'ont pas forcément à l'esprit l'utilité de maintenir leur feuille de route à jour.

- Doubles de clés des officines.

Les doubles des clés des officines sont rangés dans une armoire sécurisée au service Livraison, anonymisées par un code. La liste de ces codes n'est cependant pas rangée dans un endroit sécurisé, comme demandé dans la procédure PR007.

- Gestion des réclamations.

Peu de formulaires F022 sont remplis par les responsables du service Livraison. La transmission des informations se fait majoritairement par oral à la personne directement concernée (Responsable d'Exploitation, Responsable Service Clients ou Conseiller Commercial) qui se charge de remplir un F022.

c)Ecarts concernant la préparation et le chargement des marchandises pour la liaison inter-agence.

- Enregistrement des bacs divers.

Cet enregistrement permet d'associer à un numéro de bac un type de marchandise et une référence permettant de tracer les marchandises, en particulier les transports pour tiers (via homéo, transferts entre clients…). J'ai pu observer pour cet enregistrement un grand nombre d'écarts quant à la référence saisie, le taux d'erreur étant très variable d'un opérateur à l'autre.

- Traitement en « divers ».

Certaines marchandises devant être traitées comme des « divers », en particulier les bons de commande de produits stupéfiants et les colis Weleda ou Delpech, sont placées dans un bac « Courrier » et ne font donc l'objet d'aucun suivi.

- Etiquetage des volumineux.

La règle en ce qui concerne les cartons et gabarits est de mettre une étiquette par carton pour pouvoir tracer au mieux les marchandises. Dans les faits, pour un certain nombre de colis divers, en particulier les cartons Boiron et Dolisos, une seule étiquette est associée à plusieurs cartons, le nombre de cartons étant entré comme référence.

- Batteries des PDA.

Le changement des batteries des PDA est assez anarchique, chacun changeant la batterie « quand il le sent ». Ce traitement risque à la longue d'affecter la durée de vie des batteries.

- Traitement des OP manquants.

Le soir, la re-préparation des OP devant être préparés par Grand Lille mais non trouvés au moment du chargement est faite selon l'appréciation du Chef d'Equipe Livraison de l'urgence du produit. D'autre part, cette re-préparation est effectuée généralement par le Chef d'Equipe Livraison lui-même (après fermeture du service Magasin), sans aucune communication ultérieure aux Responsables Magasin et Gestion des Stocks.

B.Points forts.

Globalement, le service Livraison est responsable de peu d'erreurs signalées. L'objectif fixé par la direction de moins de cinq erreurs par semaine est atteint pratiquement toutes les semaines. Ce résultat est obtenu en particulier grâce à un certain nombre de points forts.

- Trieur automatisé.

La présence d'un trieur automatisé permet de diminuer significativement le nombre d'erreurs d'assemblage (inversion de bacs…) puisque la fiabilité des opérations réalisées par le trieur est augmentée par rapport à une réalisation manuelle.

- Feuille de route.

La feuille de route éditée pour chaque tournée est complète et claire, mentionnant la majorité des marchandises et courriers à livrer. Le Chauffeur Livreur peut ainsi difficilement oublier une marchandise ou un document listé sur la feuille de route si il la lit attentivement. Seuls le courrier pour les clients, les via homéopathie (Boiron et Dolisos) et les transferts entre clients ne figurent pas sur la feuille de route mais peuvent être rajoutés à la main par les chauffeurs.

- Système Fastmoving.

Ce système fiabilise les liaisons inter-agences en diminuant le risque d'erreur de destination ou d'oubli, et en permettant une réponse rapide et sûre aux éventuelles réclamations des destinataires.

- Ancienneté des Chauffeurs Livreurs.

L'ancienneté moyenne des collaborateurs de la CERP Rouen avoisine vingt ans. Celle des Chauffeurs Livreurs à l'agence Grand Lille n'a pas été calculée, mais est proche de cette valeur. Celle-ci traduit un attachement fort à l'entreprise et à sa culture, en particulier dans la région du Nord, où le taux de chômage est supérieur à la valeur nationale. Cette ancienneté garantit une connaissance importante du métier, de la région et des clients de la CERP.

- Féminisation du service Livraison.

Sur les 52 membres du service Livraison, huit sont des femmes, soit 15% de l'effectif. Cette valeur est en augmentation constante. En effet, les conditions de travail

s’améliorant et les charges à porter devenant accessibles aux femmes, ce métier traditionnellement masculin se féminise progressivement.

On remarque d’ailleurs que les femmes ont un taux d’erreur en général plus faible que celui des hommes, et que les clients sont en général plus satisfaits des Chauffeurs Livreur femmes que des hommes, d’un point de vue relationnel (politesse, serviabilité, sourire).

C.Mise à jour des modes opératoires.

Le but ultime de cette mission consistant à former les chauffeurs sur les actions précises à mener pour accomplir leurs tâches quotidiennes, il a été nécessaire au préalable de rédiger ou modifier les modes opératoires, en particulier le document « Actions à mener par le Chauffeur Livreur » (MO045).

1-Méthodologie.

Une période d'observation a permis d'inventorier les différentes tâches accomplies d'une part par les Chauffeurs Livreurs, d'autre part par les Responsables Livraison. Ces tâches ont été ensuite découpées en opérations élémentaires puis organisées en plusieurs modes opératoires courts et cohérents. Ainsi, les opérations faites par le Chauffeur Livreur initialement prévues en un seul mode opératoire (MO045) ont dû être divisées en trois pour obtenir des modes opératoires plus lisibles (MO045, MO056 et MO054).

Au final, on obtient dix modes opératoires mis à jour ou rédigés en totalité :

- Actions menées par les Chauffeurs Livreurs pour les tournées clients :
  - MO013 : Planning des « courses » effectuées par les livraisons (mise à jour ; *ANNEXE 28*),
  - MO045 : Détails de la feuille de route et actions à mener avant le départ de la tournée (mise à jour du document « Actions à mener par le Chauffeur Livreur » ; *ANNEXE 29*),
  - MO054 : Actions à mener par le chauffeur au retour de tournée (rédaction ; *ANNEXE 30*),
  - MO056 : Actions à mener par le Chauffeur Livreur pendant la tournée (rédaction ; *ANNEXE 31*),
- Actions menées par le Chef d'Equipe, le Responsable Livraison, le Responsable d'Exploitation ou les Téléphonistes :
  - MO055 : Actions générales à mener par le Responsable Livraison (rédaction ; *ANNEXE 32*),
  - MO057 : Saisie d'un message ou commentaire feuille de route (rédaction ; *ANNEXE 33*),
  - MO069 : Préparation des marchandises pour expédition aux agences belges (rédaction ; *ANNEXE 34*),
- Actions spécifiques aux liaisons inter-agences :

- MO044 : FASTMOVING : définitions et actions à mener (rédaction ; *ANNEXE 35*),
- MO061 : FASTMOVING : opérations informatiques (rédaction ; *ANNEXE 36*),
- MO062 : FASTMOVING : gestion des OP manquants (rédaction ; *ANNEXE 37*),
- MO063 : Tableau des marchandises diverses enregistrées par FASTMOVING (rédaction ; *ANNEXE 38*);

La base de ces modes opératoires est la procédure PR007 et ses instructions. On y a rajouté des indications de localisation plus précises et les modalités d'exécution de certaines instructions de la PR007. Le relevé des écarts effectué lors de la période d'observation a permis d'insister sur certains points.

2-Réponse aux écarts relatifs aux activités des Chauffeurs Livreurs.

➢ Messages feuille de route.

« Si un "commentaire client" ou tout autre commentaire présent n'est plus valable, le signaler au Responsable Livraison » (MO045, point 5).

➢ Etiquettes Fasto®.

« Contrôler par rapport à la FDR [feuille de route] la présence des étiquettes FASTO® » (MO045, point 13) ; *« Si pas étiquette FASTO® : prévenir le Responsable Livraison »* (MO045, point 18).

➢ Mentions portées sur la feuille de route.

« Reporter les mentions spécifiques sur le pavé CLIENT au dessus du détail de la commande :

1. *nombre total d'OP bacs* *EX : 11*
2. *nombre total d'OP VOL+ VOX (bacs + cartons)* *EX : 2 V*
3. *nombre total de sachets homéo Boiron* *EX : 2 B*
4. *nombre total de sachets homéo Dolisos* *EX : 2 D »* (MO045, point 19).

➢ Départ anticipé.

« Ne pas partir avant l'heure de départ théorique » (MO045, point 22).

➢ Lieu de livraison.

« En cas d'impossibilité de livrer dans les conditions requises, le Chauffeur Livreur alerte son Responsable qui décide de la conduite à tenir » (MO056, point11).

- Transferts clients.

« Si le Chauffeur Livreur doit effectuer un transfert entre deux clients livrés sur la même tournée, il doit faire transiter le colis par l'agence. Un colis ne doit pas être livré sur la même tournée que celle sur laquelle il a été enlevé » (MO056, point15).

- Retours de produits.

« Ne pas compacter les retours de plusieurs clients dans un même bac. Utiliser un bac portant une étiquette du client » (MO054, point 2).

- Carburant.

« A la fin de la tournée, le Chauffeur Livreur s'assure que le niveau de carburant est supérieur à la moitié du plein. Sinon, il doit faire le plein » (MO056, point 20).

3-Réponse aux écarts relatifs aux activités des responsables du service Livraison.

- Mise à jour des feuilles de route.

« Il appartient au Responsable Livraison de mettre à jour dans l'AS400 le nom du titulaire responsable de chaque tournée, ainsi que toutes les informations apparaissant sur la FDR » (MO055, point 8).

- Doubles de clés de officines.

« Le Responsable Livraison conserve les doubles des clés des officines dans une armoire sécurisée au service Livraison. Chaque clé est anonymisée par un code. »

« La liste de ces codes ainsi que les modalités de livraison sont conservées dans un endroit défini et sécurisé au service Livraison. Il appartient au Responsable Livraison de la tenir à jour » (MO055, points 6 et 7).

- Gestion des réclamations.

« si le service Téléphone est fermé, remplir un F022 et le transmettre au service Téléphone. (…) contacter le service Téléphone ou lui transmettre un F022 » (MO055, point 11).

« Il appartient aux Responsables Livraison de retranscrire sur un formulaire F022 toutes les informations (fermetures exceptionnelles, réclamations clients, informations concurrentielles,...) en provenance des officines transmises par les Chauffeurs Livreurs » (MO055, point 20).

« Si ce service est fermé, remplir un F022 et le transmettre au service Téléphone » (MO055, point 21).

…

4-Réponse aux écarts relatifs à la liaison inter-agence.

- Enregistrement des bacs divers.

« Sélectionner le type de marchandise dans la liste qui s'affiche. Si un clavier à chiffres apparaît, entrer la référence définie pour ce type de produit dans le MO063 » (MO061, point 5).

- Traitement en « divers ».

« Toutes les marchandises apparaissant dans le MO063 doivent être traitées de cette façon et non placées dans un bac "Courrier" » (MO061, point 5).

- Etiquetage des volumineux.

« Coller une étiquette "divers" (…) sur le conditionnement de la marchandise (une étiquette par colis et un colis par étiquette) » (MO061, point5).

- Batteries des PDA.

« Ces PDA sont rangés tous les soirs dans le bureau du service Livraison (sauf ceux utilisés pour les tournées). La batterie est alors changée contre une batterie chargée (voyant du support vert) » (MO044, point 1).

« Lorsque le camion est clôturé informatiquement, revenir au menu principal (…). Changer la batterie du PDA et le confier au Chauffeur » (MO061, point 18).

- Traitement des OP manquants.

« En cas de perte avérée, faire re-préparer les OP manquants par le service Magasin (…) si possible : l'OP est re-saisi en commande express (nouvel OP), il faut donc déclarer l'OP initial manquant (voir point suivant). Si le service Magasin est fermé, en aucun cas le Chef d'Equipe Livraison ne peut décider de re-préparer lui-même les OP » (MO062, point 10).

Une fois validés par le Responsable d'Exploitation, le Pharmacien responsable et le Directeur d'Agence, ces modes opératoires ont servi de support pour la formation des Chauffeurs Livreurs, des Chefs d'Equipe et du Responsable Livraison.

IV.Formation des membres du service Livraison.

A.Raisons d'être et objectifs.

Le texte des BPD impose non seulement la rédaction de procédures, mais également la formation du personnel aux tâches qui lui sont attribuées, aux aspects théoriques et à la mise en œuvre des BPD. La procédure "PR014-Gestion du personnel" décrit la mise en oeuvre de cette obligation de formation du personnel au sein de la CERP Rouen et les modalités d'enregistrement des formations suivies par les collaborateurs.

Cette formation est d'autre part l'occasion de mettre tous les collaborateurs au même niveau d'information et ainsi de les responsabiliser quant aux conséquences éventuelles d'un non respect des procédures et modes opératoires, en mettant l'accent sur les écarts constatés.

B.Mise en place.

1-Champ d'application.

Etant donné le nombre de modes opératoires rédigés, le premier point à définir a été : qui former sur quel sujet ?

Une première formation de sensibilisation aux BPD, définissant à l'ensemble du personnel de la CERP Grand Lille les objectifs et le contenu de ce texte a été menée en 2004.

De même, lors du lancement du ramassage des enveloppes CPAM chez les clients, les Chauffeurs Livreurs ont été formés aux modes opératoires MO015, MO016 et MO018.

Il a donc été décidé pour cette session de formation d'adapter pour chaque collaborateur le contenu aux activités le concernant. On a donc ainsi découpé en trois formations distinctes :

- Formation aux opérations de livraison tournées clients ;
- Formation aux opérations incombant aux Responsables Livraison ;
- Formation aux opérations liées à la liaison inter-agences.

2-Aspects organisationnels.

Les formations ont été réparties sur trois semaines (semaines 24, 25 et 26). Les Chauffeurs Livreurs n'effectuant que des opérations de livraison clients ont reçu une formation concernant les modes opératoires MO013, MO037, MO040, MO045, MO046, MO054, MO056 et les modes opératoires « Chaîne du Froid ».

Deux sessions spéciales ont été organisées pour les Chauffeurs Livreurs intervenant au niveau de la liaison inter-agences, avec en plus de la formation livraison clients une formation sur les modes opératoires MO044, MO061, MO062 et MO063.

Le Responsable Livraison et les Chefs d'Equipe ont quant à eux été formés sur les deux thèmes précédents, mais également sur les modes opératoires MO012, MO047, MO049, MO053, MO055 et MO057.

On a donc établi un planning de douze sessions de une heure, par groupes de 2 à 6, et exceptionnellement un groupe de 12 pour les étudiants du samedi.

Le support choisi a été une présentation Power Point, l'agence disposant du matériel nécessaire (ordinateur portable, projecteur et écran). En effet, il a semblé judicieux de proposer une présentation animée et vivante à ce public peu habitué à rester assis pendant une heure pour écouter un exposé. J'ai donc veillé à ce que chaque diapositive ne contienne pas trop d'informations, à ce que la présentation soit ponctuée d'illustrations adaptées et à ce qu'elle soit suffisamment animée pour maintenir l'attention de l'auditoire autant que possible.

J'ai assuré ces formations en la présence de M. Jean-Philippe Trastour, et parfois de Mme Nathalie Erb ou M. Olivier Vitale.

La participation à ces formations a été enregistrée par des attestations de formation, décrivant précisément le contenu des formations, et signées par le participant à l'issue de la session (*ANNEXE 39*).

3-Points particulièrement appuyés.

Le contenu des formations, basé sur les modes opératoires pré-cités, a été orienté en fonction des écarts constatés. On a donc particulièrement appuyé sur les modifications proposées pour y remédier et les rappels nécessaires à une diminution de ces écarts.

a)Modifications sur les moyens.

- Pitonnage des bacs.

La pitonneuse étant au stade des réglages, le scellage des bacs par pitons sera effectué dès la mise en service de cette pitonneuse.

- Clés des officines et des véhicules : **Commande d'une armoire sécurisée.**

Une armoire type coffre de banque a été commandée pour réception courant juillet. Elle est destinée à recevoir les trousseaux de clés des officines ainsi que les clés et les papiers des véhicules de livraison. Lors de la formation ont donc été précisés aux Chauffeurs Livreurs l'endroit où elle allait être installée et l'utilisation qui en sera faite.

- Bac courrier clients : **Arrivée d'un bac vide non couverclé par client.**

Un paramétrage de l'automate est à l'étude pour permettre l'arrivée au trieur, pour chaque client, d'un bac vide, étiqueté, non couverclé permettant le conditionnement du courrier et des marchandises qui sont pour l'instant placées dans un des bacs du client.

La formation a été l'occasion de sensibiliser les Chauffeurs Livreurs à cet écart et à sa résolution prochaine.

- Séchage des plaques eutectiques : **Commande de paniers.**

La réception de ces paniers est prévue pour le mois de juillet. Il a donc été intégré aux formations le mode opératoire Chaîne du Froid expliquant les opérations liées au stockage des plaques eutectiques pour égouttage.

b)Modifications sur les opérations à effectuer.

- Archivage des feuilles de route.

Cet archivage n'était jusqu'alors réalisé que pour la moitié déposée avant le départ. Les bacs pour archivage des feuilles de route au retour de livraison étaient prêts mais l'instruction n'avait pas été transmise aux Chauffeurs livreurs. Depuis le premier juillet, date de fin des formations, il est demandé aux Chauffeurs Livreurs d'inscrire sur leur feuille de route l'heure de retour à l'agence et d'archiver celle-ci dans le meuble prévu à cet effet (MO054, point 1).

- « Compactage » de bacs.

La tolérance existant auparavant quant au compactage des bacs réassort est désormais obsolète. Lors de la formation, la consigne de ne compacter aucun bac (même réassort) a été passée et particulièrement appuyée.

- Transferts clients sur une même tournée.

Aucune instruction concernant ce cas précis n'avait été donnée aux Chauffeurs Livreurs. Le suivi était donc inconstant. La formation a permis d'expliquer ce qui avait été décidé et écrit dans le mode opératoire MO056 (point 5).

- Mentions portées sur la feuille de route.

La standardisation des inscriptions portées par les Chauffeurs Livreurs sur la feuille de route proposée dans le mode opératoire MO045 (point 19) a été présentée lors de la formation.

- Retours de produits : **Non regroupement des retours des clients.**

Pour faciliter les recherches des opératrices du service Retours, il a été décidé de demander aux Chauffeurs Livreurs de laisser chaque retour de client dans un bac du client considéré portant une étiquette au nom du client (MO054, point 2). L'information a été précisée lors de la formation.

c)Rappels.

Lors des sessions de formation, l'accent a été mis plus particulièrement sur les points suivants :

- **Pour les livraison clients :**

- Informations feuille de route.

Description précise des informations présentes sur la feuille de route.

- Verrouillage du camion pendant la livraison.

« Le Chauffeur Livreur ferme à clé son véhicule durant la livraison » (PR007, IT025).

- Identification des cartons Cyclamed.

« Le Chauffeur Livreur reprend en retour toutes marchandises identifiées, les cartons Cyclamed qui sont obligatoirement identifiés au nom du client, les produits en via, les bons de stupéfiants, ainsi que tous les documents à destination de l'agence ou transitant par l'agence » (PR007, IT027).

- Messages feuille de route.

« Si un "commentaire client" ou tout autre commentaire présent n'est plus valable, le signaler au Responsable Livraison » (MO045, point 5).

- Etiquettes FASTO®.

« Contrôler par rapport à la FDR la présence des étiquettes FASTO® » (MO045, point 13) ; *« Si pas étiquette FASTO® : prévenir le Responsable Livraison »* (MO045, point 18).

- Départ anticipé.

« Ne pas partir avant l'heure de départ théorique » (MO045, point 22).

- Lieu de livraison.

Définition de la notion de « lieu autorisé » et « sécurisé » de livraison. Incitation à prévenir le Responsable en cas d'« arrangement » avec le pharmacien ou le personnel de l'officine pour livrer dans un lieu « douteux ».

- Carburant.

« A la fin de la tournée, le Chauffeur Livreur s'assure que le niveau de carburant est supérieur à la moitié du plein. Sinon, il doit faire le plein » (MO056, point 20).

- **Pour les activités des responsables du service Livraison :**

- Mise à jour des tournées.

« Le Responsable Livraison réalise avec le Chauffeur Livreur au moins une fois par an le parcours de la tournée de référence » (PR007, IT032).

➢ Mise à jour des feuilles de route.

« Il appartient au Responsable Livraison de mettre à jour dans l'AS400 le nom du titulaire responsable de chaque tournée, ainsi que toutes les informations apparaissant sur la FDR » (MO055, point 8).

➢ Doubles de clés des officines.

« Le Responsable Livraison conserve les doubles des clés des officines dans une armoire sécurisée au service Livraison. Chaque clé est anonymisée par un code. »

« La liste de ces codes ainsi que les modalités de livraison sont conservées dans un endroit défini et sécurisé au service Livraison. Il appartient au Responsable Livraison de la tenir à jour » (MO055, points 6 et 7).

➢ Gestion des réclamations.

« si le service Téléphone est fermé, remplir un F022 et le transmettre au service Téléphone. (…) contacter le service Téléphone ou lui transmettre un F022 » (MO055, point 11).

« Il appartient aux Responsables Livraison de retranscrire sur un formulaire F022 toutes les informations (fermetures exceptionnelles, réclamations clients, informations concurren-tielles,...) en provenance des officines transmises par les Chauffeurs Livreurs » (MO055, point 20).

« Si ce service est fermé, remplir un F022 et le transmettre au service Téléphone » (MO055, point 21).

- **Pour les liaisons inter-agences :**

➢ Enregistrement des bacs divers.

Distribution à chaque intervenant de la liaison du mode opératoire MO063 listant les références à enregistrer.

➢ Traitement en « divers ».

« Toutes les marchandises apparaissant dans le MO063 doivent être traitées de cette façon et non placées dans un bac "Courrier" » (MO061, point 5).

➢ Etiquetage des volumineux.

« Coller une étiquette "divers" (…) sur le conditionnement de la marchandise (une étiquette par colis et un colis par étiquette) » (MO061, point5).

- Batteries des PDA.

« Ces PDA sont rangés tous les soirs dans le bureau du service Livraison (sauf ceux utilisés pour les tournées). La batterie est alors changée contre une batterie chargée (voyant du support vert) » (MO044, point 1).

« Lorsque le camion est clôturé informatiquement, revenir au menu principal (…). Changer la batterie du PDA et le confier au Chauffeur » (MO061, point 18).

- Traitement des OP manquants.

« En cas de perte avérée, faire re-préparer les OP manquants par le service Magasin (…) si possible : l'OP est re-saisi en commande express (nouvel OP), il faut donc déclarer l'OP initial manquant (voir point suivant). Si le service Magasin est fermé, en aucun cas le Chef d'Equipe Livraison ne peut décider de re-préparer lui-même les OP » (MO062, point 10).

C.Bilan des formations.

Les Chauffeurs Livreurs attendaient cette formation avec un peu d'appréhension, craignant des modifications importantes de leurs habitudes de travail. Globalement, le déroulement des sessions de formation s'est fait sans problèmes, les Chauffeurs Livreurs étant pour la plupart attentifs et réactifs.

Cependant, certains points abordés lors des formations ont suscité des réticences :

- L'archivage des feuilles de route au retour, avec indication de l'heure de retour, a été ressenti par certains comme un outil de surveillance. Ils se sont alors vu expliquer l'intérêt premier de cette information, celui-ci étant la réponse à certaines réclamations des clients, et non une vérification des allées et venues des Chauffeurs Livreurs.
- La standardisation des mentions portées sur la feuille de route lors du pointage et du chargement a également suscité des réactions, surtout de la part de Chauffeurs Livreurs ayant une ancienneté importante, réticents à l'idée d'abandonner leurs habitudes. La réponse faite à cette objection a été de proposer une période de test du système présenté pendant la formation, à l'issue de laquelle le sujet serait réétudié d'après les propositions des Chauffeurs Livreurs.
- Les Chauffeurs Livreurs rechignent à identifier systématiquement les cartons Cyclamed® lors de leur livraison, objectant, à raison, que ceci ne fait pas partie de leurs attributions, et que cette identification doit être faite par le client. Malheureusement, ceux-ci oublient "plus ou moins" involontairement d'apposer leur cachet sur les cartons. La solution adoptée a été d'inciter les Chauffeurs Livreurs à procéder à cette identification avant livraison des cartons, de ne reprendre que des cartons identifiés soit par le client, soit pas leurs soins, et de signaler à la Responsable Service Clients les clients omettant systématiquement l'identification des cartons pour qu'elle puisse faire une communication adaptée.
- Le compactage des retours de plusieurs clients dans un seul bac au cours de la tournée était une habitude très largement répandue parmi les Chauffeurs Livreurs. La consigne de mettre les retours dans un bac du client concerné a donc soulevé une objection unanime concernant le nombre de bacs à décharger au retour de la tournée. D'autre part, les Chauffeurs Livreurs craignaient une surcharge du convoyeur retours. On a donc expliqué l'intérêt de ce non regroupement des retours de plusieurs clients pour la recherche par les opératrices du service Retours de

l’origine des produits retournés. Une communication a également été faite auprès des membres du service Retour pour qu’ils déchargent le convoyeur régulièrement.

CONCLUSION.

La répartition pharmaceutique française a su au cours des ans s'adapter à un système de santé en constante évolution, depuis la naissance des spécialités pharmaceutiques jusqu'à l'ère de l'automatisation, en passant par la création de la Sécurité Sociale.

Le texte des Bonnes Pratiques de Distribution est venu compléter le cadre législatif appliqué à la répartition pharmaceutique, en la dotant (enfin) d'objectifs de qualité, reconnaissant ainsi son rôle au sein de la chaîne de distribution du médicament, au même titre que les fabricants et les officines.

Le but des formations dispensées aux différents acteurs du service Livraison de l'agence CERP Grand Lille était d'augmenter la qualité des activités du service et de mettre tous les Chauffeurs Livreurs au même niveau d'information. Ces deux objectifs ont présidé à chacune des étapes de ma mission : la période d'observation a permis de comprendre le fonctionnement du service, d'appréhender les attentes des responsables quant aux opérations à effectuer et de recenser les écarts et points forts ; la rédaction des modes opératoires s'est faite en fonction des ces observations et dans le respect des BPD et des procédures CERP Rouen et l'élaboration des formations a pris en compte toutes ces données.

Le volume de travail représenté par la mise en conformité du seul service Livraison de la CERP Grand Lille avec les BPD donne une idée de celui effectué pour la rédaction des procédures CERP Rouen et du travail restant à faire dans les autres services. La mise en pratique de ce texte paru en 2001 dans toutes les agences des entreprises de répartition pharmaceutique prendra donc encore beaucoup de temps. En effet, même si l'essentiel, c'est-à-dire la rédaction de procédures et instructions, a été fait, la rédaction de modes opératoires plus précis et la formation de l'ensemble du personnel sont loin d'être terminées.

Aujourd'hui régie par une législation lourde, la répartition pharmaceutique doit constamment se conformer à de nouvelles exigences de qualité tout en réduisant au maximum ses coûts de fonctionnement pour faire face aux différentes mesures gouvernementales. Elle a réussi jusqu'à présent à maintenir un haut niveau de qualité de service, mais jusqu'à quel point pourra-t-elle réduire ses coûts sans l'altérer ?

ANNEXES

EXTRAITS DES BPD..... 94
ANNEXE 0.PROCÉDURE PR007 : LIVRAISON ET INSTRUCTIONS S'Y RAPPORTANT..... 97
ANNEXE 0.PROCÉDURE PR009 : RÉCLAMATIONS QUALITÉ..... 103
ANNEXE 0.FORMULAIRE F022 : ENREGISTREMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS..... 104
ANNEXE 0. FORMULAIRE F024 : BAROMÈTRE QUALITÉ DE SERVICE..... 104
ANNEXE 0.PROCÉDURE PR022 : DISTRIBUTION DE L'OXYGÈNE..... 105
ANNEXE 0.PROCÉDURE PR024 : GESTION DES PRODUITS STUPÉFIANTS..... 106
ANNEXE 0.MODE OPÉRATOIRE « LIVRAISON - AGENCE MÉCANISÉE RÉGIONALE ÉQUIPÉE DE DISTRIBUTEUR ». 107
ANNEXE 0.MODE OPÉRATOIRE « LIVRAISON – AGENCE RÉGIONALE – STOCKAGE »..... 108
ANNEXE 0.MODE OPÉRATOIRE « LIVRAISON – REPRISE »..... 109
ANNEXE 0.MODE OPÉRATOIRE « LIVRAISON – SUIVI DES BACS »..... 110
ANNEXE 0. MO012 : MODIFICATION DE TOURNÉE..... 111
ANNEXE 0. MO046 : GESTION DES GARDES POUR LES LIVRAISONS..... 112
ANNEXE 0. MO053 : POINTAGE DES BACS RÉASSORTS..... 113
ANNEXE 0. MO049 : SUIVI DES TRANSFERTS CLIENTS..... 114
ANNEXE 0. MO015 : RAMASSAGE DES ENVELOPPES CPAM CHEZ LES CLIENTS..... 115
ANNEXE 0. MO018 : DÉPÔT DES ENVELOPPES CPAM À LA CAISSE..... 116
ANNEXE 0. MO016 : GESTION DES ENVELOPPES RAMASSÉES POUR DÉPÔT AUX CAISSES..... 117
ANNEXE 0. MO037 : ACTIONS LIVRAISONS SUR LES OPÉRATIONS VÉRITÉ DES STOCKS..... 118
ANNEXE 0. MO040 : RETOURS CLIENTS PRODUITS FROIDS..... 119
ANNEXE 0.FORMULAIRE « SUIVI DES TRANSFERTS CLIENTS »..... 122
ANNEXE 21.FORMULAIRE « SUIVI DES MANQUANTS FASTMOVING »..... 123
ANNEXE 22. FORMULAIRE « BORDEREAU DE REPRISE D'ENVELOPPES CPAM »..... 124
ANNEXE 0. FORMULAIRE « FEUILLE DE ROUTE RAMASSAGE DES ENVELOPPES CPAM »..... 125
ANNEXE 0.FORMULAIRE « ATTESTATION DE REPRISE ENVELOPPE CPAM »..... 126
ANNEXE 25. FORMULAIRE « FEUILLE DE ROUTE DÉPÔT DES ENVELOPPES CPAM »..... 127
ANNEXE 0.FORMULAIRE « CLIENTS DE GARDE OU OUVERTS SAMEDI / WE »..... 128
ANNEXE 27.MO013 : PLANNING DES « COURSES » EFFECTUÉES PAR LES LIVRAISONS..... 129
ANNEXE 0.MO045 : DÉTAILS DE LA FEUILLE DE ROUTE ET ACTIONS À MENER AVANT LE DÉPART DE LA TOURNÉE. 130
ANNEXE 0.MO054 : ACTIONS À MENER PAR LE CHAUFFEUR AU RETOUR DE TOURNÉE..... 133
ANNEXE 0.MO056 : ACTIONS À MENER PAR LE CHAUFFEUR LIVREUR PENDANT LA TOURNÉE..... 134
ANNEXE 0.MO055 : ACTIONS GÉNÉRALES À MENER PAR LE RESPONSABLE LIVRAISON..... 135
ANNEXE 0.MO057 : SAISIE D'UN MESSAGE OU COMMENTAIRE FEUILLE DE ROUTE..... 137
ANNEXE 0.MO069 : PRÉPARATION DES MARCHANDISES POUR EXPÉDITION AUX AGENCES BELGES..... 138
ANNEXE 0.MO044 : FASTMOVING : DÉFINITIONS ET ACTIONS À MENER..... 139

ANNEXE 0.MO061 : FASTMOVING : OPÉRATIONS INFORMATIQUES..... 143
ANNEXE 0.MO062 : FASTMOVING : GESTION DES OP MANQUANTS..... 147
ANNEXE 0.MO063 : TABLEAU DES MARCHANDISES DIVERSES ENREGISTRÉES PAR FASTMOVING..... 148
ANNEXE 0.ATTESTATION DE FORMATION..... 149

Extraits des BPD.

Bonnes pratiques de distribution en gros des médicaments à usage humain et des produits mentionnés à l'article L. 5136-1 du code de la santé publique

CHAPITRE Ier

GESTION DE LA QUALITÉ

ASSURANCE DE LA QUALITE DE LA DISTRIBUTION EN GROS

(…)

1.2. Pour atteindre cet objectif, un système d'assurance de la qualité approprié à la distribution en gros des produits pharmaceutiques doit garantir que : (…)

i) Toutes [les] opérations sont clairement décrites dans des procédures internes connues, respectées et actualisées ;

(…)

BONNES PRATIQUES DE DISTRIBUTION EN GROS

(…)

1.4. Leurs principales exigences sont les suivantes : (…)

b) Disposer de procédures et instructions claires et sans ambiguïté ;

(…)

CHAPITRE II

PERSONNEL

GENERALITES

(…)

2.9. Tous les membres du personnel doivent recevoir une formation initiale et continue adaptée aux activités qui leur sont confiées.

2.10. Le personnel doit, pour ce qui le concerne, connaître et appliquer les bonnes pratiques de distribution en gros.

(…)

FORMATION

2.12. L'objectif de la formation est d'assurer la qualification du personnel pour les tâches qui lui sont attribuées. Cette formation doit prendre en compte les aspects théoriques et la mise en oeuvre des bonnes pratiques de distribution en gros.

2.13. La formation s'applique à toutes les catégories de personnel.

2.14. Une attention particulière doit être portée à la formation initiale du personnel nouvellement recruté ou affecté à de nouvelles activités.

2.15. La formation doit être assurée de manière continue et son efficacité doit être périodiquement évaluée.

2.16. Tous les programmes de formation susceptibles d'influer sur la qualité de la distribution pharmaceutique doivent être approuvés par le pharmacien responsable.

2.17. Le personnel d'encadrement chargé de l'application des bonnes pratiques de distribution en gros s'assure de la formation de ses collaborateurs.

2.18. La participation du personnel aux séances de formation doit être enregistrée.

(…)

CHAPITRE V

PREPARATION ET LIVRAISON DES COMMANDES

(…)

LIVRAISON

5.7. Les informations enregistrées relatives aux transactions de sortie mentionnées à l'article R. 5115-12 du code de la santé publique doivent être claires et facilement accessibles.

5.8. Dans le cas de transactions entre fabricants, importateurs et distributeurs en gros, l'enregistrement relatif aux transactions de sortie doit permettre de retrouver le destinataire, par exemple en relevant les numéros de lots.

5.9. En ce qui concerne les médicaments destinés à être expérimentés sur l'homme, l'enregistrement relatif aux transactions de sortie doit comporter, outre les indications figurant à l'article R. 5115-12 du code de la santé publique, la référence de l'essai, la référence permettant de connaître la formule intégrale et le numéro de lot de fabrication, et toute information nécessaire au suivi de ces médicaments dans le cadre de l'essai.

5.10. Pour les médicaments dérivés du sang, les mentions figurant à l'article R. 5144-27 du code de la santé publique doivent être enregistrées, en particulier le numéro de lot et le nombre d'unités.

5.11. Sur leur territoire de répartition, les grossistes-répartiteurs sont tenus à des obligations de service public conformément aux dispositions du code de la santé publique.

5.12. En cas d'urgence, et sans préjudice des dispositions spécifiques applicables aux grossistesrépartiteurs, tout établissement pharmaceutique effectuant la distribution en gros doit pouvoir livrer dans les délais les plus rapides les produits dont il assure régulièrement la fourniture.

5.13. Les produits pharmaceutiques doivent être transportés dans des conditions assurant le maintien de la qualité de telle manière que :
a) L'identification de l'expéditeur et du destinataire soit conservée ;
b) L'intégrité du conditionnement des produits soit préservée ;
c) Des précautions adéquates soient prises notamment contre les écoulements, la casse ou le vol (par exemple par le cerclage des caisses) ;
d) Des mesures de protection soient mises en oeuvre contre les conditions excessives de chaleur, de froid, de lumière, d'humidité, etc., et contre les micro-organismes et autres parasites ou animaux nuisibles ;
e) Les délais de livraison prévus par la réglementation soient respectés, notamment en cas d'urgence.
5.14. Des équipements spéciaux appropriés doivent être utilisés pour le transport des produits pharmaceutiques dont le stockage exige des conditions particulières de conservation.
5.15. La livraison des produits pharmaceutiques ne peut avoir lieu que dans les locaux d'établissements ou d'organismes autorisés à recevoir ces produits et placés sous la responsabilité du destinataire.
5.16. Lorsque le transport est effectué par un organisme ou une entreprise autre que le distributeur en gros, le contrat établi doit comporter les obligations mentionnées ci-dessus, relatives au transport et à la livraison.
(…)

CHAPITRE VII
DOCUMENTATION

(…)

DOCUMENTS LIES AU FONCTIONNEMENT INTERNE DE L'ETABLISSEMENT

7.4. Toute documentation doit être présentée sur demande aux autorités compétentes.

Nature des documents

7.5. Il s'agit des procédures, instructions écrites, enregistrements… qui concernent toutes les opérations réalisées dans l'établissement susceptibles d'avoir un effet sur la qualité des produits ou les activités de distribution.
7.6. Ces documents font partie intégrante du système d'assurance de la qualité. Ils permettent de supprimer tout risque d'oubli, de confusion ou d'erreur lié à la communication orale.
7.7. Des procédures écrites doivent être établies notamment pour :
a) La gestion du personnel, y compris la formation ;
b) Les délégations de responsabilité pharmaceutique ;
c) L'accès aux locaux et leur protection ;
d) L'entretien et le nettoyage des locaux et du matériel ;
e) L'étalonnage des appareils ;
f) L'approvisionnement et la réception des produits ;
g) Les opérations de stockage et la sécurité des produits ;
h) La mise en oeuvre de la libération des produits placés en quarantaine ;
i) La préparation des commandes et emballages ainsi que la livraison ;
j) Le suivi des produits soumis à une réglementation particulière ;
k) Le traitement des retours, des réclamations et des rappels ou retraits de produits pharmaceutiques ;
l) La réalisation des auto-inspections ;
m) Les validations.

Rédaction, approbation/diffusion et gestion

7.8. Le titre, la nature et l'objet des documents doivent être clairement indiqués afin qu'ils soient aisément lisibles et compréhensibles.
7.9. Les documents doivent être :
a) Soigneusement conçus, préparés, revus, diffusés et tenus à jour ;
b) Approuvés, signés et datés par la personne autorisée ;
c) Créés, modifiés, annulés, diffusés, classés et archivés selon une procédure appropriée ;
d) Référencés selon une procédure de gestion qui garantit en outre que seuls les documents en vigueur sont utilisés et que les documents périmés sont retirés du circuit ;
e) Présentés et paginés de manière à permettre de distinguer les originaux de leurs copies ;
f) Aisément accessibles aux personnes concernées.
7.10. Tout système informatisé utilisé pour gérer ces documents doit se conformer aux prescriptions du chapitre III de ce guide.
(…)

Annexe 0.Procédure PR007 : Livraison et instructions s'y rapportant.

Ensemble, agissons pour la santé	PROCEDURE	Code	PR007
		Version	01
Livraison			

Domaine d'application

Décrit la livraison et le retour de l'ensemble des marchandises et des documents destinés à un client sur la zone de chalandise d'un établissement, selon les délais en vigueur au Code de la Santé Publique et dans le respect de l'intégrité des marchandises.

Date	Modification
25/09/2003	Rédaction initiale

Rédacteur	Groupe de travail	Approbateur	J.Y. BOULY	Date d'application	25/09/2003

Ensemble, agissons pour la santé	PROCEDURE	Code	PR007
		Version	01
Livraison			

Acteur	Sous Procédure	Objets	Instructions
Chauffeur Livreur	Assemblage	Trier par tournée et regrouper par client, dans l'ordre d'une tournée déterminée, l'ensemble des marchandises et documents	IT020 Tri et regroupement des marchandises et des documents
Chauffeur Livreur	Pointage et chargement	Contrôler, à l'aide de la feuille de route, les marchandises et documents puis chargement dans le véhicule prévu	IT021 Contrôle et mention des marchandises et documents sur la feuille de route IT022 Contrôle de l'état du véhicule IT023 Chargement selon l'ordre d'assemblage de la feuille de route
Chauffeur Livreur	Livraison	Livrer chaque client dans les délais et dans l'ordre définis les marchandises et documents dans un local autorisé, puis récupérer les marchandises et documents en retour	IT024 Respect de l'ordre et des horaires définis par la feuille de route IT025 Contrôle puis déchargement des marchandises et documents prévus pour chaque client IT026 Dépôt des marchandises et des documents dans un lieu autorisé en accord avec le client IT027 Récupération des marchandises et des documents laissés en retour par le client

Ensemble, agissons pour la santé	PROCEDURE	Code	PR007
		Version	01
Livraison			

Acteur	Sous Procédure	Objets	Instructions
Chauffeur Livreur	Retour à l'agence	Déposer les marchandises et les documents en retour dans les zones destinataires clairement identifiées	IT028 Retour à l'agence du véhicule IT029 Information du Responsable Livraison de tout incident rencontré sur la tournée IT030 Déchargement puis distribution des différentes marchandises et documents en retour IT031 Préparation du véhicule pour la tournée suivante
Responsable Livraison	Pilotage des paramètres de livraison	Créer, mettre en place et mettre à jour les tournées de référence	IT032 Création, mise en place et mise à jour des tournées de référence
Responsable Livraison	Sous-Traitance	Etablir un contrat de sous-traitance de livraison	IT034 Obligations du contrat de sous-traitance de livraison

Ensemble, agissons pour la santé	INSTRUCTION	Code	IT020
		Version	01
Tri et regroupement des marchandises et des documents			

Exigences	Description
E1	Toute marchandise et document sont clairement identifiés par son expéditeur et son destinataire.
E2	Le Chauffeur Livreur trie les marchandises associées à un OP, à l'aide de l'étiquette d'identification du bac ou du n° de l'OP, par date et par tournée et les regroupe par client en fonction du numéro d'assemblage.
E3	Les autres marchandises et les documents à livrer sont triés par client et par tournée, et regroupés dans un bac de volume approprié qui sera associé à la livraison du client.
E3.1	Ce bac est identifié par client (OP ou étiquette) et couverclé (pitonné ou cerclé).

Ensemble, agissons pour la santé	INSTRUCTION	Code	IT021
		Version	01
Contrôle et mention des marchandises et documents sur la feuille de route			

Exigences	Description
E1	La feuille de route est éditée automatiquement après l'heure limite de passation de commande. Le Chauffeur Livreur rapproche les numéros d'OP (mentionnés sur la feuille de route) des marchandises. Il indique sur les deux parties de la feuille de route le nombre et type de marchandises.
E1.1	En cas de non conformité, manquant ou colis surnuméraire, par rapport à la feuille de route, le Chauffeur Livreur informe son responsable, qui décide de la conduite à tenir. Si la non conformité n'a pu être levée avant le départ en livraison, le chauffeur livreur notifie le numéro d'OP manquant sur la feuille de route.
E1.2	Le Chauffeur Livreur s'assure que les BNR sont bien accompagnés des produits correspondants.
E2	Le regroupement des bacs est interdit, 1 bac/1 OP.
E3	Tout via (Homéopathie, transfert client…) transporté est mentionné sur les 2 parties de la feuille de route.
E4	En cas d'anomalie de volume de la commande d'un client, le Chauffeur Livreur le signale immédiatement au Responsable Livraison.
E5	Le Chauffeur Livreur tient compte des messages inscrits sur sa feuille de route.

	INSTRUCTION	Code	IT022
		Version	01

Contrôle de l'état du véhicule

Exigences	Description
E1	Le Chauffeur Livreur s'assure qu'il dispose d'un véhicule.
E2	Le Chauffeur Livreur dispose de ses papiers (permis de conduire et carte d'identité), des clés et des papiers du véhicule.
E3	Le Chauffeur Livreur contrôle l'état du véhicule, en particulier les niveaux et l'état des pneus du véhicule.
E4	En cas de problème, le Chauffeur Livreur informe son Responsable Livraison, qui décide de la conduite à tenir.

	INSTRUCTION	Code	IT023
		Version	01

Chargement selon l'ordre d'assemblage de la feuille de route

Exigences	Description
E1	Le Chauffeur Livreur veille à manipuler les bacs et les marchandises avec précaution.
E1.1	En cas de casse, les produits abîmés sont isolés puis acheminés vers le service des retours. Le chauffeur livreur informe son responsable.
E2	Le Chauffeur Livreur charge les marchandises dans l'ordre séquentiel de l'assemblage en assurant la stabilité du chargement.
E2.1	Pour chaque client, le Chauffeur Livreur vérifie le nombre de bacs associés à un OP par rapport à sa feuille de route.
E3	Le cas échéant, le Chauffeur Livreur s'assure qu'il dispose des clés et connaît les codes d'accès des officines de la tournée.
E4	Le Chauffeur Livreur note sur la feuille de route son nom et à l'endroit prévu le kilométrage de son véhicule et son heure de départ.
E5	Le Chauffeur Livreur sépare et dépose une des deux parties de la feuille de route dans une bannette prévue à cet effet. Il est conservé dans le cas d'une réclamation selon les délais définis en agence.
E6	Avant son départ, le Chauffeur Livreur s'assure que la zone d'assemblage et les emplacements courrier/via sont vides.

	INSTRUCTION	Code	IT024
		Version	01

Respect de l'ordre et des horaires définis par la feuille de route

Exigences	Description
E1	Le Chauffeur Livreur suit scrupuleusement l'ordre de livraison indiqué sur la feuille de route.
E1.1	Le Chauffeur Livreur peut proposer au Responsable Livraison une modification de parcours.
E2	Le Chauffeur Livreur respecte les horaires de livraison indicatifs mentionnés sur la feuille de route.
E2.1	Le Chauffeur Livreur signale par téléphone à l'agence tout incident de parcours provoquant un retard significatif (défini par le Directeur d'agence).

	INSTRUCTION	Code	IT025
		Version	01

Contrôle puis déchargement des marchandises et documents prévus pour chaque client

Exigences	Description
E1	Le Chauffeur Livreur gare correctement son véhicule à proximité de l'officine à livrer, puis coupe le moteur de son véhicule et retire la clé de contact.
E2	A partir des informations de la feuille de route, le Chauffeur Livreur prend les bacs et les marchandises destinés à l'officine, ainsi que le cas échéant les clés et code d'accès.
E2.1	Le Chauffeur Livreur a la responsabilité du trousseau de clés anonyme qui lui est confié et signale toute perte ou casse à son responsable.
E3	Le Chauffeur Livreur ferme à clé son véhicule durant la livraison.

	INSTRUCTION	Code	IT026
		Version	01

Dépôt des marchandises et des documents dans un lieu autorisé en accord avec le client

Exigences	Description
E1	Le Chauffeur Livreur dépose les bacs et les marchandises dans un lieu autorisé, selon les instructions du client.
E1.1	Le lieu autorisé est convenu avec le titulaire de l'officine. Il est sécurisé et son accès est limité aux personnes habilitées.
E1.2	En cas d'impossibilité de livrer dans les conditions requises, le Chauffeur Livreur alerte son responsable qui décide de la conduite à tenir. S'il ne peut le joindre, il recharge la marchandise dans le camion.
E1.3	Pour la livraison de stupéfiants le Chauffeur Livreur réalise les opérations décrites dans IT049.
E2	Le Chauffeur Livreur informe le Responsable Livraison des remarques faites par le titulaire ou l'équipe officinale conformément à l'IT029.
E3	Le Chauffeur Livreur respecte une confidentialité absolue quant aux informations internes et/ou relatives à la clientèle.

	INSTRUCTION	Code	IT027
		Version	01

Récupération des marchandises et des documents laissés en retour par le client

Exigences	Description
E1	Le Chauffeur Livreur reprend systématiquement tous contenants : les bacs vides, pochettes isothermes vides, plaques eutectiques et couvercles.
E2	Le Chauffeur Livreur reprend en retour toutes marchandises identifiées, les cartons Cyclamed qui sont obligatoirement identifiés au nom du client, les produits en via, les bons de stupéfiants, ainsi que tous les documents à destination de l'agence ou transitant par l'agence.
E2.1	Pour les produits en via, le Chauffeur Livreur vérifie que le nom de l'expéditeur et destinataire sont incrit sur les cartons. Tout produit non identifié est laissé chez le client.
E2.2	Le Chauffeur Livreur note sur la feuille de route les via entre clients.
E3	Le Chauffeur Livreur charge les différents retours en s'assurant de la stabilité du chargement, avant son départ vers le point de livraison suivant.
E4	Avant son départ, le Chauffeur Livreur vérifie que l'officine est refermée et/ou mise sous alarme, selon les consignes.

Ensemble, apprenons pour la santé	INSTRUCTION	Code	IT028
		Version	01
Retour à l'agence du véhicule			

Exigences	Description
E1	Le parcours de retour à l'agence est défini par le Responsable Livraison (passage au garage, plein du véhicule...).

Ensemble, apprenons pour la santé	INSTRUCTION	Code	IT029
		Version	01
Information du Responsable Livraison de tout incident rencontré sur la tournée			

Exigences	Description
E1	Le Chauffeur Livreur transmet au Responsable Livraison les réclamations des clients et les informations de la concurrence ainsi que tous les incidents de livraison et/ou de parcours survenus durant sa tournée.
E1.1	Les informations doivent être précises et circonstanciées.
E2	Le Responsable Livraison renseigne ces informations sur le formulaire F022 conformément à la PR009.

Ensemble, apprenons pour la santé	INSTRUCTION	Code	IT030
		Version	01
Déchargement puis distribution des différentes marchandises et documents en retour			

Exigences	Description
E1	Le Chauffeur Livreur note sur la feuille de route le kilométrage du véhicule et son heure de retour à l'agence.
E1.1	La feuille de route complétée est déposée dans une bannette prévue à cet effet. Elle est conservée dans le cas d'une réclamation selon les délais définis en agence.
E2	Le Chauffeur Livreur décharge et range correctement dans les zones prévues tous les bacs vides, les couvercles, les pochettes isothermes ainsi que les plaques eutectiques contenus dans son véhicule.
E3	Les matériels de location Oxypharm en retour sont déposés dans les zones prévues.
E4	Les cartons Cyclamed "A détruire" sont à placer dans la benne Cyclamed. Les cartons Cyclamed "Valorisable" sont stockés dans les zones prévues en attente de récupération par les organismes autorisés.
E5	Les produits retournés par les clients sont déposés dans la zone prévue.
E6	Les retours sur via sont placés dans les zones définies pour chaque destinataire.
E7	Le Chauffeur Livreur trie tous les documents rapportés dans les casiers identifiés. En cas de doute le Chauffeur Livreur s'adresse au Responsable Livraison.
E8	Le Chauffeur Livreur dépose le trousseau de clés des officines dans l'emplacement sécurisé prévu à cet effet.
E9	Le Chauffeur Livreur s'assure que son véhicule est vide de toute marchandise ou document.

	INSTRUCTION	Code	IT031
		Version	01

Préparation du véhicule pour la tournée suivante

Exigences	Description
E1	Après le déchargement de son véhicule, le Chauffeur Livreur le stationne à l'emplacement de la prochaine tournée qui lui est affectée.
E1.1	Le cas échéant, le véhicule est stationné de façon à ne pas gêner la circulation des autres véhicules au sein de l'agence.
E2	Le Chauffeur Livreur signale tout problème technique au Responsable Livraison, qui planifie la réparation le cas échéant.
E2.1	Selon les consignes definies en agence, le Chauffeur Livreur est responsable du suivi des entretiens réguliers du véhicule.
E2.1.1	Le Chauffeur Livreur veille à la propreté intérieure et extérieure du véhicule utilisé.
E3	Les véhicules stationnés à l'extérieur des locaux sont fermés à clé et le Chauffeur Livreur dépose les clés et papiers du véhicule à l'endroit sécurisé prévu à cet effet.
E3.1	Pour les véhicules stationnés à l'intérieur des locaux, la clé de contact est laissée sur le tableau de bord et les papiers sont placés à l'endroit prévu à cet effet.

	INSTRUCTION	Code	IT032
		Version	01

Création, mise en place et mise à jour des tournées de référence

Exigences	Description
E1	A partir d'une carte géographique, des points de livraison et des données de chaque client portées sur le formulaire F025, le Responsable Livraison établit un parcours théorique.
E2	Le parcours théorique est testé en conditions réelles par le Responsable Livraison et les résultats du test sont présentés au Directeur d'agence.
E3	Après accord du Directeur d'agence, le parcours de la tournée de référence est saisi informatiquement, par le Responsable d'exploitation ou Livraison.
E4	Le Responsable Livraison constitue un trousseau de clés anonyme par tournée (chaque clé portant un code d'identification). Il complète pour chaque client le formulaire F025 de ce code d'identification. Ces formulaires sont conservés dans un endroit défini et sécurisé au service livraison.
E5	Le Responsable Livraison réalise avec le Chauffeur Livreur au moins une fois par an le parcours de la tournée de référence et le cas échéant, après accord du Directeur d'agence, il le modifie informatiquement.
E6	Avant toute modification du parcours de la tournée de référence ayant une incidence sur le service client, le Responsable Livraison le soumet au Directeur d'agence. En cas de validation de la modification, le Commercial procéde à la mise à jour conformément à l'IT130.

	INSTRUCTION	Code	IT034
		Version	01

Obligations du contrat de sous-traitance de livraison

Exigences	Description
E1	Lorsque la livraison est effectuée par un organisme ou une entreprise autre que les Chauffeurs Livreurs de l'agence, un contrat est établi en précisant les obligations relatives à la livraison, qui garantissent la conservation, l'intégrité et la sécurité des médicaments.

Annexe 0.Procédure PR009 : Réclamations qualité.

Ensemble, optimisons pour la santé	PROCEDURE	Code	PR009
		Version	01
Réclamations Qualité			

Domaine d'application

Décrit l'enregistrement, l'analyse et le suivi des réclamations

Date	Modification
26/09/2003	Rédaction initiale

Rédacteur	Groupe de travail	Approbateur	J.Y. BOULY	Date d'application	26/09/2003

Ensemble, optimisons pour la santé	PROCEDURE	Code	PR009
		Version	01
Réclamations Qualité			

Acteur	Sous Procédure	Objets	Instructions
Tout Personnel	Collecte des données	Centraliser et enregistrer une réclamation qualité	IT122 Enregistrement d'une réclamation qualité IT123 Traitement des réclamations Qualité produit pharmaceutique
Représentant Qualité/ Pharmacien Délégué	Analyse des réclamations qualité et plan d'action correctif	Mise en place et suivi d'un processus visant à remédier au dysfonctionnement	IT124 Traitement des réclamations hors Qualité produit pharmaceutique

Annexe 0.Formulaire F022 : Enregistrement des réclamations clients.

	FORMULAIRE	Code	F022
Enregistrement des réclamations clients		Version	01

Date : Enregistré par :

HEURE	CODE CLIENT	NOM CLIENT	VILLE	DETAIL DE LA RECLAMATION ET ACTION ENTREPRISE

Annexe 0. Formulaire F024 : Baromètre qualité de service.

	FORMULAIRE	Code	F024
Baromètre qualité service		Version	01

DATE	CLIENT	VILLE	SERVICE	Tournée/ secteur	Nom/ équipe	RECLAMATION	RESOLUTION

Annexe 0.Procédure PR022 : Distribution de l'oxygène.

Ensemble, optimisons pour la santé	PROCEDURE	Code	PR022
		Version	01
Distribution de l'Oxygène			

Acteur	Sous Procédure	Objets	Instructions
Gestionnaire de stock	Approvisionnement	Gérer l'approvisionnement en bouteilles d'Oxygène auprès d'un fournisseur agréé	IT054 Gestion de l'approvisionnement des bouteilles d'Oxygène
Réceptionnaire	Réception et Stockage des bouteilles d'Oxygène	Contrôler la conformité de la livraison par rapport à la commande, et stocker les bouteilles d'Oxygène dans les zones appropriées	IT055 Réception des bouteilles d'Oxygène IT056 Stockage des bouteilles d'Oxygène
Opérateur de saisie	Collecte	Définir les opérations de collecte des commandes de bouteille d'Oxygène	IT057 Collecte des bouteilles d'Oxygène
Préparateur de commande	Préparation	Définir les opérations de préparation des commandes de bouteilles d'Oxygène	IT059 Préparation d'une commande de bouteilles d'Oxygène
Chauffeur Livreur	Livraison des bouteilles d'Oxygène	Définir les conditions de livraison des bouteilles d'Oxygène	IT060 Livraison des bouteilles d'Oxygène
Chauffeur Livreur	Reprise des bouteilles d'Oxygène	Définir les opérations de reprise des bouteilles d'Oxygène	IT061 Reprise des bouteilles d'Oxygène chez les clients
Réceptionnaire	Reprise des bouteilles par le fournisseur agréé	Définir les modalités de reprise des bouteilles d'Oxygène par le fournisseur	IT062 Reprise des bouteilles d'Oxygène par le fournisseur

Ensemble, optimisons pour la santé	PROCEDURE	Code	PR022
		Version	01
Distribution de l'Oxygène			

Acteur	Sous Procédure	Objets	Instructions
Pharmacien Délégué	Régles de fonctionnement, retrait de lot et traçabilité	Définir les modalités de fonctionnement et la manière d'assurer la traçabilité des bouteilles d'Oxygène	IT053 Vérification de l'agrément du fournisseur de bouteilles d'Oxygène. IT063 Suivi de la traçabilité des bouteilles d'Oxygène IT064 Rappel et retrait de lot de bouteilles d'Oxygène IT058 Régles de dispensation des bouteilles d'Oxygène

Annexe 0.Procédure PR024 : Gestion des produits stupéfiants.

	PROCEDURE	Code	PR024
		Version	01
Gestion des produits stupéfiants			

Domaine d'application

Décrit la gestion des produits stupéfiants

Date	Modification
26/09/2003	Rédaction initiale

Rédacteur	Groupe de travail	Approbateur	J.Y. BOULY	Date d'application	26/09/2003

	PROCEDURE	Code	PR024
		Version	01
Gestion des produits stupéfiants			

Acteur	Sous Procédure	Objets	Instructions
Pharmacien Délégué	Achat des stupéfiants	S'approvisionner en produits stupéfiants	IT043 Cadre légal de l'approvisionnement des produits stupéfiants IT044 Passation de commande au fournisseur des produits stupéfiants
Pharmacien délégué	Stockage des stupéfiants	Réceptionner et stocker les produits stupéfiants	IT045 Réception et stockage des produits stupéfiants IT046 Balance mensuelle et inventaire des produits stupéfiants
Pharmacien délégué	Délivrance des stupéfiants	Délivrer les produits stupéfiants	IT047 Collecte des produits stupéfiants IT048 Préparation des produits stupéfiants IT049 Livraison des produits stupéfiants
Pharmacien délégué	Retours des stupéfiants	Reprendre des produits stupéfiants	IT050 Traitement des retours clients des produits stupéfiants IT051 Traitement des rappels et retraits des produits stupéfiants
Pharmacien délégué	Destruction des stupéfiants	Détruire des produits stupéfiants	IT052 Destruction des produits stupéfiants

Annexe 0.Mode opératoire « LIVRAISON - Agence Mécanisée Régionale équipée de distributeur ».

Ensemble, agissons pour la santé	CHAINE DU FROID	Date 09/11/04
LIVRAISON - Agence Mécanisée Régionale équipée de distributeur		

Déchargement des bacs « Froid » par les chauffeurs

- *Décharger les bacs « Froid »* (bleus, rouges ou verts) séparément des autres bacs et couvercles plastique.
- *Scanner à l'aide de la douchette le code barre du bac plastique* (bleus, rouges ou verts) contenant le néopor. Se référer à l'application « Suivi des bacs ».
  - Pour les bacs « Froid » bleus :
    - *Empiler les bacs* «Froid» **COMPLETS** à l'endroit prévu à cet effet pour *retourner vers les agences correspondantes*.

      Le bac « Froid » COMPLET est composé du bac plastique bleu, du CONTENANT néopor et sa cloison de séparation, de (des) PLAQUE(S) eutectique(s), du couvercle néopor, du couvercle plastique.
  - Pour les bacs « Froid » (rouges ou verts) :
    - *Séparer les éléments des bacs « Froid »*, en plaçant les bacs plastique, les couvercles plastique, les **CONTENANTS** et les couvercles néopor sur une palette.
    - *Placer la cloison des grands bacs en position 1/3 - 2/3* avant de les empiler sur la palette.
    - *Placer les* **PLAQUES** *eutectiques dans les* **PANIERS**. Ces **PLAQUES** doivent être stockées **verticalement** par 15 dans les **PANIERS**, pour permettre un meilleur séchage avant réemploi.
- *Stocker les* **PANIERS** *une journée au service livraison* à l'endroit prévu à cet effet, afin d'assécher les plaques. Pour la stabilité, positionner les poignées des **PANIERS** vers l'intérieur pour les superposer.

Mise à disposition des bacs « Froid » pour la préparation

- Lorsque *la palette* est complètement montée, *l'amener à l'arrière des dynamiques* réservés au stockage des **CONTENANTS** et couvercles néopor.
- *Charger les dynamiques* des **CONTENANTS** et couvercles néopor.
- *Amener les **PANIERS de plaques sèches** à l'arrière du dynamique.*
- *Placer les* **PANIERS** *de 15* **PLAQUES** eutectiques dans un petit bac plastique et *charger les canaux du dynamique* réservés aux **PLAQUES** chaudes.

Annexe 0.Mode opératoire « LIVRAISON – Agence Régionale – Stockage ».

	CHAINE DU FROID	Date
		09/11/04
LIVRAISON – Agence Régionale – Stockage		

Stockage des éléments du bac « Froid »

- ***Utiliser une palette*** ou un roll pour le stockage des contenants néopor.
- ***Empiler les contenants néopor ouverts sur la palette***. ***Les disposer en alternance***, l'un à l'endroit, le suivant à l'envers pour une meilleure stabilité.
- ***Empiler les couvercles néopor à l'envers*** pour préserver le joint d'étanchéité.

Stockage des bacs « Froids » bleus

- ***Utiliser une palette*** ou ***un roll*** pour ***les bacs*** à ***retourner vers les agences correspondantes.***
- ***Empiler les bacs*** « Froids» COMPLETS à l'endroit prévu à cet effet.

Le bac « Froid » COMPLET est composé du :

- bac plastique bleu
- CONTENANT néopor et sa cloison de séparation
- PLAQUE(S) eutectique(s)
- couvercle néopor
- couvercle plastique

- MODE OPERATOIRE -

Agences : 32 33 47

Annexe 0.Mode opératoire « LIVRAISON – REPRISE ».

	CHAINE DU FROID	Date
		09/11/04
LIVRAISON - REPRISE		

Livraison

Les bacs «Froid » sont signalés :

- par l'abréviation ***« FRI » sur la feuille de route*** en face du numéro de l'OP – Facture.
- par ***la lettre « F »*** qui figure à droite du numéro de la tournée sur l'étiquette du bac.
- par la mention ***F0, F1, F2 ou F3*** qui figure sur la ***marge gauche d'un OP – Facture « Froid »***.

Rappel BPD important : Dans le cadre de la procédure PR007, vous devez respecter les 2 exigences suivantes :

- **il est *interdit de regrouper* les différents bacs d'un client et à plus forte raison, lorsqu'il s'agit d'un CONTENANT néopor.**
- **le chauffeur doit *pointer* l'ensemble des OP – Factures/BACS qui figurent sur *sa feuille de route*.**

- Lors de la livraison, il ne faut pas ***déposer les bacs « Froid »*** dans un endroit exposé à une source de chaleur.

Reprise des bacs « Froid » à l'Officine

- L'ensemble bac « Froid » est composé de :
  - bac plastique (bleu, vert ou rouge)
  - CONTENANT néopor et sa cloison de séparation
  - PLAQUE(S) eutectique(s)
  - couvercle néopor
  - couvercle plastique
- Le chauffeur doit ***reprendre*** à chaque tournée l'intégralité de ces éléments ***sans les désolidariser***, afin de ***faciliter le suivi informatique*** des bacs « Froid ».

Annexe 0.Mode opératoire « LIVRAISON – Suivi des Bacs ».

	CHAINE DU FROID	Date
		09/11/04
LIVRAISON – Suivi des Bacs		

SUIVI DES BACS

Saisie de tous les bacs « Froid » (bleus, verts ou rouges) en retour à l'agence

- ***Partir du MENU PRINCIPAL*** de l'écran.
- ***Taper Option 3*** « Livraison Facturation »
- ***Taper Option 11*** « Suivi des bacs »
- ***Taper Option 1*** « Retour des bacs frigos » SVB100
- ***Scanner les codes barres*** des bacs « Froid » à l'aide de la ***douchette***.
- En cas ***d'erreur de lecture***, ***taper*** le chiffre « ***4*** » devant la ligne erronée, et ***taper*** la touche « ***ENTREE*** ».
- A la fin de la lecture de tous les bacs « Froid », ***taper F8*** (touche fonction)
- ***Confirmer par la lettre « O »***.
- Taper la touche ***« ENTREE »***.

Annexe 0. MO012 : Modification de tournée.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO012 01

MODIFICATION DE TOURNEE

1	Avant toute modification de tournée (place du client dans la tournée, ajout ou suppression de client dans une tournée, passage d'une tournée à une autre, courses, ...), le Responsable Livraison : - fait faire un pointage horaire de la (des) tournée(s) test correspondante(s) - édite à partir de l'écran AS400 LIV150, la (les) tournée(s) allant subir une modification - mentionne sur l'édition papier toutes les modifications de trajet et/ou d'horaire d'après la feuille de route pointée par le Chauffeur Livreur
2	Cette édition papier est adressée au Responsable d'exploitation pour présentation au Directeur d'agence et à l'équipe commerciale lors de la réunion hebdomadaire.
3	En cas de validation de la modification par le DA : - le Responsable d'exploitation fait ou fait réaliser les modifications de paramétrage nécessaires (liv150 - Trieur - Fichier clés) - le Commercial concerné remplit le formulaire "note de service" correspondant pour information aux autres services - le Commercial concerné informe, le cas échéant, le(s) client(s) des modifications de service. - le Responsable Service Client met à jour l'annuaire clients et en diffuse une nouvelle version.

Annexe 0. MO046 : Gestion des gardes pour les livraisons.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO046 01

GESTION DES GARDES POUR LES LIVRAISONS

1	Dès distribution par le Service Téléphone du formulaire "**clients de garde ou ouverts samedi/WE** , le Responsable Livraisons (ou Chef d'équipe) en réalise l'**analyse** .
2	Si dans la colonne SAM AM ou LUNDI MATIN est indiquée la mention "**NORM**" suivi du N° de Tournée, la clé et/ou tout autre moyen d'ouverture (bip, code d'alarme) se trouve sur le trousseau habituel de la tournée et/ou est connu du chauffeur livreur, **pas d'action particulière** de la part du Responsable Livraisons.
3	Si dans la colonne SAM AM EXC est indiquée la mention "**EXC**" suivi du N° de Tournée, le Responsable Livraisons regarde l'**heure de début de garde samedi AM** renseignée dans la colonne "REMARQUES". Si l'heure théorique de livraison est prévue **avant** l'heure de début de la garde, le Responsable Livraison **sort la clé** de l'armoire de réserve. Si le mode d'ouverture nécessite autre chose qu'une clé ou que nous n'avons pas de clé ou de bip de réserve car clé spéciale, le Responsable Livraisons prend la clé et/ou le bip sur un des trousseaux de tournée NORM. Si aucune heure de début de garde n'est mentionnée, il prépare par principe le mode d'ouverture. Le samedi, le Responsable Livraison s'assure que le chauffeur effectuant la tournée dispose, avant son départ, de tous les explications et moyens nécessaires pour ouvrir la pharmacie. Attention si le chauffeur n'est pas le titulaire! Si l'heure théorique de livraison est prévue **après** l'heure de début de la garde, le Responsable Livraison prévient le chauffeur qu'il n'y a rien de particulier puique la pharmacie est ouverte au moment de la livraison. S'il y a necessité d'une clé et qu'il n'y en a **pas à disposition à l'agence**, le RL ou CE prévient immédiatement le Responsable Téléphone.
4	Si dans la colonne LUNDI MATIN EXC est indiquée la mention "**EXC**" suivi du N° de Tournée, le Responsable Livraisons contrôle seulement la présence de la clé **si la pharmacie est fermée le lundi matin**. S'il y nécessité d'une clé et qu'il n'en a **pas à disposition à l'agence**, le RL ou CE prévient immédaitement le Responsable Téléphone.
5	Dans la colonne HEURE DE LIVRAISON, le Responsable Livraison indique l'heure prévue pour la livraison de ce client le samedi après midi.
6	Le Responsable Livraison fait une copie du formulaire ainsi rempli et le transmet au service Téléphone le plus tôt possible.
7	Dans la colonne N° TOURNEE LUNDI, le Responsable Livraisons indique, pour toutes les gardes ESC (samedi et lundi), les numéros des tournées du lundi matin et du lundi midi sur lesquelles le client est livré.
8	Pour chaque tournée incluant un ou plusieurs clients de garde exceptionnelle, le Responsable Livraison fait une photocopie du formulaire ainsi complété et surligne les clients de la tournée concernée. Il place cette photocopie dans le casier de la tournée concernée.
9	Si il trouve dans le casier de sa tournée un formulaire "Clients de garde ou ouverts samedi / WE", le Chauffeur Livreur doit aller chercher dans les bacs de dispatching des tournées du lundi indiquées sur le formulaire les colis Dolisos ou Boiron des clients dont le nom est surligné.

Annexe 0. MO053 : Pointage des bacs réassorts.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO053 01

POINTAGE DES BACS REASSORTS

1	La personne formée à cette tâche édite, le matin, les feuilles de route correspondant aux tournées de livraison de T30 à T55.
2	Une fois les camions de liaison déchargés, cette personne pointe, par client, la correspondance entre les bacs bleus réassort venant des agences de Boulogne et d'Hérouville et les feuilles de route éditées.
3	Dans le cas où le produit contenu dans le bac de réassort est un produit frigo, cette personne échange la ou les plaque(s) eutectique(s) contre une ou des plaque(s) eutectique(s) congelée(s) prise(s) dans le congélateur.
4	Si un bac indiqué sur la feuille de route est manquant, cette personne vérifie, au niveau du service réception, dans les rolls APPRO si le bac manquant n'a pas été mal dispatché par l'agence de préparation
5	Si le bac n'est pas non plus au service Réception, cette personne est chargée : - d'entourer, sur la FDR correspondante, l'OP manquant et d'ajouter la mention "MANQUANT" - de déposer cette feuille de route au Service Téléphone
6	Selon l'indication "MANQUANT" mentionnée sur la FDR, l'opératrice de saisie est chargée : - de vérifier l'heure d'édition de l'OP en agence de préparation en faisant "12 détail de l'OP" en COL450 - de vérifier si la ligne de commande n'a pas été corrigée à "0" (lettre C à côté du prix, taper "12" devant la ligne pour voir le nom du correcteur et la quantité finalement livrée) - de contacter l'agence de préparation afin d'essayer de retrouver le produit - de vérifier, si le produit n'a pas été réceptionné et validé (ou pas en cours de réception) entre temps sur GL - de contacter le client pour le prévenir de la non possibilité de livraison de l'OP réassort et si le produit est en stock sur GL, de lui reprendre en commande - d'imprimer un duplicata d'OP pour demande d'avoir comme "facturé non livré" auprès du service retours - de prévenir le Responsable Livraisons des OP absents pour qu'ils soient signalés aux chauffeurs des tournées correspondantes

Annexe 0. MO049 : Suivi des transferts clients.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO049 01

SUIVI DES TRANSFERTS CLIENTS

1	Chaque Chauffeur Livreur dépose tout paquet, sachet, carton identifié comme étant transféré d'une pharmacie à une autre sur la table au centre du pôle Livraison.
2	Le Responsable Livraison est chargé de remplir le formulaire "SUIVI DES TRANSFERTS CLIENTS" en indiquant : - au niveau des cases "**expéditeur**" : les **nom** et **ville** du client, la **date d'enlèvement** (date du jour) , le **n° de tournée** et **nom** du Chauffeur Livreur ayant enlevé le colis - au niveau de la case "**nombre de conditionnements**" : le nombre de paquets, sachets et/ou cartons - au niveau de la case "**type de conditionnements**" : soit paquet(s), sachet(s), carton(s) - au niveau des cases "**destinataire**" : les **nom** et **ville** du client, la **date de livraison** au destinataire , le n° de tournée et nom du chauffeur allant livrer le destinataire
3	Si ce transfert concerne un client expéditeur ou destinataire d'une autre agence, **mentionner le n° agence**
4	Le Responsable Livraison est chargé ensuite de déposer les produits concernés : - si le destinaire est un client GL : devant le module du trieur de la tournée de livraison concernée - si le destinataire est un client d'une autre agence : dans ou devant le bac de liaison de l'agence concernée
5	Une fois ces tâches effectuées, le Responsable Livraison en atteste en mentionnant dans la dernière case la date et son nom.
6	Sont exclus de ce mode opératoire les sachets d'homéo Boiron et Dolisos destinés à être retournés à ces laboratoires, sauf usage détourné du sachet (utilisé pour un transfert entre clients).
7	Si le nom de l'expéditeur ou du destinataire n'est pas mentionné ou n'est pas clairement identifié, le Responsable Livraison questionne le Chauffeur Livreur concerné et / ou fait une recherche AS400 en collecte en clair par le nom du client et/ou par la ville. Le Responsable Livraison transmet l'information au Responsable Service Clients qui appelle l'expéditeur pour le sensibiliser au double étiquetage des transferts (exp + dest).
8	Si le sachet/paquet/carton arrive sur le convoyeur retours, il appartient à la Responsable Retours de pré - remplir le formulaire "SUIVI DES TRANSFERTS CLIENTS" en indiquant : - au niveau des cases "expéditeur" : les nom et ville du client, la date de récup (date du jour) , en lieu et place du n° de tournée : "service retours" et du nom du chauffeur les initiales du responsable Retours - au niveau de la case "nombre de conditionnements" : le nombre de paquets, sachets et/ou cartons - au niveau de la case "type de conditionnements" : soit sachet(s), paquet(s) ou carton(s) - au niveau des cases "destinataire" : les nom et ville du client Formulaire et produits sont alors amenés au plus tard en fin de poste (12h30-17h) au Responsable Livraison qui se charge de réaliser le reste des opérations comme décrit dans les points précédents.

Annexe 0. MO015 : Ramassage des enveloppes CPAM chez les clients.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO015 08

RAMASSAGE DES ENVELOPPES CPAM CHEZ LES CLIENTS

1	Ce ramassage s'effectue le mardi sur les tournées 07/ 09 / 010 / 012 / 013 / 015 / 017 et 019 pour la CPAM de Lille (LI). Ce ramassage s'effectue le mercredi sur les tournées 09 / 010 / 011 / 015 / 017 et 019 pour les autres CPAM : Roubaix (RBX et RBX VILLENEUVE), Armentières (ARM), TCG (TCG), LENS (LENS HENIN et LENS LILLLERS). Pour ces tournées, ces jours-là, le chauffeur s'assure avant son départ qu'il a bien la feuille de route CPAM TOURNEE RAMASSAGE DOSSIER PATIENTS de sa tournée, le(s) bac(s) CPAM spécifique(s) à sa tournée et la pochette spécifique à la tournée.
2	Le client doit mettre à votre disposition : - un nombre X d'enveloppes plastiques blanches portant la mention "SERVICES DE LA REPARTITION PHARMACEUTIQUE" - une demi-feuille portant la mention "BORDEREAU DE REPRISE CPAM A L'OFFICINE" remplie par le client
3	La mention "****CPAM****"est indiquée sur la feuille de route habituelle, avant le nom de chaque client concerné par un ramassage. Le chauffeur doit dans ce cas, consulter la feuille de route CPAM.
4	Il appartient au chauffeur, lors de son arrivée chez le client : - de vérifier la correspondance entre le nombre d'enveloppes plastiques présentes et le nombre d'enveloppes indiqué par le pharmacien sur le "BORDEREAU DE REPRISE" - d'indiquer le nombre d'enveloppes sur sa feuille de route CPAM - de remplir l'"ATTESTATION DE REPRISE D'ENVELOPPE CPAM" conformément au point 5 ou 6.
5	Si tout est conforme, le chauffeur : - prend les enveloppes plastiques et les place dans le(s) bac(s) CPAM et le bordereau dans la chemise CPAM. Si le client donne plusieurs enveloppes, les ranger les unes à côté des autres dans le bac - laisse l'"ATTESTATION DE REPRISE D'ENVELOPPE CPAM" en indiquant la date et le nombre d'enveloppes ramassées
6	Le chauffeur laisse systématiquement l'enveloppe (ou la totalité des enveloppes même si seulement 1 seule est non conforme) dans les cas suivants : * l'(les) enveloppe(s) ne comporte(nt) pas l'adresse de la CPAM mettre une croix dans la colonne "pas d'étiq CPAM" et 0 dans la colonne "nbre d'env. conforme collectées" * l'(les) enveloppe(s) ne comporte(nt) pas l'indentifcation du client mettre une croix dans la colonne " pas nom pharm." et 0 dans la colonne "nbre d'env. conformes collectées" * l' (les) enveloppe(s) n'est (ne sont) pas fermée(s) mettre une croix dans la colonne "non scellée" et 0 dans la colonne "nbre d'env. conformes collectées * le nombre d'enveloppes ne correspond pas au nombre indiqué sur le borderau noter sur la feuille de route CPAM "différence qté sur le bordereau" dans la colonne"commentaires" et 0 dans la colonne "nombre d'enveloppes conformes collectées" * si pas de bordereau noter sur la feuille de route CPAM "absence de bordereau" dans la colonne"commentaires" et 0 dans la colonne "nombre d'enveloppes conformes collectées" * si enveloppe mis à votre disposition sans bordereau et pas mentionnée sur votre feuille de route et laisse l'"ATTESTATION DE REPRISE ENVELOPPE CPAM" en cochant le(s) motif(s) de non reprise.
7	Cas particulier : - la pharmacie est fermée pour congés, mettre une croix dans la colonne "pharm. Congés" - la pharmacie n'a pas mis l'enveloppe à votre disposition, mettre une croix dans la colonne "env. non donnée par la pharm." - le client a laissé des enveloppes destinés à la CPAM, AGETIP,... différentes des enveloppes "SERVICES DE LA REPARTITION PHARMACEUTIQUE", ne pas compter et mentionner ces enveloppes sur la feuille de route CPAM. Ces enveloppes sont à donner, à part, au responsable Livraison à votre retour de tournée. - le client n'a pas apposé sa signature et/ou mis son cachet sur le bordereau de reprise :le signaler dans la case "commentaires" de la feuille de route CPAM. Si le client n'a pas mis son cachet, le chauffeur mentionne le nom de la pharmacie.
8	Au retour de la tournée, confier le(s) bac(s) CPAM, la feuille de route CPAM signée par vos soins et la chemise CPAM au responsable Livraison pour vérification et dispatching dans les bacs CPAM correspondants conformément au mode opératoire MO016 .

Annexe 0. MO018 : Dépôt des enveloppes CPAM à la caisse.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO018 01

DEPOT DES ENVELOPPES CPAM A LA CAISSE

1	Ce dépôt s'effectue : - le mercredi sur la tournée 012 (LILLE) - le jeudi sur les tournées: 017 (TOURCOING) / 037 (ARMENTIERES) / 048 (ROUBAIX) / 049 (ROUBAIX VILLENEUVE) Pour ces tournées, ces jours-là, le dépôt à effectuer à la CPAM est indiqué sur la feuille de route habituelle par la mention : ***DEPOT CPAM + adresse et lieu de livraison**** . Ne pas partir sans la feuille de route CPAM **LIVRAISON** DOSSIERS PATIENTS correspondante.
2	Livrer le(s) bac(s) de la caisse correspondante à l'endroit convenu mentionnée sur la feuille de route, décharger le(s) bac(s) du camion, confier les enveloppes au représentant de la CPAM à l'endroit qu'il indique et de signer les deux exemplaires de la feuille de route CPAM dans la case "signature du chauffeur".
3	La feuille de route CPAM comporte le nombre total d'enveloppes livrées sur la ligne TOTAL dans la colonne "Nbre d'env. conformes collectées".
4	Le représentant de la CPAM est chargé de vérifier si le nombre d'enveloppes correspond au nombre TOTAL indiqué sur le feuille de route et de signer les deux exemplaires de celle-ci dans la case "nom et signature du responsable"
5	En cas de non correspondance entre la quantité mentionnée sur la feuille de route CPAM et le nombre d'enveloppes compté par le représentant de la CPAM, vérifier avec le représentant de la CPAM le nombre d'enveloppe(s) par client. Si la différence persiste après ce contrôle (qu'elle soit en plus ou en moins), le chauffeur effectue la correction sur la ligne correspondant au client ainsi que sur la ligne TOTAL. Cette corrections 'effectue sur les deux exemplaires de la feuille de route. Le chauffeur et le représentant de la CPAM signent alors les deux exemplaires dans les cases indiquées.
6	Le chauffeur laisse un exemplaire de la feuille de route CPAM au représentant de la CPAM et le dépose dans le bac prévu à cet effet à son retour de tournée.

Annexe 0. MO016 : Gestion des enveloppes ramassées pour dépôt aux caisses.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO16 02

GESTION DES ENVELOPPES RAMASSEES POUR DEPOT AUX CAISSES

1	Retour de ramassage : - le Mardi pour la CPAM de Lille - le Mercredi pour les CPAM d'Armentières, de Tourcoing, de Lens Lillers, de Lens Hénin,et de Roubaix. Dépôt aux caisses : - le Mercredi pour la CPAM de Lille - le Jeudi pour les CPAM d'Armentières, de Tourcoing, de Lens Lillers, de Lens Liévin et de Roubaix.
2	Chaque Mardi et Mercredi matins, le chef d'équipe Matin réceptionne auprès des chauffeurs des tournées concernées par le ramassage: - les enveloppes CPAM contenues dans le bac gris spécifique à la tournée - les feuilles de route ramassage CPAM - les bordereaux de reprise contenues dans la pochette spécifique à la tournée Le déballage et contrôle s'effectuent au niveau du poste de travail prévu à cet effet (table de déballage).
3	Pour chaque tournée, le chef d'équipe Matin, en présence du chauffeur de la tournée : - vérifie, client par client que le : Nbre d'enveloppes indiqué sur le bordereau = Nbre d'enveloppes ramassées = Nbre inscrit sur la feuille de route - vérifie la présence de la signature du chauffeur sur la feuille de route - annonce au chauffeur pour chaque client la CPAM mentionnée sur la feuille de route et donne au chauffeur l'(les) enveloppe(s) du client En cas de différence sur le nombre d'enveloppes confirmée, un commentaire est inscrit sur la feuille de route pour que le Service Téléphone contacte le client au plus vite. L'enregistrement sur le formulaire de réclamations clients de cette différence est réalisée par le Service Téléphone.
4	Le chauffeur dépose l'enveloppe dans le bac CPAM identifié en contrôlant que l'adresse de la CPAM mentionnée sur l'enveloppe est bien celle annoncée par le chef d'équipe. En cas de différence de CPAM, il met un commentaire sur la feuille de route afin que le service téléphone contacte le client au plus vite
5	Le Chef d'Equipe signe chaque feuille de route pour attester de son contrôle.
6	Au fur et à mesure de leur vérification par le chef d'équipe, les feuilles de route et les bordereaux sont stockés dans un bac. A 11h, le service Téléphone récupére les premières feuilles de route et bordereaux. Avant 11h30, les derniers documents sont amenés par le chef d'équipe au service Téléphone.
7	Suite à la saisie des feuilles de route ramassage, le service Téléphone édite les feuilles de route dépôt pour les tournées du lendemain et les place dans deux dossiers : dépôt CPAM tournée matin et dépôt CPAM tournée jour . Au plus tard à 18h, ces documents sont déposés par le Service Téléphone sur la table de déballage.
8	Chaque Mardi et Mercredi soirs, le Chef d'équipe soir vérifie que : nombre d'enveloppes dans le bac = nbre total mentionné au bas de la feuille de route de chaque caisse.
9	En cas de discordance, reprendre les enveloppes par client et vérifier le nombre inscrit pour chacun d'eux sur la feuille de route dépôt (clients classés par ordre alphabétique). Le cas échéant, effectuer la correction sur la feuille de route dépôt et prévenir systématiquement le Service Téléphone qui vérifie le bordereau de reprise et prend contact avec le client.
10	Concernant les enveloppes destinées à la CPAM de Lens, le chef d'équipe Soir identife par fast-moving les bacs couverclés et signalés Lens Hénin et Lens Lillers à destination de Liévin et les place dans un rolls Réassort Liévin.
11	Chaque Mercredi et Jeudi matins, le chef d'équipe Matin distribue les feuilles de route dépôt et les bacs CPAM aux chauffeurs du matin concernés qui assurent le dépôt à la CPAM . Chaque Mercredi et Jeudi midis, le chef d'équipe Jour distribue les feuilles de route dépôt et les bacs CPAM aux chauffeurs du midi concernés qui assurent le dépôt à la CPAM .
12	Au retour des chauffeurs concernés par le dépôt aux CPAM, le chef d'équipe Jour récupére les feuilles de route et les améne au Service Téléphone.
13	Toutes les feuille de route ramassage/dépôt et tous les bordereaux doivent impérativement parvenir au Service Téléphone pour saisie et archivage. Il est de la responsabilité des chefs d'équipe de récupérer les bacs gris utilisés pour le ramassage et le dépôt et notamment ceux de Liévin.

Annexe 0. MO037 : Actions Livraisons sur les opérations vérité des stocks.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO037 01

ACTIONS LIVRAISONS SUR LES OPERATIONS VERITE DES STOCKS

1	Comment faire la différence OPERATION VERITE DES STOCKS (OVS) / EPURATION DE STOCKS OU DEMANDE D'AVOIRS ? - OVS : seulement sur mai et novembre ; les produits sont mis en carton portant la mention OVS ou autre (produits à détruire, coups de balai,...) - EPURATION DE STOCKS OU DEMANDE D'AVOIRS : toute l'année ; les produits sont mis en bacs
2	Que faire ? OPERATION VERITE DES STOCKS : s'assurer systématiquement que la liste des produits ne se trouve pas dans le (un des) carton(s) ou sur le(s) carton(s). Si c'est le cas, la déposer au service retours.
3	Destination : OPERATION VERITE DES STOCKS : stocker les cartons dans l'endroit indiqué par votre responsable
4	En cas de doute, contacter votre responsable ou le responsable retours.

Annexe 0. MO040 : Retours clients produits froids.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO040 01

RETOURS CLIENTS PRODUITS FROIDS

1	**REGLE COMMUNIQUEE AU CLIENT CONCERNANT LES PRODUITS FROIDS** : Seuls les produits froids correspondant à une **erreur de préparation de commande de l'agence** peuvent nous être retournés par l'intermédiaire du chauffeur, accompagnés de leur OP. Après vérification par le service Retours, ils font l'objet d'un avoir et sont détruits. Les OP pour produit FACTURE NON LIVRE doivent être retournés à l'agence pour faire l'objet d'un avoir (sauf si bac complet manquant, le Service Téléphone transmet, alors, un duplicata d'OP aux retours pour demande d'avoir avec mention "bac non livré").
2	Les **erreurs dont est responsable l'agence et qui ont été communiquées aux clients**, sont : - FACTURE POUR AUTRE LIVRE (FA) - FACTURE NON LIVRE (FNL ou F) pour la quantité totale ou partielle - PERIMES OU PEREMPTION COURTE lors de la livraison (P ou PC) **Les erreurs dont est responsable l'agence et qu'il ne faut pas communiquer aux clients** afin d'éviter les dérives sont : - ERREUR DE SAISIE EN CLAIR (E) constatée en suivi de commande et/ou sur l'OP - DEFECTUEUX (DF) : problème produit - ABIMES (A) boîte abîmée, sale
3	**LIVRAISON** : Il appartient au chauffeur de déposer sur le **convoyeur retours**, le bac contenant les produits froids, en prenant soin d'enlever le bac néopore et la plaque eutectique. Bac néopore et plaques doivent être stockés selon les modes opératoires "chaîne du froid". Aucun bac froid qui n'a pu être livré sur sa tournée d'origine, ne doit être livré sur une autre tournée mais doit être confié au Responsable Livraison. Si au retour de tournée, lors de l'ouverture du bac Néopor*, le chauffeur constate la présence de **produits et de l'OP (parties rose et verte non détachées et sans commentaire manuscrit du client)**, le chauffeur remet ce bac au Responsable Livraison. Les chauffeurs livreurs doivent refuser de récupérer des produits froids à la **demande expresse du client (c'est à dire quand il s'agit d'une erreur de commande du client ou trop de stock)**. Dans ce cas, il indique au client de se rapprocher du Service Téléphone ou de son commercial.
4	**RESPONSABLE LIVRAISON** : **Lorsqu'un chauffeur remet un bac froid au Responsable Livraison, celui-ci contrôle la date de livraison et le N° de Tournée.** Si ce bac n'a manifestement pas été vidé par le client et a été récupéré par erreur par le chauffeur, sur la tournée de livraison ou sur la tournée précédente, le Responsable Livraison : - informe le Responsable Téléphone - lui signale que le bac ne semble pas avoir été vidé par le client - lui indique le N°OP - indique sur l'OP la mention "bac non vidé par le client", la date et sa signature - met le bac sur le convoyeur retours.
5	**RESPONSABLE LIVRAISON** : Si sur la FDR est indiquée la mention : "PHARMACIE EXCEPTIONNELLEMENT FERMEE" et que des bacs froids arrivaient au trieur et devaient être livrés sur la tournée correspondante, le Responsable Livraisons est chargé de : - mettre un message sur l'OP : "PHARMACIE FERMEE FAIRE AVOIR" - de déposer le bac froid à l'entrée de la chambre froide
6	**RESPONSABLE LIVRAISON** : Si le chauffeur n'a pu livrer les bacs le samedi AM pour cause de fermeture de la pharmacie non prévue, le Responsable Livraisons est chargé de : - de séparer les 2 volets de l'OP - d'indiquer sur le volet rose la mention "A RESSAISIR IMPERATIVEMENT CE LUNDI MATIN" (s'il est indiqué une durée de fermeture plus longue que l'AM du samedi, se conformer au point 7) - de déposer le volet rose au poste de lancement - d'indiquer sur le volet vert : "PHARMACIE NON LIVREE FAIRE AVOIR" - mettre le volet vert dans le bac - de déposer le bac froid à l'entrée de la chambre froide
7	**RESPONSABLE LIVRAISON** : Si le chauffeur ramène des bacs "Froid" non livrés pour des raisons autres que celles traitées aux points 4, 5 et 6 : - mettre le bac dans la chambre froide avec sur l'OP la mention "non livré, faire avoir" et la cause de non livraison - prévenir le service Téléphone. Si ce service est fermé, remplir un F022 et le transmettre au service Téléphone.

8	**OPERATRICE TELEPHONE :** En cas d'appel du client, l'interroger sur le motif du retour. Le cas échéant, lui rappeler la régle du point 1. Vérifier la validité de la demande de retour, à partir de l'écran COL400 (faire une édition papier). Indiquer systématiquement sur le F022 : le motif du retour, le CIP commandé, le code géo, la quantité, le N°OP.
9	**OPERATRICE TELEPHONE :** Si le motif du retour est facturé pour autre livré (**FA**) : mentionner également sur le F022, le CIP reçu avec son code géo, préciser au client de retourner le(s) produit(s) avec l'OP avec la mention de l'erreur indiquée sur l'OP (facturé pour autre). Proposer au client de reprendre le produit en commande. Si le motif de retour est facturé non livré (**FNL**) : préciser au client de renvoyer l'OP avec mention du produit manquant. Proposer au client de reprendre le produit en commande. Par contre, si le produit manquant est le **seul produit de l'OP**, ne pas reprendre le produit en commande, préciser au client qu'il va être rappelé, mentionner également le N°de tournée sur le F022 et le transmettre immédiatement au Responsable Téléphone.
10	**OPERATRICE TELEPHONE :** Si le motif du retour est abîmé (**A**) : préciser au client de renvoyer le(s) produit(s) et l'OP avec mention "reçu abîmé". Proposer au client de reprendre le produit en commande. Si le motif du retour est périmé (**P**) ou péremption courte (**PC**) : mentionner également sur le F022, la date de péremption . Préciser au client de renvoyer le(s) produit(s) et l'OP avec mention "reçu périmé".Proposer au client de reprendre le produit en commande si date de péremption autre en stock (le vérifier auprès du Magasin ou de la GDS).
11	**OPERATRICE TELEPHONE :** - Si le motif du retour est produit défectueux (**DF**) : mentionner également sur le F022, le N° de lot et la date de péremption . Préciser au client de renvoyer le(s) produit(s) et l'OP avec mention du problème rencontré. Transmettre le F022 au Service Renseignements qui se charge de contacter le labo. Proposer au client de reprendre le produit en commande. - Si le motif du retour est une erreur de saisie en clair (**E**) : vérifier si le produit a bien été saisi en clair (mention "C" au niveau de la ligne de cde sur l'OP au suivi de cde option 5 : Visu Lg Cde). Mentionner également sur le F022 : le produit désiré et le nom de la personne ayant effectué la saisie . Préciser au client de renvoyer le(s) produit(s) avec mention sur l'OP "erreur de saisie". Si le produit n'a pas été saisi en clair, l'indiquer au client en lui précisant que dans ce cas, il s'agit d'une erreur client puisque le produit a été passé en teletrans et donc pas de retour possible. Proposer au client de reprendre le produit en commande.
12	**OPERATRICE TELEPHONE :** Si le client souhaite **annuler une commande** de produits froids passée par erreur, lui dire que le nécessaire va être fait SAUF si le chauffeur est sur le point de partir ou déjà parti en tournée. Si la ligne est à l'état collecté (statut C), taper 4 pour la supprimer Si la ligne est en cours de préparation (statut EP), prévenir le Responsable ou Chef d'équipe Magasin d'annuler soit la ligne soit l'OP concerné.
13	**OPERATRICE RETOURS :** Traitement des bacs contenant des produits froids déposés sur le convoyeur retours par les chauffeurs : **- pour les motifs erreur agence : FA / A / P / PC / E / DF/ DPF : avoir client / destruction des produits ou retour laboratoire** **- pour toute erreur Pharmacien mentionnée sur l'OP : pas d'avoir au client / produits retournés au client sans plaque et sans bac Néopor** **- si motif non identifiable** (rien d'écrit sur l'OP ou mention "faire avoir" sans explications), **analyser le motif du retour en "suivi de commandes"** sur l'OP et/ou sur le code client et sur le CIP puis appeler le client pour confirmation de l'analyse du retour. * si erreur agence confirmée : avoir au client / destruction des produits ou retour laboratoire * si erreur pharmacien confirmée : pas d'avoir au client / produits retournés au client sans plaque et sans bac Néopor . Enregistrer les éléments nécessaires sur le F022. * si le produit a été laissé par erreur par le client dans le bac néopore et si le bac a été repris par erreur par le chauffeur : pas d'avoir au client / produits retournés au client sans plaque et sans bac Néopor * si motif non trouvé malgré la recherche, consulter le Responsable des retours

SITUATION	ACTION
LIVRAISONS	
Dans la tournée : ne pas reprendre de produits froids à la demande expresse du client ("cela a été convenu avec le DA, le commercial, le pharmacien, ...")	Indiquer au client d'appeler le Sce Tél
Au retour de tournée : produits froids dans le bac avec ou sans OP partie verte OU rose	Vider OP et produits dans le bac vert ou rose Placer le bac sur le convoyeur retours Bac Néopore et plaques selon modes opératoires "chaîne du froid"
Au retour de tournée : produits froids dans le bac accompagnés del' OP partie verte ET rose	Transmettre le bac au responsable
Bac neopore contenant des produits froids donné au responsable par le chauffeur	Contrôle de la date de liv et du N°OP de tournée Appel au responsable Téléphone en indiquant le n°OP et bac sans doute récupéré par erreur Ne jamais relivrer le bac tel quel même en changeant la plaque eutectique Placer le bac sur le convoyeur retours

TELEPHONE		
TYPE DE RECLAMATION	RECHERCHE EN SUIVI DE COMMANDE ET ACTIONS	MENTIONS F022 (nom, date, heure, code nom ville client)
Demande de retours produits froids	Préciser au client que seuls les produits froids correspondant à une erreur de préparation de commande de l'agence peuvent être retournés par l'intermédiaire du chauffeur et font l'objet d'un avoir. Recherche du motif en COL400.	
ERREUR CLIENT	Transmettre l'appel au Responsable Téléphone / Responsable Retours / Responsable Service Clients	erreur client : N°OP / CIP / QTE transmis à...
SUR STOCK CLIENT EPURATION DE STOCK	Transmettre l'appel au Responsable Téléphone / Responsable Retours / Responsable Service Clients	demande d'épuration de stocks : CIP/ QTE transmise à...
FACTURE POUR AUTRE LIVRE	Proposer au client de reprendre le produit en clair Préciser au client de nous retourner le produit avec la mention sur l'OP : reçu à la place de Si erreur de préparation, prévenir le responsable Magasin pour vérif stock S'il s'agit d'une erreur de saisie téléphoniste, rechercher le user Si le produit cdé est similaire au produit reçu et que leurs codes géo sont proches, remplir un formulaire "communication produit vers la GDS" Si produit reçu en trop dans sa cde, remercier le client et lui demander de nous les	N° OP FAL CIP CDE / CIP RECU QTE RECUE / QTE CDEE codes géo de chaque produit mélange (ou non) en stock erreur de saisie : nom de la Téléphoniste repris en cde/teletrans
FACTURE NON LIVRE (1 ou plusieurs produits du bac)	Préciser au client de nous retourner l'OP avec la mention "facturé non livré" Proposer au client de reprendre le produit en clair	N°OP FNL CIP QTE CDEE/QTE RECUE CODE GEO repris en cde/teletrans
FACTURE NON LIVRE (totalité du bac)	Demander au client s'il n'a pas reçu le bac vide Indiquer si manquant signalé par la livraison Transmettre le F022 à la Responsable Téléphone Même si bac retrouvé, la Resp Tel reprend en commande (sauf si le chauffeur retourne le livrer sur sa tournée), rappelle le client et édite un duplicata OP pour demande d'avoir.	reçu bac vide ou bac manquant N° TOURNEE/DATE LIV mqt signalé par liv
ABIME	Préciser au client de renvoyer le produit et l'OP avec la mention : reçu abîmé. Proposer au client de reprendre le produit en clair .	N°OP ABIME CIP CODE GEO repris en cde/teletrans
PERIME / PEREMPTION COURTE	Faire préciser au client la date de péremption	N°OP CIP CODE GEO date de péremption
PROBLEME PRODUIT	Indiquer au client qu'il renvoie le produit au service retours Transmettre le formulaire F022 au Sce Renseignements Contact téléphonique avec le laboratoire et confirmation par fax Transmettre le fax au Responsable Service Clients	N°OP CIP N°LOT date de péremption

Annexe 0.Formulaire
« Suivi des transferts clients ».

SUIVI DES TRANSFERTS CLIENTS

EXPEDITEUR	NOM		
	VILLE		
	date de récup		
	N°tournée		
	Nom du chauffeur		
Nombre de conditionnements		Type de conditionnements	
DESTINATAIRE	NOM		
	VILLE		
	Date de livraison		
	N°tournée		
	Nom du chauffeur		

Vérifié et mis en tournée le : par :

Annexe 21.Formulaire
« Suivi des manquants Fastmoving ».

FAST-MOVING
SEMAINE :

JOUR	OP MANQUANT	EXPLICATION
SAMEDI		
LUNDI		
MARDI		
MERCREDI		
JEUDI		
VENDREDI		

Pour tout OP manquant, merci de faire un duplicata à joindre avec cette synthèse.

Annexe 22. Formulaire « Bordereau de reprise d'enveloppes CPAM ».

BORDEREAU DE REPRISE CPAM A L'OFFICINE

Cachet de la pharmacie :

DATE : ……..

NOMBRE D'ENVELOPPES PLASTIQUES *SRP*

……

NOM ET SIGNATURE DU TITULAIRE :

……

Merci :
- de bien vouloir ***préparer votre enveloppe plastique SRP accompagnée de ce bordereau le mardi soir*** *et de la mettre en évidence afin de permettre sa récupération par votre chauffeur le mercredi matin.*
- de ne pas oublier d'y apposer l'étiquette CPAM, d'indiquer le nom et l'adresse de l'officine et de la fermer.

Annexe 0. Formulaire « Feuille de route ramassage des enveloppes CPAM ».

CPAM TOURNEE RAMASSAGE DOSSIERS PATIENTS

CERP ROUEN Agence de : GRAND LILLE

Semaine N° :

Date du jour de ramassage :

Tournée N° : 010 MA

Nom du chauffeur :

Signature du chauffeur

Nom et signature du responsable

Ordre de ramassage	Pharmacie Nom - Prénom	Commune Code postal	Centre de dépôt	Nbre d'env. conformes collectées	MOTIF DE NON RAMASSAGE						Commentaire chauffeur
					Pharm. congés	Non agréée	Non scellée	pas d'étiq CPAM	pas nom pharm.	env. non donnée par la pharm.	
1	DANTOING CORINNE	59830 CYSOING	LI								
2	HOUEN CLAUDE	59830 BOURGHELLES	LI								
4	MASCAUX	59171 HORNAING	DO								
3	COUSIN JEAN-PIERRE	59242 GENECH	LI								
5	KONIECZKA	59179 FENAIN	DO								
6	CHIVOT SULMONT	59580 ANICHE	DO								
7	CAILLEUX	59580 ANICHE	DO								
8	LEPAGE BRIERE	59165 AUBERCHICOURT	DO								
9	RICHART	59176 MASNY	DO								
TOTAL				0	0	0	0	0	0	0	

Annexe 0.Formulaire
« Attestation de reprise enveloppe CPAM ».

ATTESTATION DE REPRISE ENVELOPPE CPAM

Votre chauffeur a repris le :

☐ enveloppe(s) CPAM

Votre chauffeur n'a pas repris votre (vos) enveloppe(s) CPAM pour le motif suivant :

☐ enveloppe autre que enveloppe plastique SRP

☐ enveloppe non scellée

☐ enveloppe ne comportant pas l'adresse de la CPAM

☐ enveloppe ne comportant pas l'identité de la pharmacie

☐ absence du bordereau de reprise

☐ nombre d'enveloppe différent ou non inscrit sur le bordereau de reprise

☐ enveloppe non mise à disposition du chauffeur

Nathalie ERB
Pharmacien

Annexe 25. Formulaire « Feuille de route dépôt des enveloppes CPAM ».

CPAM LIVRAISON DOSSIERS PATIENTS

Centre de livraison CPAM : LI — Semaine N° : — Date du livraison du centre :

CERP ROUEN Agence de : GRAND LILLE

Nom du chauffeur : — Signature du chauffeur — Nom et signature du responsable

Ordre de ramassage	Pharmacie Nom - Prénom	Commune Code postal	Nbre d'env. conformes collectées	MOTIF DE NON RAMASSAGE						Commentaire chauffeur
				Pharm. Congés	Non agréée	Non scellée	pas d'étiq CPAM	pas nom pharm.	env. non donnée par la pharm.	
19	CORBISE	59117 WERVICQ SUD								
18	COURMONT-DUJARDIN	59000 LILLE								
20	LAUWERIE-VIEUX	59560LAUWERIE								
19	ASSEMAN-WYCKAERT JEAN	59800 LILLE								
21	ROYE-CAENEVET MONIQUE	59118 WAMBRECHIES								
20	JASPAR JEAN-MARIE	59139 WATTIGNIES								
22	FAYOLLE-BERGER	59520 MARQUETTE LEZ LILLE								
21	BITAM SERGE	59000 LILLE								
22	FOIRET PHIE DU FAUBOURG	59000 LILLE								
23	LECLERCQ-BOULINGUEZ	59000 LILLE								
24	DE COCKER	59000 LILLE								
25	DEVRIENDT BERNARD	59000 LILLE								
26	REGNAULT BENOIT	59800 LILLE								
27	PHARMACIE DES QUAI (DERAISSAC)	59800 LILLE								
TOTAL			0	0	0	0	0	0	0	

Annexe 0.Formulaire
« Clients de garde ou ouverts samedi / WE ».

*NORM : liv sur T existante / EXC : liv sur T exceptionnelle **(vérifier clé)** /
O : pas de tournée exceptionnelle demandée.

CLIENTS DE GARDE OU OUVERTS SAMEDI / WE DU :							
SECTEUR	NON CLIENT	CODE/NOM CLIENT CERP	REMARQUES (H samediAM G)	SAMEDI AM*	LUNDI MATIN*	N° TOURNEE LUNDI	HEURE DE LIVRAISON SA AM
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
28							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
CLIENTS IRREGULIERS OUVERTS CE SAMEDI APRES MIDI :							

Annexe 27.MO013 : Planning des « courses » effectuées par les livraisons.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO013 01

PLANNING DES "COURSES" EFFECTUEES PAR LES LIVRAISONS

1	Le service Livraison effectue les différentes "courses" soit tous les jours, soit à des jours précis de la semaine, soit à la demande du client ou du secrétariat, selon le planning ci-dessous.
2	Les courses constantes font l'objet d'une saisie par le Responsable d'Exploitation conformément au MO057. Les courses ponctuelles demandées par le client font l'objet d'une saisie par le Service Téléphone conformément au MO057.
3	Les courses destinées aux clients doivent être déposées par les Chauffeurs Livreurs au niveau du pôle Livraison.
4	Les courses reprises destinées aux clients sauf Agetip et CPAM doivent faire l'objet d'un enregistrement par le Responsable Livraison, sur le formulaire "SUIVI DES TRANSFERTS CLIENTS".

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO013 01

PLANNING DES "COURSES" EFFECTUEES PAR LES LIVRAISONS

NOM ET ADRESSE DE L'ORGANISME	PERIODICITE	JOURS	TOURNEES CONCERNEES
AGETIP 230, avenue Jean Jaurès 59790 RONCHIN ; 03 20 53 13 00	tous les jours	Mardi à vendredi	T13
MEDINOR 8, place Philippe Lebon 59000 LILLE ; 03 20 57 23 60	à la demande	Mardi à vendredi	T12
Pharmacie Centrale du **CHRU** de Lille, Secteur Rétrocessions r Philippe Marache 59037 LILLE CEDEX ; 03 20 44 40 09	tous les jours à la demande	Mardi à vendredi Samedi	T13
CPAM 2 r Iéna 59000 LILLE 03 20 42 34 00 125, rue St Sulpice 59500 DOUAI 03 27 93 35 35 6, rue Rémy Cogghe 59100 ROUBAIX 03 20 11 41 00 2, place Sébastopol 59200 TOURCOING 03 20 25 72 00 6, rue Nieulles 59280 ARMENTIERES 03 20 44 39 40	tous les mercredis ou jeudis	Mercredi Mercredi Jeudi Jeudi Jeudi	T12 T9 T48 T17 T37
DEHAUSSY 50, rue Nationale 59800 LILLE ; 03 20 57 56 52	à la demande	Mardi à samedi	T12
GRANDE PHARMACIE DE France 1, rue Faidherbe 59800 LILLE 03 20 63 11 11 commandes pharmacie : 03 20 63 03 61	tous les jours	Mardi à samedi	T12

Annexe 0.MO045 : Détails de la feuille de route et actions à mener avant le départ de la tournée.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO045 01

DETAILS DE LA FEUILLE DE ROUTE ET ACTIONS A MENER AVANT LE DEPART DE LA TOURNEE

1

La feuille de route (FDR) :

- reprend l'intégralité des informations nécessaires pour réaliser une tournée de livraison,
- permet au Chauffeur Livreur de réaliser les contrôles nécessaires et d'inscrire les mentions demandées.

Ces informations et mentions sont placées ou à placer au niveau de différents pavés de la FDR :

AGENCE / MESSAGE TOURNEE / CHAUFFEUR / DESTINATAIRE.

La FDR est imprimée en double sur une même feuille A4. Les mentions demandées doivent être reportées sur les 2 parties de la FDR.

Des bacs placés sur un meuble spécifique au niveau du pôle livraison sont destinés au recueil de ces FDR. Ils sont étiquetés en fonction des N° de tournée.

	DETAILS DE LA FDR	ACTIONS A MENER
	PAVE AGENCE	
2	Agence 47 - GRAND LILLE : N° et nom affecté à l'agence de Lille, Edition N° : date et heure de l'impression du document + pagination, N° de tournée / date de livraison / libellé de la tournée / nom du Chauffeur Livreur titulaire.	Si le Chauffeur Livreur n'est pas le titulaire, le Chauffeur Livreur remplaçant barre le nom pré-rempli et inscrit le sien.
	PAVE MESSAGE TOURNEE	
3	Contenu du message ……	Contrôler la présence d'un "message tournée" et en tenir compte.
	PAVE CHAUFFEUR	
4	Sont prérenseignées les heures théoriques de départ et de retour de tournée. Le nom du Chauffeur Livreur est renseigné dans le pavé AGENCE. Un véhicule est attribué à chaque Chauffeur Livreur.	- Sont à renseigner par le Chauffeur Livreur les "départ heure réelle" et "retour heure réelle" de tournée. - Ne pas renseigner "chauffeur", "véhicule" et "kms compteur départ/retour".
	PAVE DESTINATAIRE	
5	*N°ASSEMBLAGE (ordre de livraison)* *HEURE THEO LIV* *CODE CLIENT* *NOM CLIENT* *ADRESSE CLIENT* 001 (13h43) 274211 M. D..... 16 rue du Pdt ..... 59150 WATTRELOS 05.02.06 « clé » 03.20.75.... *ADRESSE TRIEUR (module.niveau.colonne)* *si mention 'clé' clé sur trousseau* *N°TEL CLIENT* Commentaire client : ---------- *si mention "étiquettes" présence d'étiquettes FASTO* pour le client* ETIQUETTES 8 pièce(s) 5 bac(s) 474154146 012357 FRI *N°OP* *N°BAC* *ABREVIATIONS*	Attention, le "commentaire client" : - peut concerner un autre client, une course à faire ou une location de matériel Oxypharm, - n'est pas toujours placé dans l'ordre de la tournée. Des commentaires (type CPAM, courses, info client,...) peuvent être insérés entre deux pavés "DESTINATAIRE". Si un "commentaire client" ou tout autre commentaire présent n'est plus valable, le signaler au Responsable Livraison. ********* Si mention CPAM : se reporter au MO015. ********* ********** Si mention Dépôt CPAM : se reporter au MO018. ********** Ne pas tenir compte du nombre de pièces et du nombre de bacs mentionnés, il est parfois inexact.

6

EXPLICATIONS SUR LE N° D'ASSEMBLAGE :

Ce numéro correspond à l'ordre de livraison de la tournée. On le retrouve sur l'étiquette du bac (sauf bac réassort). Il permet au Chauffeur Livreur, lors du chargement et du déchargement, de contrôler que tous les bacs correspondent au même client.

Le numéro 999 correspond à un client rajouté ponctuellement sur la tournée. Ce client apparaît alors en premier sur la feuille de route.

7

EXPLICATIONS SUR L'ADRESSE TRIEUR

MODULE : le trieur comporte 12 modules numérotés de 1 à 12 de la gauche vers la droite. Deux modules voisins sont séparés par une allée.

NIVEAU : chaque module est divisé en 5 niveaux numérotés de 1 à 5 du bas vers le haut.

COLONNE : chaque module est divisé en 12 colonnes numérotées de 1 à 12 de la gauche vers la droite.

Une adresse trieur comporte 6 chiffres : N°module.N°niveau.N°colonne.

JACK-POT : 2 colonnes de 5 rampes situées de chaque côté de l'allée centrale menant au magasin et où peuvent arriver des bacs pour défaut de lecture, panne trieur,…

Pour toute anomalie sur les convoyeurs V1 et V6, les bacs sont éjectés aux adresses 01.N.01 et 12.N.12

8	**EXPLICATIONS SUR N°OP** : Les 2 premiers chiffres de l'OP correspondent au N° de l'agence de préparation : **47** GRAND LILLE GL **11** BOULOGNE BOU **09** HEROUVILLE HER **38** DEPOSITAIRE DEP Lorsqu'il n'y a pas de N° d'OP, la mention : PAS DE COMMANDE est inscrite.
9	**EXPLICATIONS SUR N°BAC** : Chaque bac possède un N° propre figurant sur une étiquette code-barres placée sur le bac. Si lors de la préparation, le bac est scanné avec l'OP avant l'édition de la FDR, on retrouve alors sur cette feuille le N°OP à côté du N° de bac. Si le bac est scanné après l'édition de la FDR, on ne retrouve pas le N° de bac à côté du N° d'OP.

10

Définition des "ABREVIATIONS" associées à un n°OP mentionnées sur FDR :		Localisation de l'OP :
RDL	carton ou bac DEPOSITAIRE	Sur une palette face au Jack-Pot
RBO	bac bleu réassort préparé par l'agence de BOU	Devant chaque trieur
RHE	bac bleu réassort préparé par l'agence de HER	Devant chaque trieur
VOL	produits VOLUMINEUX dans un bac ou non	Dans un roll face au Jack-Pot
VOX	produits VOLUMINEUX OXYPHARM dans un bac ou non	Dans un roll face au Jack-Pot
OXY	produit OXYPHARM	Dans un roll face au Jack-Pot
FRI	bac contenant des produits FRIGO	Dans le module du trieur
TOX	bac contenant des stupéfiants ou "TOXIQUES"	Dans le module du trieur
BNR	bac rose ou vert contenant un bordereau de non reprise associé à un ou plusieurs produit(s)	Face au Jack-Pot
AVO	bordereau d'AVOIR	Dans le casier affecté à la tournée
FAN	OP FANTOME (OP regroupant tous les produits non présents lors de la préparation de commande soit état manquant soit suit en interne)	Dans le casier affecté à la tournée ou imprimante livraison
DIR	produit de commande directe	Bac dispatching de la tournée
MU1	feuille rouge "INFORMATION URGENTE...", nominative : donne le détail du Message Urgent de retrait de produit	Bac dispatching de la tournée
MU2	feuille blanche "annexe" de MU1, nominative : liste les numéros de lot concernés par le MURP	Bac dispatching de la tournée
MU3	feuille blanche "bordereau de reprise produits", nominative	Bac dispatching de la tournée

Les feuilles MU1/2/3 ne sont jamais associées à un OP.

	PAVE RETOUR A L'AGENCE
11	Ce pavé mentionne : - l'heure théorique de retour - des données réglementaires : * type de produits transportés * poids et volume des marchandises * lieu de chargement
	AVANT LE DEPART EN TOURNEE
12	- Manipuler les bacs et les marchandises avec précaution. - En cas de casse, le Chauffeur Livreur informe son Responsable.
13	- Vider systématiquement le contenu du bac de dispatching et du casier affectés à la tournée ; associer toutes les marchandises et courriers divers aux bacs correspondant au même client dans le module du trieur (en les plaçant par exemple sur le couvercle d'un ou plusieurs des bacs du client). - Contrôler par rapport à la FDR la présence des étiquettes FASTO*. - Contrôler par rapport à la FDR la totalité des OP à récupérer au niveau du trieur et au niveau des localisations indiquées au point 10 en fonction des abréviations associées au n° d'OP. - Si OP manquant, voir point 15 et/ou 16. - Si OP supplémentaire, voir point 17. - Si mention "PAS DE COMMANDE" sur la FDR ou si le nombre de bacs est anormalement faible par rapport au nombre habituel, prévenir le Responsable Livraison. - Les mentions MU1/2/3 ne sont pas obligatoirement présentes toutes les trois sur la FDR ; s'assurer que sont associées à la (aux) mention(s) la (les) feuille(s) correspondante(s).
14	Si le Chauffeur Livreur constate la présence de marchandises pour un client alors que le commentaire client "PHARMACIE EXCEPTIONNELLEMENT FERMEE" est présent sur la FDR, ou que le Responsable Livraison signale oralement sa fermeture exceptionnelle : confier toutes les marchandises au Responsable Livraison avant de partir en tournée.

15	**Si un OP 47 devant arriver au trieur est manquant :** **- Consulter l'écran PEEM** : **Menu principal**/cliquer sur **Tournées**/cliquer sur **Toutes les tournées**/cliquer 2 fois sur la tournée concernée : tous les OP apparaissent à l'écran. Le statut **V1 ou V6 associé au n° d'OP** indique que le bac est bien arrivé au niveau du trieur, le rechercher dans les autres modules ou au Jack-Pot. - Pour tout **autre statut** détecté à l'écran, le Chauffeur Livreur se reporte à la liste disponible sur chaque meuble entre chaque trieur pour identifier la localisation du bac et va chercher directement le bac manquant ou envoie son Responsable. - Si l'OP demeure manquant, le Chauffeur Livreur prévient son Responsable, entoure l'OP sur la FDR et indique la mention "MQT". Il part sur autorisation de son Responsable.
16	**Si tout autre courrier ou marchandise associé à 1 OP ou feuille MU1/2/3 est manquant** : - Prévenir directement le Responsable Livraison qui se charge d'effectuer la recherche. - Si l'OP reste manquant, le Chauffeur Livreur entoure l'OP sur la FDR et indique la mention MQT. Il part sur autorisation de son Responsable.
17	**Si présence d'une marchandise associée à un n° d'OP non présent sur la FDR :** - prévenir le Responsable Livraison. - Si l'OP en plus est à livrer, le Chauffeur Livreur indique le N°OP sur la FDR.
18	**Si pas étiquette FASTO*** : prévenir le Responsable Livraison.
19	**Reporter les mentions spécifiques sur le pavé CLIENT au dessus du détail de la commande :** - nombre total d'**OP bacs** EX : 11 - nombre total d'**OP VOL**+ VOX (bacs + cartons) EX : 2 **V** - nombre total de **sachets homéo Boiron** EX : 2 **B** - nombre total de **sachets homéo Dolisos** EX : 2 **D**
20	Avant de charger les bacs dans le véhicule, placer étiquettes, courrier, bons de commande de produits stupéfiants, marchandises diverses et sachets homéo dans un ou plusieurs bacs du client en contrôlant la conformité de l'identité du client. Refermer le(s) bac(s).
21	- Amener le camion attribué à la tournée en marche arrière devant le(s) module(s) du trieur de la tournée. - Charger le véhicule dans l'ordre inverse de livraison en assurant la stabilité du chargement. - S'assurer d'avoir le trousseau de clé de la tournée (et le cas échéant les clés supplémentaires nécessaires pour les tournées exceptionnelles), ainsi que ses papiers personnels et ceux du véhicule. - S'assurer, le cas échéant, d'avoir dans le camion, une réserve de cartons et scotchs Cyclamed, et des formulaires verts "ATTESTATION DE REPRISE D'ENVELOPPES CPAM". - Mentionner sur la FDR l'heure de départ en tournée. - Déposer la partie gauche de la FDR dans le bac prévu à cet effet et conserver pour la tournée la partie droite de la FDR. - Le cas échéant, ne pas oublier la FDR spécial CPAM.
22	Ne compacter aucun bac Ne pas partir sans avoir contrôlé que le bac de dispatching tournée, le casier tournée et le module du trieur correspondant à la tournée sont vides. Ne pas partir avant l'heure de départ théorique.

Annexe 0.MO054 : Actions à mener par le chauffeur au retour de tournée.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO054 01

ACTIONS A MENER PAR LE CHAUFFEUR AU RETOUR DE TOURNEE

1	Mentionner sur la FDR l'heure d'arrivée de tournée avant de la déposer dans le bac prévu à cet effet au niveau du pôle livraison.
2	- Déposer tous les **transferts entre clients** sur la table centrale du pôle Livraison. - Déposer le **matériel Oxypharm** à l'endroit signalé par l'affichette "RETOUR OXYPHARM". - Les **cartons Cyclamed scotchés "A DETRUIRE"** sont à stocker sur une palette destinée à cet effet à côté des convoyeurs bacs vides. - Les **cartons Cyclamed scotchés "MNU VALORISABLES"** sont à stocker dans un roll situé à côté de la palette "A DETRUIRE". - Les **cartons vides, présentoirs cartons**,... récupérés chez les clients sont à stocker dans des rolls destinés à cet effet situés à côté des convoyeurs bacs vides. Les rolls pleins sont amenés par les Chauffeurs Livreurs au niveau du service Réception et vidés dans le compacteur. - Déposer les **retours clients Boiron et Dolisos** dans les bacs gris prévus à cet effet au niveau du pôle Livraison. - Déposer les **bacs contenant les produits retournés par les clients** sur le convoyeur Retours situé à côté du module 12 du trieur. Ne pas compacter les retours de plusieurs clients dans un même bac. Utiliser un bac portant une étiquette du client. N'envoyer sur le convoyeur que des produits dans des bacs couverclés. - Déposer les **bons de commande de produits stupéfiants** dans la boîte prévue à cet effet au niveau du pôle Livraison. - Déposer le **courrier client** dans le bac vert "COURRIER" situé au niveau du pôle Livraison . - Déposer le courrier pour le service Téléphone, les commandes hors barême et les commandes spéciales dans le bac vert "TELEPHONE" situé au pôle Livraison. - Le cas échéant, déposer le **trousseau de clés des officines** à l'emplacement prévu à cet effet.
3	- Pour les **conditionnements "FROID"** : voir MO "Chaîne du froid". - Pour les retours clients **produits froids** : voir MO040.
4	Confier au Responsable Livraison les bacs non livrés pour fermeture exceptionnelle d'officines.
5	- Placer les **bacs vides** roses, verts et les couvercles plastiques sur les convoyeurs situés à côté du module 12 du trieur. Chaque type de conditionnement possède son propre convoyeur signalé par un exemplaire de chaque type. Le Chauffeur Livreur doit faire des piles qu'il envoie sur le convoyeur quand leur hauteur atteint celle du portique du convoyeur. - Isoler systématiquement sur le roll destiné à cet effet : les bacs sales, abîmés, les couvercles cassés ou ancien modèle (noirs).
6	Transmettre au Responsable Livraison toutes les informations (fermetures exceptionnelles, réclamations clients, informations concurrentielles,...) en provenance des officines, et tout incident de parcours.
7	- S'assurer que le véhicule est vide de toute marchandise ou document. - Garer le camion : * au retour de la tournée du matin : dehors aux emplacement prévus, * au retour de la tournée de l'après-midi (sauf samedi) : devant le module du trieur correspondant à la tournée du soir faite par ce même camion, * au retour de la tournée du soir et de la tournée du samedi après midi : sur le quai de livraison - Pour les véhicules stationnés à l'extérieur, fermer le camion à clé et ranger les clés au tableau situé au niveau du pôle Livraison - Pour les véhicules stationnés à l'intérieur des locaux, laisser les clés sur le contact.
8	Il appartient au Chauffeur Livreur : - de signaler tout problème lié au fonctionnement du véhicule sur la feuille "SUIVIS ET ENTRETIENS DES VEHICULES" affichée au pôle Livraison. - de noter sur la feuille "SUIVIS ET ENTRETIENS DES VEHICULES" lorsque le kilométrage de son véhicule atteint celui prévu pour la révision (indiqué sur un autocollant placé sur le pare brise avant). - de veiller à la propreté intérieure et extérieure du véhicule utilisé. Pour l'extérieur, une carte de station de lavage est mise à la disposition du Chauffeur Livreur, une fois par semaine. Pour l'intérieur, il est fourni au chauffeur des produits de nettoyage, et mis à sa disposition un aspirateur.
9	Pour les produits retournés dans le cadre d'une opération vérité des stocks : voir MO037.

Annexe 0.MO056 : Actions à mener par le Chauffeur Livreur pendant la tournée.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO056 01

ACTIONS A MENER PAR LE CHAUFFEUR LIVREUR PENDANT LA TOURNEE

1	Les personnes extérieures à la CERP Rouen ne sont pas autorisées à monter dans les véhicules de livraison.
2	Les Chauffeurs Livreurs ne doivent pas transporter de marchandises étrangères à l'activité de la CERP Rouen et de ses filiales dans les véhicules de livraison.
3	Les Chauffeurs Livreurs ne doivent pas conduire en état d'ivresse, après avoir consommé de l'alcool ou sous l'effet de stupéfiants.
4	Le Chauffeur Livreur respecte le code de la route. Il a une conduite responsable.
5	Le Chauffeur Livreur signale toute suspension ou retrait de permis de conduire à titre privé ou professionnel.
6	Le Chauffeur Livreur doit avoir une **présentation soignée**, porter des **vêtements aux couleurs de la CERP Rouen** et faire preuve de grandes **qualités relationnelles** lors de ses contacts quotidiens avec les pharmaciens et le personnel des pharmacies.
7	Le Chauffeur Livreur suit scrupuleusement l'**ordre de livraison** indiqué sur sa FDR et respecte les **horaires de livraison** indicatifs mentionnés sur sa FDR. Il peut proposer au Responsable Livraison une **modification de parcours**.
8	Le Chauffeur Livreur signale par téléphone à l'agence tout incident de parcours provoquant un **retard supérieur à 30 minutes**.
9	Le Chauffeur Livreur gare correctement son véhicule à proximité de l'officine à livrer, puis coupe le moteur de son véhicule et retire la clé de contact. Il **ferme à clé** son véhicule durant la livraison.
10	A partir de la FDR et des mentions qu'il a pu y apporter, le Chauffeur Livreur sort de son camion la totalité des marchandises à livrer en contrôlant, une dernière fois, la conformité de l'**identité du client**.
11	Le Chauffeur Livreur dépose les bacs et les marchandises dans un **lieu autorisé**, selon les instructions du client. En cas d'**impossibilité de livrer** dans les conditions requises, le Chauffeur Livreur alerte son Responsable qui décide de la conduite à tenir. S'il ne peut le joindre, il recharge la marchandise dans le camion et essaie de le joindre ultérieurement.
12	Si le Chauffeur Livreur constate de la **casse**, il ramène les produits concernés à l'agence et les remet au Responsable Livraison.
13	Si le Chauffeur Livreur livre des cartons Cyclamed, il indique au marqueur sur les cartons les **nom et adresse du client**. Si un carton Cyclamed à reprendre ne comporte pas le nom et adresse du client, les indiquer au marqueur.
14	- Le Chauffeur Livreur reprend les cartons, bacs vides préparés par le client et toute autre marchandise identifiée, ainsi que tous les documents à destination de l'agence ou transitant par l'agence. - Le Chauffeur Livreur rapporte les bacs "Froid" à l'agence dans leur intégralité, sans les désolidariser.
15	Si le Chauffeur Livreur doit effectuer un transfert entre deux clients livrés sur la même tournée, il doit faire transiter le colis par l'agence. Un colis ne doit pas être livré sur la même tournée que celle sur laquelle il a été enlevé.
16	Le Chauffeur Livreur s'assure de la stabilité de son chargement après chaque livraison et reprise de bacs vides, cartons...
17	Avant son départ, le Chauffeur Livreur vérifie que l'officine est **refermée et/ou mise sous alarme**, selon les consignes, et qu'il ne laisse ni clés ni trousseau sur la porte.
18	Le Chauffeur Livreur a la **responsabilité du trousseau** de clés anonymes qui lui est confié et signale toute perte ou casse à son Responsable.
19	Le Chauffeur Livreur respecte une **confidentialité** absolue quant aux informations internes et/ou relatives à la clientèle.
20	A la fin de la tournée, le Chauffeur Livreur s'assure que le **niveau de carburant** est supérieur à la moitié du plein. Sinon, il doit faire le plein (sauf tournées du samedi après-midi). Le vendredi soir, si le camion est utilisé pour une tournée du samedi après-midi, le Chauffeur Livreur doit faire le plein à la fin de sa tournée quel que soit le niveau de carburant.

Annexe 0.MO055 : Actions générales à mener par le Responsable Livraison.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO055 01

ACTIONS GENERALES A MENER PAR LE RESPONSABLE LIVRAISON

1	On entend par Responsable Livraison celui qui a la responsabilité du service Livraison au moment considéré, c'est-à-dire le Responsable Livraison et les Chefs d'Equipe Livraison.
2	A partir d'une carte géographique, des points de livraison et des données de chaque client, le Responsable Livraison établit un parcours théorique de la tournée. Le parcours théorique est testé en conditions réelles par le Responsable Livraison et les résultats du test sont présentés au Directeur d'Agence. Après accord du Directeur d'Agence, le parcours de la tournée de référence est saisi informatiquement par le Responsable d'Exploitation ou le Responsable Livraison.
3	Le Responsable Livraison réalise avec le Chauffeur Livreur au moins une fois par an le parcours de la tournée de référence. Si le parcours théorique ou les heures de livraison doivent être modifiées, le Responsable Livraison se conforme au MO012.
4	En cas de proposition de modification de tournée à l'initiative du Chauffeur Livreur ou de l'équipe commerciale, le Responsable Livraison se conforme au MO012.
5	Le Responsable Livraison constitue un trousseau de clés anonymes par tournée (chaque clé portant un code d'identification défini par le Directeur d'Agence).
6	Le Responsable Livraison conserve les doubles des clés des officines dans une armoire sécurisée au service Livraison. Chaque clé est anonymisée par un code.
7	La liste de ces codes ainsi que les modalités de livraison sont conservées dans un endroit défini et sécurisé au service Livraison. Il appartient au Responsable Livraison de la tenir à jour.
8	Il appartient au Responsable Livraison de mettre à jour dans l'AS400 le nom du titulaire responsable de chaque tournée, ainsi que toutes les informations apparaissant sur la FDR.
9	**Actions du Responsable Livraison pendant la préparation de la vague de départs en tournée :** - Réceptionner et dispatcher les commandes Boiron et Dolisos dans les bacs de dispatching des tournées correspondantes. - Dispatcher les OP édités sur l'imprimante du pôle Livraison (AVO, FAN) dans les casiers des tournées correspondantes. - Dispatcher les étiquettes FASTO* éditées au pôle Livraison dans les casiers des tournées correspondantes. - Le cas échéant, réceptionner et dispatcher les feuilles MURP (MU1/2/3) dans les bacs des tournées correspondantes. - Aller chercher dans le local courrier, dans le casier "COURRIER CLIENTS", les documents et courriers à expédier et les dispatcher dans les casiers des tournées correspondantes. - Pour la tournée du midi, le Responsable Livraison du matin doit dispatcher les bacs bleus de réassort devant les modules du trieur associés aux tournées correspondantes conformément au MO053. - Agrafer les FDR de chaque tournée, éditées sur l'imprimante du pôle Livraison, et les dispatcher dans les casiers des tournées correspondantes.
10	Surveiller le Jack-Pot et redispatcher les bacs vers les modules du trieur correspondants. Si un bac de produits à ranger arrive de la réception (étiquettes avec code géo sur le bac), le renvoyer sur le convoyeur du magasin.
11	**Actions du Responsable pendant l'assemblage des tournées et le chargement des camions :** - Si un **OP RBO ou RHE** manque : il peut s'agir d'un bac "FROID". Aller vérifier dans la chambre froide qu'il n'y a pas été stocké. Vérifier également qu'il n'a pas été placé par erreur au niveau d'un autre module du trieur. - Si un bac **RDP** manque : contacter le service Dépositaire. - Si un bac **VOL, FRI, TOX ou sans abréviation** manque : contacter le service Magasin. - Si un bac **OXY ou VOX** manque : contacter le service Oxypharm. - Si un bac **BNR** manque : contacter le service Retours. - Si un bac **DIR** manque : contacter le service Téléphone. - Si un **OP papier (FAN, AVO, MU1/2/3)** manque : contacter le service Téléphone. Si le service concerné est fermé, contacter le service Téléphone ou lui transmettre un F022. Si malgré la recherche, le bac ou l'OP n'est pas retrouvé dans les dix minutes maximum après l'heure théorique du départ de la tournée : - donner l'autorisation au Chauffeur Livreur de partir sans le bac - contacter le service Téléphone. - si le service Téléphone est fermé, remplir un F022 et le transmettre au service Téléphone.
12	Si la **mention "PAS DE COMMANDE"** inscrite sur une FDR ou une commande dont le volume est inhabituellement faible est signalée par un Chauffeur Livreur, avertir le service Téléphone.

13	Si un Chauffeur Livreur signale qu'il lui manque les **étiquettes FASTO*** : les rechercher dans les casiers des autres tournées. Si elles ne sont pas retrouvées, les rééditer à partir de l'écran PRE400.
14	Si le service Téléphone signale la suppression de la livraison d'un client pour fermeture exceptionnelle, en avertir le Chauffeur Livreur de la tournée concernée.
15	**Si présence d'une marchandise associée à un n° d'OP non présent sur la FDR (OP en plus) et non explicable (pas de MFDR)** : - vérifier sur l'OP la date et la tournée de livraison. - si associé à la vague en cours, le faire livrer. - si différent de la vague en cours, contacter le service Téléphone qui effectue la recherche. - si le service Téléphone est fermé, livrer l'OP, remplir le FO022 et le transmettre au service Téléphone.
16	Si un Chauffeur Livreur signale un(des) produit(s) cassé(s), - le Responsable Livraison, s'il le peut, le(s) fait remplacer par le Responsable Magasin avant le départ de la tournée ; - sinon, il informe le service Téléphone. - le(s) produit(s) abîmé(s) est(sont) isolé(s) puis acheminé(s) vers le service Retours avec indication du N°OP correspondant et des actions menées.
17	Au moment des départs en tournée du 3è tour, le Chef d'Equipe Livraison soir note l'heure de départ de chaque tournée sur le formulaire "VAGUE 3ème TOUR".
18	**Archivage des FDR :** Les bacs placés sur les étagères supérieures du meuble spécifique conservent les FDR de la semaine en cours, les bacs placés sur l'étagère inférieure conservent les FDR de trois semaines précédentes. Les Responsables Livraison sont chargés de cet archivage.
19	Il appartient aux Responsables Livraison de retranscrire sur un formulaire F022 toutes les informations (fermetures exceptionnelles, réclamations clients, informations concurrentielles,...) en provenance des officines transmises par les Chauffeurs Livreurs.
20	Si un Chauffeur Livreur revient de tournée avec un (des) bac(s) non livré(s), si un bac manquant est retrouvé après le départ en tournée (sauf si livré en solo) ou si des bacs sont volontairement laissés à l'agence (fermeture exceptionnelle) : - bac "Froid" : voir MO040 - autre marchandise : * produits non livrés pour fermeture exceptionnelle supérieure à un jour : indiquer sur l'OP "non livré pour fermeture exceptionnelle, faire avoir" et faire parvenir au service des Retours. * autre cas : faire livrer sur la tournée suivante. Dans tous les cas prévenir le service Téléphone. Si ce service est fermé, remplir un F022 et le transmettre au service Téléphone.
21	Si un bac "Froid" non livré est retrouvé ou ramené par le Chauffeur Livreur : - le Responsable Livraison inscrit sur l'OP la mention "non livré, faire avoir" et le laisse dans le bac - il ramène le bac dans la chambre froide - il contacte le service Téléphone ou lui transmet un formulaire F022 rempli.
22	Le Chef d'Equipe Livraison matin se charge d'amener au secrétariat le courrier en provenance des officines.
23	Il appartient au Chef d'Equipe Livraison soir de vérifier que tous les camions ont été rentrés avant de fermer l'agence.
24	Le Responsable Livraison se doit de veiller à la propreté et au rangement du quai.
25	Gestion des gardes pour les livraisons : se reporter au MO046.
26	Gestion des enveloppes ramassées pour dépôt aux caisses : se reporter au MO016.
27	Suivi des transferts clients : se reporter au MO049.
28	Pointage des réassorts : se reporter au MO053.
29	Retours clients de produits froids : se reporter au MO040.
30	Préparation des marchandises pour expédition aux agences belges : MO069.

Annexe 0.MO057 : Saisie d'un message ou commentaire feuille de route.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO057 01

SAISIE D'UN MESSAGE OU COMMENTAIRE FDR

1	La saisie d'un commentaire permanent ou de date à date se fait à partir de l'écran LIV 110 : - taper "7" (gérer les parcours) devant le (ou les) jour(s) correspondant(s), - taper "8" (insérer commentaire) sur la ligne sélectionnée, en sachant que le commentaire apparaît alors sur la FDR **avant** cette ligne, - saisir le commentaire en décrivant précisément l'action à mener. Si ce commentaire concerne un client, il est indispensable de préciser le nom de la pharmacie. Si ce commentaire est applicable de date à date, saisir celles-ci dans "commentaire valide du : au: ". Si ce commentaire est permanent, ne saisir aucune date. Dans ce cas, il est valide jusqu'à sa suppression (taper "4" devant la ligne pour le supprimer). - taper "F8" et "O" pour valider, - si nécessité de modification, taper "2" devant la ligne.
2	**Opératrice Téléphone :** La saisie d'un message FDR apparaissant sur la FDR en "commentaire client" s'effectue à partir du masque client validé (écran COL200) : - taper "F2" message FDR, - taper 7 devant la tournée concernée. L'écran LIV 270 apparaît et permet la saisie du message. - saisir le message en décrivant précisément l'action à mener, - taper "F8" et "O" pour valider. Ce message n'apparaît alors que sur la FDR du jour sélectionné.
3	**Responsable d'Exploitation et Responsable Livraison :** La saisie d'un message FDR apparaissant sur la FDR en "commentaire client" s'effectue à partir de l'écran LIV200 : - Saisir le numéro de la tournée concernée. - Taper "7" (gérer les parcours) - Taper "2" devant le client concerné puis F9. - Saisir le message en décrivant précisément l'action à mener, - Taper "F8" et "O" pour valider. Ce message n'apparaît alors que sur la FDR du jour sélectionné.

Annexe 0.MO069 : Préparation des marchandises pour expédition aux agences belges.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO069 01

PREPARATION DES MARCHANDISES POUR EXPEDITION AUX AGENCES BELGES

1	Le Chef d'Equipe Livraison Jour, ou à défaut le Chef d'Equipe Livraison Soir est chargé de cette préparation.
2	Après l'édition de la feuille de route (une feuille de route par agence), il vérifie par rapport à celle-ci la présence des marchandises : - bacs : dans le module 1 du trieur - VOL : au poste de préparation des volumineux du service Magasin (vérifier la présence de la facture).
3	Si un OP bac est manquant : - faire une recherche PEEM : Menu principal/Tournées/Toutes les tournées/cliquer 2 fois sur la tournée concernée : tous les OP apparaissent à l'écran. Le statut V1 ou V6 associé au n° d'OP indique que le bac est bien arrivé au niveau du trieur, le rechercher dans les autres modules ou au Jack-Pot. Pour tout autre statut détecté à l'écran, se reporter à la liste disponible sur chaque meuble entre chaque trieur pour identifier la localisation du bac et aller chercher le bac manquant. - Si l'OP n'est pas retrouvé, contacter le Responsable Magasin qui se charge de la recherche.
4	Si un OP VOL est manquant : contacter le Préparateur de commande affecté aux volumineux ou son Responsable qui se chargeront de la recherche.
5	Quand tout a été pointé, mettre les marchandises en rolls (rolls fournis par les agences belges) en fonction de l'agence destinataire. Chaque roll doit être identifié par une affichette portant mention de l'agence destinataire.
6	Lorsque toutes les marchandises sont en rolls, les deux parties de la feuille de route sont séparées. Une partie est placée dans un des rolls de la destination correspondante. La deuxième partie de la feuille de route est archivée au niveau du pôle Livraison dans le bac "EXPORT" après signature du chauffeur belge.
7	Les rolls sont fermée et scellés par un plomb (grâce à la pince spéciale).

Annexe 0.MO044 : FASTMOVING : définitions et actions à mener.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO044 01

FASTMOVING : DEFINITIONS ET ACTIONS A MENER

1	Le Fastmoving est un système informatique qui permet d'avoir une traçabilité totale de toutes les livraisons inter-agences issues des agences régionales. Le principe de base est l'enregistrement informatique de tout mouvement de marchandises. Cet enregistrement se fait grâce à des équipements informatiques portables (PDA) permettant de scanner les codes-barres à enregistrer (mode d'emploi et procédures informatiques : cf MO061). Ces PDA sont rangés tous les soirs dans le bureau du service Livraison (sauf ceux utilisés pour les tournées). La batterie est alors changée contre une batterie chargée (voyant du support vert).
2	Les agences reliées par Fastmoving sont : - agence régionale vers agence fille - agence vétérinaire nationale (Hérouville) vers agence fille - agence dépositaire vers agence fille Toute autre relation est dite "inhabituelle".
3	**Définitions d'appro. et réassort :** - Les appro. (approvisionnement) sont destinés à être **mis en stock par l'agence destinataire**. - Les réassorts sont destinés à être livrés **directement aux clients** de l'agence de destination sans rentrer dans le stock de l'agence.
4	Comment les différencier : - Appro. : nom du client = nom de l'agence destinataire (ex :"AG. MEAUX APPRO PRA-PAC") - Réassort : nom du client = nom d'un client de l'agence destinataire (ex : "MLE MERY CLAUDINE MARTHE"). * Bac préparé sur la chaîne mécanisée : numéro et nom de l'agence destinataire en bas à gauche de l'étiquette du bac * OP visible : sous le nom du client on trouve "P+n° agence de préparation L+n° agence de livraison". La marchandise doit alors être livrée à l'agence de livraison. On trouvera alors sur le bandeau gauche de l'OP la mention "n° jour de la semaine + L + n° agence de livraison" désignant la tournée navette partant de GL (L). * Marchandise sans OP : l'agence destinataire doit être mentionnée clairement sur le conditionnement, ainsi que l'expéditeur et le destinataire final (nom et n° client). * OP préparés par le dépositaire : étiquette portant clairement mention de l'expéditeur, du destinataire final et de l'agence par laquelle les marchandises transitent (ex : "Via 06 SQ SAINT QUENTIN")
5	**Tri des marchandises :** Les marchandises sont triées par agence de destination. On distingue pour chaque agence quatre types de marchandises : - les réassorts bacs : ces bacs sont préparés sur la chaîne mécanisée, par le service Dépositaire ou le service des Retours. D'autres sont reçus par la liaison. Il peut également s'agir de marchandises diverses (cf MO063). - les réassorts volumineux : ce sont des cartons préparés par le service Dépositaire, des volumineux préparés par les services Magasin et Oxypharm, ou des marchandises diverses (cf MO063) - les appro. bacs : ces bacs sont préparés sur la chaîne mécanisée ou par le service Retours ou reçus par la liaison. Il peut également s'agir de marchandises diverses (cf MO063). - les appro. volumineux : volumineux préparés par les services Magasin et Oxypharm, marchandises diverses à destination des agences filles (cf MO063)
6	**Types de contenants :** On utilise quatre types de contenants : - palettes : palettes en plastique pouvant contenir entre 56 grands et 88 petits bacs (max 1,95m de haut). - petits rolls : peuvent contenir entre 20 grands et 30 petits bacs. - grands rolls : peuvent contenir entre 34 grands et 48 petits bacs - palettes perdues : palettes en bois utilisées, surtout par Oxypharm, pour transporter des articles très volumineux (fauteuils...). Du lundi au vendredi, les bacs sont mis prioritairement en palettes, le dernier contenant pouvant être un roll, en fonction du nombre de bacs restants. Le samedi, les bacs appro. sont mis en rolls et les bacs réassort en palettes (ou en roll pour le dernier contenant). Du lundi au samedi, les volumineux sont mis en rolls.

7	**Identifiant d'un contenant :** On attribue à chaque roll ou palette un numéro, matérialisé par un identifiant (feuille A4) portant mention : - de l'agence destinataire, - du type de marchandise contenu (appro. ou réassort) - du numéro de contenant codé par un code-barres. Ces identifiants sont édités sur MANAGER ("Etiquettes"/"Imprimer étiquettes palettes") par le Chef d'Equipe Livraison soir. Ils ne doivent en aucun cas être photocopiés car chacun porte un numéro qui lui est propre.
8	Le matin, le Chef d'Equipe Livraison vérifie sur SUPERVISOR : - que le statut pour toutes les destinations est "EN ROUTE" - que l'écran "PALETTE" est vide (sauf contenants reportés en livraison) - que l'écran "CIRCUIT" est vide (= transfert des données fait). Sinon : procéder au transfert des données des PDA des tournées affichées. Il allume ensuite MANAGER et clique sur "DEMARRAGE JOURNEE".
9	Le Chef d'Equipe Livraison matin est chargé d'ouvrir, du lundi au samedi, un contenant réassort volumineux et un contenant appro. volumineux pour chaque agence fille. Ces contenants ouverts sont entreposés au service Magasin au niveau du poste de préparation des Volumineux. Le samedi, il s'assure qu'un contenant réassort bacs et un contenant appro. bacs pour chaque agence fille sont ouverts par un membre de son équipe et entreposés devant le trieur.
10	Le service Dépositaire ouvre le matin, du lundi au vendredi, un contenant réassort bacs pour chaque agence fille. Ces contenants sont entreposés à l'entrée du service Dépositaire.
11	Le Chef d'Equipe Livraison matin dispatche les marchandises à destination des agences filles arrivées le matin par la liaison : - Réassorts volumineux dans les contenants ouverts au niveau des Volumineux (à enregistrer en Fastmoving) - Réassorts bacs dans les contenants ouverts au service Dépositaire du lundi au vendredi, au niveau du trieur le samedi (à enregistrer en Fastmoving) - Appro. volumineux dans les contenants ouverts au niveau des Volumineux (à enregistrer en Fastmoving) - Appro. bacs : * du lundi au vendredi dans un roll en attente à côté du module 12 du trieur. Ils seront traités par leChef d'Equipe Livraison soir. * le samedi dans les contenants ouverts au niveau du trieur (à enregistrer en Fastmoving). - Les bacs "Froid" dans la chambre froide. Il met alors un message dans le cahier de liaison.
12	Le Chef d'Equipe Livraison matin réceptionne les transferts entre clients au retour des livraisons du matin, les trie et dispatche ceux à destination des agences filles dans les contenants ouverts. Il les enregistre en Fastmoving.
13	Le service Dépositaire dispatche dans les contenants ouverts et enregistre en Fastmoving tous les bacs préparés dans la journée à destination des agences filles. Il s'assure le soir de n'avoir rien oublié en faisant la manipulation "AFF. NON CTRL" pour chaque destination. Il ne doit rester aucun OP en 38 dans la liste qui s'affiche. S'il en reste, les traite conformément au MO062. Le cas échéant, il clôture les contenants physiquement complets, contrôle les affichettes et ouvre de nouveaux contenants. Le soir l'équipe du service Dépositaire assure le transport des contenants à expédier le soir jusqu'au quai de livraison.
14	La préparation des bacs par le service Magasin sur la chaîne mécanisée ne diffère pas de celle des client GL. Le(la) préparateur(trice) chargé(e) du secteur Volumineux dispatche dans les contenants ouverts et enregistre en Fastmoving tous les bacs préparés dans la journée à destination des agences filles. Le cas échéant, il(elle) clôture les contenants physiquement complets, contrôle les affichettes et ouvre de nouveaux contenants.
15	Le service Oxypharm dispatche dans les contenants ouverts et enregistre en Fastmoving toutes les marchandises préparées dans la journée à destination des agences filles. Le cas échéant, il clôture les contenants physiquement complets, contrôle les affichettes et ouvre de nouveaux contenants.
16	Le service Oxypharm et le service Magasin travaillent en collaboration pour diminuer au maximum le nombre de contenants à expédier.
17	La préparation des marchandises doit être faite de manière à les protéger le mieux possible.
18	Une fois assemblé, un bac ou toute marchandise ne doit plus être déplacé.
19	Le regroupement de plusieurs contenants en un seul est formellement proscrit.
20	Lorsqu'il a terminé de dispatcher et d'enregistrer toutes les marchandises en provenance des autres agences, le Chef d'Equipe Livraison matin effectue pour chaque destination et chaque type de marchandise (appro. ou réassort) une manipulation "AFF. NON CTRL" (MO062 point 10). Il ne doit alors s'afficher que des OP en 47 ou en 38. Si ce n'est pas le cas (sauf bac "Froid" non scanné) : traiter les OP non47 ou 38 selon le MO062. Tout OP manquant ou tout incident survenu le matin doit être inscrit sur le formulaire "Suivi Fastmoving".

21	A son arrivée, le Chef d'Equipe Livraison soir consulte le cahier de liaison et tient compte des informations inscrites.
22	**L'équipe Expédition du soir** ouvre (lundi au vendredi) les contenants appro. bacs. Elle dispatche dans les contenants ouverts et enregistre en Fastmoving les bacs appro. mis en attente par le Chef d'Equipe Livraison matin.
23	L'équipe Expédition du soir dispatche et enregistre en Fastmoving les bacs appro., puis les bacs réassort, préparés par le service Magasin et arrivant au trieur.
24	Le soir, l'association marchandise / contenant est prioritaire sur la clôture des contenants et toute opération ultérieure. Cette priorisation permet de connaître le plus tôt possible la liste des OP manquants et de pouvoir, le cas échéant, les faire repréparer par le service Magasin.
25	Le Chef d'Equipe Livraison soir va chercher au secrétariat le courrier à destination des agences, le dispatche et l'enregistre en Fastmoving.
26	Les transferts entre clients revenus des tournées de l'après midi sont placés au niveau du pôle Livraison devant les bacs de chaque agence fille par le Chef d'Equipe Livraison jour. Le Chef d'Equipe Livraison soir les dispatche dans les contenants ouverts et les enregistre en Fastmoving. Le Chef d'Equipe Livraison soir réceptionne les transferts entre clients au retour des livraisons du soir, les trie et dispatche ceux à destination des agences filles dans les contenants ouverts. Il les enregistre en Fastmoving.
27	Aucun bac "Froid" ne doit être expédié le dimanche soir. Si le samedi un bac "Froid" arrive ou est préparé à GL pour expédition aux agences filles, il doit être gardé et expédié le lundi soir.
28	Le Chef d'Equipe Livraison soir réceptionne les marchandises Dolisos et Boiron, les dispatche et les enregistre en Fastmoving.
30	L'équipe Expédition du soir clôture les contenants physiquement complets, contrôle les affichettes et ouvre de nouveaux contenants si besoin.
31	**Bac feuille de route (FDR) :** Pour chaque agence destinataire, le Chef d'Equipe Livraison crée un et un seul bac "FEUILLE DE ROUTE", nécessaire pour pouvoir procéder à la clôture de la destination. Pour cela : - mettre le courrier dans un bac vide. N'y mettre aucune marchandise. Le couvercler en laissant dépasser une feuille portant mention de l'agence expéditeur, de l'agence destinataire et "COURRIER ET DIVERS". - enregistrer ce bac en Fastmoving dans un contenant réassort bacs partant pour l'agence destinataire, il est alors déclaré "NON PREVU" par le PDA. - choisir "F. DE ROUTE". Lors de la clôture du dernier contenant réassort bacs, vérifier systématiquement la présence d'un bac FDR pour cette destination. Le créer si ce n'est pas fait. En cas de doute, essayer de créer un bac FDR : s'il existe sur un autre contenant un bac FDR, le système refuse ce second bac FDR. Sinon, il l'accepte. Si pour une destination on n'a aucun bac réassort à expédier, il faut alors ouvrir quand même un contenant réassort bacs pour transporter le bac FDR.
32	Lorsque l'équipe Expédition du soir a enregistré tous les bacs arrivés au trieur (trieur vide) et que l'heure d'édition de la feuille de route AS400 est passée, faire une manipulation "AFF. NON CTRL" pour chaque destination et chaque type de marchandise (appro. et réassort). Le cas échéant, traiter les OP manquants conformément au MO062. Quand il n'y a plus de marchandise à traiter, clôturer tous les contenants et contrôler les affichettes.
33	Placer une affichette sur chaque face du contenant (agrafée au roll ou placée entre deux bacs, information visible, sur les palettes), l'une d'elle masquant l'identifiant (attention, ne pas enlever l'identifiant). - Palettes : les sangler conformément au code couleur suivant, en fonction de l'agence destinataire : * Meaux : sangles blanches * Lievin : sangles grises * Boulogne : sangles bleu opale * Maubeuge : sangles bleu foncé * St Quentin : sangles jaunes * Laigneville : sangles rouges * Abeville : sangles oranges * Autres : sangles noires - Rolls : les filmer. Palettes et rolls sont ainsi prêts à être chargés.
34	Lorsqu'une palette de bacs bleus est complète, elle doit être renvoyée le jour même à l'agence propriétaire (réassort bacs/bacs DIV/bacs vides).
35	Clôturer toutes les destinations.
36	Amener toutes les marchandises à charger dans la zone du quai de livraison située derrière le camion. Procéder au chargement du camion et à l'enregistrement Fastmoving des contenants chargés. Charger les contenants selon l'ordre séquentiel de livraison.

37	Si tout ne peut pas être chargé dans le camion, la priorité est donnée au réassort par rapport à l'appro., aux bacs par rapport aux volumineux et aux agences filles par rapport aux autres agences.
38	Faire la fin de chargement informatique. Cette manipulation déclenche l'édition des Feuilles de Collectage (deux exemplaires récapitulant tous les contenants de la tournée) et des Bordereau de Livraison (deux exemplaires par agence livrée) sur l'imprimante du pôle Livraison. Le Chauffeur emporte un exemplaire de chaque en livraison et l'autre est archivé au service Livraison.
39	Contrôler les feuilles de collectage et faire le transfert des données du PDA.
40	**Avant son départ, le Chauffeur vérifie :** - que l'arrimage des marchandises est correct. Sinon, il peut demander au personnel de la CERP de le refaire (sauf le dimanche soir : il le refait lui-même) - que l'état du véhicule est correct (niveaux, pneus, feux...) - qu'il est en possession des documents et clés du véhicules, de ses papiers personnels, des documents et clés des agences - qu'il a à bord un transpalette. C'est le Chauffeur qui ferme le camion. Il note sur le cahier d'émargement tout incident de chargement ou toute remarque concernant l'état du camion.
41	**Livraison aux agences filles :** Laisser le bordereau de livraison correspondant avec la marchandise.
42	**En cas de problème de fonctionnement du PDA :** Le Chauffeur effectue sa livraison mais ramène pour chaque contenant livré mais non scanné une des affichettes.
43	**Au retour de livraison :** Au retour à GL, le Chauffeur procède au transfert des données du PDA. Le Chef d'Equipe Livraison matin récupère les papiers et clés du véhicule ainsi que le PDA. Si l'agence est fermée, le Chauffeur laisse le PDA dans le camion, le verrouille et laisse les clés et tous les papiers en sa possession dans la boîte à lettres du service Livraison.
44	Le Chauffeur indique sur le cahier d'émargement tout incident de livraison.
45	**Responsabilités :** La marchandise est sous la responsabilité pharmaceutique de l'agence GL jusqu'au moment où le livreur scanne le code-barres du contenant associé à celui de l'agence destinataire. La livraison étant assurée par un prestataire indépendant, la responsabilité en cas de perte ou de vol de la marchandise ou du PDA lui incombe depuis le moment où la feuille de collectage est imprimée jusqu'à la livraison à l'agence destinataire ou au retour à GL (PDA et marchandises non livrées).

Annexe 0.MO061 : FASTMOVING : opérations informatiques.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code	MO061
		Version	01

FASTMOVING : OPERATIONS INFORMATIQUES

1	Pour entrer un numéro codé par un code-barres, on peut soit scanner le code-barres en appuyant sur la gâchette, soit entrer le numéro via le clavier du PDA ou le clavier qui s'affiche à l'écran.
2	**Création informatique d'un contenant :** - Associer physiquement l'identifiant au contenant (agrafé au roll ou placé entre deux bacs, information visible, sur les palettes), - Allumer le PDA en appuyant sur la gâchette. - Dans le menu principal, choisir "PREPARATION", scanner le badge de l'opérateur puis choisir "ASSEMBLAGE". - Scanner l'identifiant du contenant. - Sélectionner "BAC" ou "CARTON"(volumineux), selon le type de marchandises. - Scanner les marchandises à associer au contenant (voir points 3, 4 ou 5) ou choisir "SUSPENDRE CTRL" si aucune marchandise n'est à associer immédiatement.
3	**Association de bacs à un contenant :** - Vérifier que l'agence de destination et le type de marchandise (réassort ou appro.) du (des) bac(s) correspondent à ceux de l'identifiant du contenant. - Allumer le PDA. - Dans le menu principal, choisir "PREPARATION", scanner le badge de l'opérateur, puis choisir "ASSEMBLAGE" - Scanner l'identifiant du contenant puis le(s) code(s)-barres du (des) bac(s) - Si la mention "NON PREVU" s'affiche, agir conformément au point 7.
4	**Association de marchandises non bac avec n°OP à un contenant :** - Vérifier que l'agence de destination et le type de marchandise (réassort ou appro.) de la (des) marchandise(s) correspondent à ceux de l'identifiant du contenant. - Allumer le PDA. - Dans le menu principal, choisir "PREPARATION", scanner le badge de l'opérateur, puis choisir "ASSEMBLAGE" - Scanner l'identifiant du contenant puis le(s) code(s)-barres de l'OP (ou des OP) Attention, plusieurs OP peuvent être associés à un même conditionnement ; dans ce cas, enregistrer tous les OP accrochés au conditionnement.
5	**Association de marchandises non bac sans n°OP à un contenant :** - Vérifier que l'agence de destination et le type de marchandise (réassort ou appro.) de la (des) marchandise(s) correspondent à ceux de l'identifiant. - Coller une étiquette "divers" (éditées par le Chef d'Equipe Livraison sur MANAGER : "Etiquettes" / "Imprimer étiquettes contenants divers") sur le conditionnement de la marchandise (une étiquette par colis et un colis par étiquette). - Allumer le PDA. - Dans le menu principal, choisir "PREPARATION", scanner le badge de l'opérateur, puis choisir "ASSEMBLAGE" - Scanner l'identifiant du contenant puis le code-barres de l'étiquette "divers" - Sélectionner le type de marchandise dans la liste qui s'affiche. Si un clavier à chiffres apparaît, entrer la référence définie pour ce type de produit dans le MO063. Toutes les marchandises apparaissant dans le MO063 doivent être traitées de cette façon et non placées dans un bac "Courrier".
6	A la fin de toute association marchandise / contenant : - Quand toutes les marchandises à associer au contenant ont été scannées, si celui-ci n'est pas physiquement complet, choisir "SUSPENDRE CTRL" - Si le contenant est physiquement complet, le clôturer (voir point 10)

7	**Gestion des bacs "NON PREVU" :** Lorsque le bac scanné n'est pas connu du système, la mention "NON PREVU" apparaît avec quatre choix possibles : "COMPLEMENT.", "DIV.", "ABANDON BAC" et "F. DE ROUTE". - Vérifier que la destination du bac correspond à celle du contenant. Si il n'y a pas correspondance, choisir "ABANDON BAC" et mettre le bac à la bonne place. Ne pas oublier de le traiter en Fastmoving le cas échéant. **- Bac sans OP** : choisir "DIV" et sélectionner le type de marchandise dans la liste proposée. Si un clavier à chiffres apparaît, entrer la référence définie pour ce type de produit dans le MO063. **- Présence d'un OP :** * Partie gauche de l'OP seule, avec mention "bac complémentaire" : choisir "COMPLEMENT." et scanner le code-barres de l'OP. Ceci permet de mettre dans deux bacs différents les produits d'un OP ne logeant pas dans un seul. On ne peut créer qu'un bac complémentaire par OP. * OP complet : si la date de l'OP correspond à la veille ou au lendemain, ou si la relation agence expéditeur-agence destinataire est une relation inhabituelle, choisir "DIV". Sélectionner "OP NON ATTENDU" dans la liste proposée puis scanner le code-barres de l'OP. dans les autres cas, effectuer une recherche avec le Chef d'Equipe Magasin.
8	**Cas particulier des bacs préparés à Hérouville et déclarés "NON PREVU" par le PDA :** Il arrive fréquemment que l'association bac / OP ne soit pas correctement faite. Dans ce cas, traiter les bacs comme des bacs "COMPLEMENT." (voir point 7). Il faut ensuite supprimer du système l'association bac / OP initiale. Pour ceci, refaire la manipulation "AFF. NON CTRL" et sélectionner dans la liste le n° de l'OP que l'on vient de traiter puis choisir "TRAIT. DES BACS NON CTRL", et "CONF. MANQUANT". (Seuls les Chefs d'Equipe et les Responsables sont habilités à déclarer un OP manquant.)
9	**Gestion des messages d'erreur lors de l'association marchandise / contenant :** - Si la mention "ERREUR REFUSE BAC DEJA CONTROLE" s'affiche, s'assurer que la marchandise est dans le bon contenant. Si oui, choisir "OK" et traiter les marchandises suivantes. Sinon le remettre dans le bon contenant. - Si la mention "ERREUR REFUSE BAC AUTRE TOURNEE" s'affiche, la marchandise n'est pas dans le bon contenant. La mettre dans le contenant correspondant à la bonne destination et ne pas oublier de l'associer à ce contenant. - Si la mention "OP INCONNU" s'affiche (non bacs avec n°OP) : * vérifier que l'agence de destination et le type de marchandise (réassort ou appro) correspondent à ceux de l'identifiant. Si oui, continuer comme ci-dessous. Sinon replacer la marchandise au bon endroit. * choisir "RETOUR" * coller une étiquette "divers" sur l'OP et la scanner. * sélectionner "OP NON ATTENDU" dans la liste qui s'affiche * un clavier à chiffres apparaît, scanner le code-barres de l'OP
10	**Clôture d'un contenant :** - Allumer le PDA. - Dans le menu principal, choisir "PREPARATION", scanner le badge de l'opérateur, puis choisir "ASSEMBLAGE" - Scanner l'identifiant du contenant puis choisir "AFF. NON CTRL". Deux cas : points 11 et 12.
11	Si une liste de marchandises restant encore à enregistrer pour expédition apparaît, deux cas sont à distinguer : * le contenant est physiquement plein : choisir "RETOUR". L'écran récapitulatif du contenu informatique du contenant s'affiche. Clôturer le contenant comme ci-dessous et ouvrir un nouveau contenant de taille adaptée à la quantité de marchandise restante. * le contenant n'est pas physiquement plein mais on n'a plus de marchandises à dispatcher : rechercher les OP de la liste des OP non contrôlés. Voir MO062 : gestion des OP manquants.
12	Si affichage "IL N'Y A PAS D'AUTRES BACS A TRAITER", choisir "OK". Un écran récapitulatif du contenu informatique du contenant s'affiche : BAC W/X (W : nombre d'OP "standards" ; X : nombre de DIV) COMPLEMENT. Y FDR Z Vérifier que le nombre de marchandises comptées physiquement dans le contenant correspond à la somme W+X+Y+Z. * Si oui, choisir "FERMER CONT." puis "CONF. FERMETURE CONTENANT". Le PDA revient sur l'écran "LIRE IDENTIFIANT DU CONTENANT A CONTROLER". Choisir "AUTRE TACHE" et passer au point 13. * Si W+X+Y+Z < nb compté : rescanner toutes les marchandises une par une et regarder pour chacune le message qui s'affiche : "BAC DEJA CONTROLE", passer au suivant ; "BAC AUTRE TOURNEE", le mettre à sa place ; "NON PREVU", voir point 7. Puis reprendre la clôture au point 10. Fermer un contenant vide permet de libérer l'identifiant qui peut être réutilisé ultérieurement.

13	**Contrôle des affichettes :** Dès que le contenant a été clôturé, quatre affichettes sont éditées automatiquement sur l'imprimante du pôle Livraison. Elles portent mention : * de l'agence destinataire, * du type de marchandise contenu (appro. ou réassort) * du numéro de contenant accompagné d'un code-barres * de la liste des marchandises associées par Fastmoving à ce contenant. - Aller chercher les quatre affichettes correspondant au contenant que l'on vient de clôturer - Sur le PDA, dans le menu "PREPARATION" choisir "CONTRÔLE AFFICHETTES" - Scanner l'identifiant du contenant puis les codes-barres des quatre affichettes (attention ils sont tous différents). - La mention "CONTROLE DE POSE DES AFFICHETTES TERMINE" apparaît. Choisir "OK". - Si une affichette manque, le signaler au Chef d'Equipe Livraison qui la réédite sur SUPERVISOR. Il faudra alors refaire la clôture du contenant.
14	**Clôture destinations :** Lorsque toutes les marchandises ont été associées à des palettes ou des rolls et ces contenants clôturés : - choisir sur le PDA "PREPARATION", scanner le badge de l'opérateur, puis choisir "ASSEMBLAGE" ou "CONTRÔLE AFFICHETTES" - choisir "CLOTURE DESTINATION". - sélectionner dans la liste proposée la destination correspondante - choisir "CONF. CLOTURE DEST." Si des OP à destination de cette agence n'ont pas été traités, ils empêchent la clôture de la destination. Le PDA affiche alors 5 compteurs signalant le nombre de bacs attendus mais non scannés * Réassort bacs * Réassort Volumes * Appro bacs * Appro Volumes * FDR Traiter les OP manquants conformément au MO062 et refaire la clôture de la destination quand tous les OP ont été traités. Si tous les OP sont traités mais les contenants ne sont pas tous au stade affichettes contrôlées, le message "ERREUR TRAITEMENT DES CONTENANTS NON TERMINE" apparaît. Terminer le traitement des contenants avant de clôturer la destination. La clôture d'une destination doit être faite après l'heure de fin d'édition des feuilles de route AS400 et avant la fin du chargement du camion.
15	**Chargement du camion :** - choisir sur le PDA "PREPARATION", scanner le badge de l'opérateur, puis choisir "CHARGEMENT". - scanner l'identifiant du camion - sélectionner dans la liste qui s'affiche la tournée correspondant à ce camion puis choisir "VALIDER" - charger un des contenants à livrer - scanner le code-barres d'une des quatre affichettes du contenant chargé puis à nouveau l'identifiant du camion. Le message "AFFICHETTE NON CONFORME" signifie que l'on a scanné l'identifiant du contenant. Dans ce cas, choisir "OK" et scanner une des quatre affichettes puis l'identifiant du camion. Si le message "ERREUR REFUSE DESTINATION DU CAMION NE CORRESPOND PAS" apparaît, le contenant ne doit pas être chargé dans ce camion. Vérifier la destination et l'amener au bon camion. Sur le PDA, choisir "OK" puis "ABANDON CONTENANT", charger un nouveau contenant et reprendre la manipulation. On peut suspendre momentanément le chargement d'un camion en choisissant "SUSPEND. CHAR.". Pour reprendre le chargement, reprendre la manipulation "PREPARATION"/"CHARGEMENT"...
16	**Fonction "DECHARGEMENT" :** Cette fonction permet de décharger un contenant pour en charger un plus urgent par exemple.
17	**Fin de chargement :** Lorsque l'on a chargé et scanné le dernier contenant de la tournée, scanner l'identifiant du camion puis choisir sur le PDA "FIN DE CHARGEMENT", puis "CONF. FIN CHAR.". Si le message "ATTENTION IL RESTE DES CONTENANTS A CHARGER" apparaît, choisir "OK". La liste des contenants non chargés s'affiche. - chercher les contenants manquants dans les zones de transit où ils ont pu être laissés, où dans le camion où ils ont pu être chargés mais non enregistrés. - s'il reste de la place dans le camion : charger les contenants restant. Sur le PDA, choisir "RETOUR" et reprendre le chargement. - si le camion est plein, choisir "CONF. FIN CHAR." Les contenants restant sont alors reportés sur la livraison suivante. Quand la fin du chargement est confirmée, le message "CHARGEMENT TERMINE. NE PAS OUBLIER LES DOCUMENTS DE TRANSPORT" apparaît. Choisir "OK". On ne peut à partir de ce moment rajouter aucune marchandise dans le camion.

18	**Contrôle feuille de collectage :** Lorsque le camion est clôturé informatiquement, revenir au menu principal en choisissant "AUTRES TACHES" puis "CHANGEMENT OPERATEUR". Changer la batterie du PDA et le confier au Chauffeur. Le Chauffeur choisit "LIVRAISON", scanne son badge puis l'identifiant du camion. Il sélectionne la tournée dans la liste qui s'affiche puis choisit "OK". Si la tournée n'est pas celle correspondant au chargement du camion, le PDA affiche un message d'erreur. Vérifier que le camion est bien celui qui correspond à la tournée que le Chauffeur doit faire et refaire la manipulation "LIVRAISON"/badge/identifiant. Aller chercher la Feuille de Collectage et le Bordereau de Livraison à emmener en livraison et scanner les codes-barres qu'ils portent puis choisir "OK".
19	**Transfert des données :** Le message "CTRL BL TERMINE VEUILLEZ DEMARRER LE TRANSFERT DES DONNEES" s'affiche. Choisir "OK". Le PDA passe alors en mode autonome et le livreur peut partir.
20	**Livraison aux agences filles :** Après le transfert des données, le PDA se met automatiquement sur l'écran "LIRE L'IDENTIFIANT AGENCE FILLE". Scanner le code-barres affiché dans le sas de l'agence à livrer. La liste des contenants à décharger s'affiche. Scanner chaque contenant déchargé. Si un contenant scanné ne doit pas être déchargé dans cette agence, le message "INCORRECT" apparaît. Choisir "OK", recharger le contenant et reprendre le déchargement. Lorsque la liste est vierge, choisir "FIN DE LIVRAISON". Le PDA repasse alors sur l'écran "LIRE L'IDENTIFIANT AGENCE FILLE" pour l'agence suivante.
21	A la fin de la livraison de la dernière agence à livrer, le PDA se met automatiquement sur l'écran "VEUILLEZ DEMARRER LE TRANSFERT DES DONNEES".
22	**Au retour de livraison :** Au retour à GL, l'écran indique : "VEUILLEZ DEMARRER LE TRANSFERT DES DONNEES". Choisir "OK". Si le message "ECHEC" s'affiche, recommencer.

Annexe 0.MO062 : FASTMOVING : gestion des OP manquants.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO062 01

FASTMOVING : GESTION DES OP MANQUANTS

1	Si lors de la manipulation "AFF. NON CTRL" une liste d'OP apparaît alors que, pour la destination et le type de marchandise concernés, on a a priori dispatché toutes les marchandises, alors ces OP sont dits manquants.
2	Le traitement des OP manquants incombe aux Chefs d'équipe ou aux Responsables.
3	Pour le service Dépositaire : commencer la recherche au point 8.
4	Chef d'Equipe Livraison matin : points 7, 8, 9, 11, 12 et 13.
5	Il peut s'agir de bacs "FROID" : aller vérifier dans la chambre froide qu'ils n'y ont pas été stockés.
6	Si les marchandises n'y sont pas retrouvées, faire une recherche PEEM : Menu principal/cliquer sur Tournées/cliquer sur Toutes les tournées/cliquer 2 fois sur la tournée concernée : tous les OP apparaissent à l'écran. Le statut V1 ou V6 associé au n° d'OP indique que le bac est bien arrivé au niveau du trieur, le rechercher dans les autres modules ou au Jack-Pot. Pour tout autre statut détecté à l'écran, le Chef d'Equipe Livraison se reporte à la liste disponible sur les meubles situés entre les modules du trieur pour identifier la localisation du bac et va chercher directement le bac manquant.
7	Chercher les marchandises au service Réception (mélange possible avec l'appro pour GL).
8	Chercher les marchandises dans les zones de transit où elles ont pu être laissées.
9	Chercher sur les palettes ou dans les rolls déjà préparés si l'OP manquant y a été mis et non scanné. Pour faciliter cette recherche, terminer l'enregistrement des marchandises des autres destinations. Ainsi, le PDA signale automatiquement une marchandise mal classée.
10	En cas de perte avérée, faire re-préparer les OP manquants par le service Magasin (service Dépositaire : les repréparer) si possible : l'OP est re-saisi en commande express (nouvel OP), il faut donc déclarer l'OP initial manquant (voir point suivant). Si le service Magasin est fermé, en aucun cas le Chef d'Equipe Livraison ne peut décider de re-préparer lui-même les OP.
11	Si au moment du chargement du camion (service Dépositaire : au moment du transfert vers le service Livraison ; Chef d'Equipe Livraison matin : si perte avérée), le bac n'est toujours pas retrouvé, ou a été re-préparé, refaire la manipulation "AFF. NON CTRL", sélectionner le n° de l'OP et choisir "TRAIT. DES BACS NON CTRL" puis "CONF. MANQUANT". Seuls les Chefs d'Equipe et les Responsables sont habilités à déclarer un OP manquant.
12	Tout OP manquant doit faire l'objet d'un courrier électronique prévenant les Responsables d'Exploitation de l'agence destinataire et de l'agence expéditrice. Le Chef d'Equipe Livraison soir note sur le formulaire "Suivi Fastmoving" la liste des OP manquants pour que, si un bac est retrouvé en son absence, on puisse l'identifier comme bac manquant de la liaison.
13	Le Chef d'Equipe Livraison fait un récapitulatif hebdomadaire (formulaire "Suivi Fastmoving") des OP manquants pour la réunion BQS.

Annexe 0.MO063 : Tableau des marchandises diverses enregistrées par FASTMOVING.

CERP GRAND LILLE	MODE OPERATOIRE	Code Version	MO063 01

TABLEAU DES MARCHANDISES DIVERSES ENREGISTREES PAR FASTMOVING

(dans l'ordre apparaissant sur le PDA)

Nom	Abrév.	Référence		Bac A	Bac R	Vol A	Vol R	Légende
OP NON ATTENDU	OPA	obligatoire	n° OP	x	x	x	x	
BACS VIDES	VID	jamais	/		x			
PHARMACIENS DIVERS	PHD	facultatif	n° client destinataire		x		x	Via entre pharmacies
INFORMATIQUE MATERIEL	INF	facultatif	/			x	x	
DELATEX	DEX	obligatoire	n° bon fournisseur	x		x		
DECONTAMINATION	DEC	jamais	/			x		Matériel décontaminé par Oxypharm Lille pour autre agence
VIDAL	VIL	jamais	/	x				
VERMES21	VER	facultatif	/		x		x	Via pour pharmacie Vermes
DOLLE11	DO	facultatif	/		x		x	Via pour pharmacie Dolle
BECART11	BEC	facultatif	/		x		x	Via pour pharmacie Becart
VAN-ROBAEYS 13	VRU	jamais	/		x		x	Via pour pharmacie Van-Robaeys
CERP MAGAZINE	CMA	obligatoire	mois/année			x		
IMPRIMANTE ZEBRA	ZEB	jamais	/			x		Consommables imprimante étiquettes
CPAM LENS HENIN	HEN	obligatoire	nb enveloppes		x			Enveloppes SRP pour CPAM Hénin
CPAM LENS LILLERS	LIL	obligatoire	nb enveloppes		x			Enveloppes SRP pour CPAM Hénin
CPAM ENVELOPPES	CPA	facultatif	nb enveloppes	x		x		Consommables CPAM
GLACIS ALCAIDE 11	GLA	obligatoire	/				x	Via pour pharmacie Alcaide
L'HYERE FOURCARMONT 13	LHY	jamais	/		x		x	Via pour pharmacie L'Hyere Fourcarmont
CHU ROUEN	CHU	obligatoire	n° client destinataire		x		x	Préparations hospitalières pour clients autres agences
RETROCESSION LOC OXY	RLO	obligatoire	n° appareil			x		Transfert de matériel en location Oxypharm
BIEN ETRE	BES	facultatif	mois/année			x		
BOIRON	BOI	facultatif	/				x	
BON STUP	BST	obligatoire	n° bon	x				
CADEAU	CAD	obligatoire	/				x	
CATALOGUE	CAT	jamais	/			x		
CAVE	CAV	jamais	/			x		
COURRIER	COU	jamais	/	x	x	x	x	
DELPECH	DEL	facultatif	nb colis		x		x	
DISPHARM	DIS	obligatoire	/			x		
DOLISOS	DOL	facultatif	/				x	
FADAM	FAD	obligatoire	n° OP FADAM			x	x	
FLACK	FLA	facultatif	nb colis		x		x	
LOC OXY	LOC	obligatoire	n° location			x	x	
NEUT	NEU	facultatif	n° bon NEUT	x	x	x	x	
MARQUE VERTE	MV	facultatif	n° client destinataire	x	x	x	x	
OXYPHARM	OXY	facultatif	/	x		x		
CEDIVET DIRECT	CED	obligatoire	n° OP		x		x	
PCH	PCH	facultatif	nb colis		x		x	Préparations hospitalières pour clients autres agences
DOMENICHI	DOM	jamais	/		x		x	Via pour pharmacie Domenichi
HOMEO MAUBEUGE	HMA	facultatif	nb colis		x		x	
HOMEO ROCAL	HRO	facultatif	nb colis		x		x	
RECEPTION	REC	jamais	/			x		Transfert de colis réceptionné dans une autre agence
RETOUR	RET	obligatoire	n° OP ou n° retour	x	x	x	x	
UNIPHARM	UNI	facultatif	/		x		x	Via du groupement Unipharm
VAL INV	VAL	jamais	/			x	x	Valise d'inventaire
WELEDA	WEL	obligatoire	nb colis		x			

Annexe 0.Attestation de formation.

Ensemble, agissons pour la santé	FORMULAIRE	Code	F038
		Version	01

Attestation de formation du personnel

Nom et prénom du bénéficiaire :

Fonction :

Motif de la formation :

- ❑ Embauche
- ❑ Système Qualité
- ❑ Autre :

Description de la formation :

Date (s) et durée de la formation :

Nom, titre du formateur :

Signature du bénéficiaire :

BIBLIOGRAPHIE.

1. **Le Guisquet O., Lorenzi J.**

La distribution pharmaceutique en France.

Collection Actupharma, éditions Elsevier.

2. **Pasquet Jean Marc**

La répartition Pharmaceutique Française dans le concert européen, thèse de pharmacie, Limoges, 1994.

3. **Racheline M.**

Au service de la santé, éditions Atlas, 1996.

4. **Robert-Sterkendries Marine**

Posters of Health, éditions Thérabel Pharma.

5. **Chambre Syndicale de la Répartition Parmaceutique (C.S.R.P.)**

La répartition en France, 2005.

6. **Ordre National des Pharmaciens**

Plaquette démographique pharmaceutique, édition 2006.

7. **Chambre Syndicale de la Répartition Parmaceutique (C.S.R.P.)**

La répartition en France, 2004.

8. **Code de la Santé publique.**

9. **Bonnes pratiques de Distribution.**

Texte des "Bonnes pratiques de distribution en gros des médicaments à usage humain et des produits mentionnés à l'article L. 5136-1 du code de la santé publique", publié au JO du 19 juillet 2000.

10. **Site internet de la Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique.**

www.csrp.fr, mai 2006.

11. **Site internet de l'OCP.**

www.point.ocp.fr, novembre 2005.

12. **Site internet d'Alliance Santé.**

www.alliancesante.fr, novembre 2005.

13. Site internet de la CERP Bretagne Nord.

www.cerp-bn.com, novembre 2005.

14. Site internet de la CERP Lorraine.

www.cerp-lor.com, novembre 2005.

15. Dossier de presse CERP Lorraine 2005.

16. Site internet de la CERP Rhin Rhône Méditerranée.

www.cerp-rrm.com, novembre 2005.

17. Site internet CERP Rouen.

www.cerp-rouen.fr, novembre 2005.

18. Site internet Phoenix.

www.phoenixpharma.net, novembre 2005.

19. Sources internes CERP Rouen.

UNIVERSITE DE NANTES — Année de la Soutenance

FACULTE DE PHARMACIE — 2006

MESMIN Elodie

Titre de la Thèse : La Répartition Pharmaceutique Française et les Bonnes Pratiques de Distribution en Gros des Médicaments ; Exemple de la Formation aux Bonnes Pratiques de Distribution des Membres du Service Livraison de l'Agence CERP Rouen Grand Lille.

Résumé de la Thèse :

Intermédiaire indispensable entre le laboratoire fabricant et le pharmacien d'officine, le grossiste-répartiteur assure un service de santé publique en approvisionnant en moins de vingt-quatre heures l'ensemble des 22658 officines françaises.

Métier très réglementé, en constante évolution, la Répartition Pharmaceutique en France est aujourd'hui représentée par quatre acteurs majeurs : l'OCP, Alliance Santé, le réseau des CERP, et Phoenix Pharma.

Dans un contexte économique de plus en plus difficile, les grossistes-répartiteurs français doivent relever le défi constant d'améliorer leur niveau de qualité tout en rationnalisant les coûts. Ils doivent en effet depuis 2001 se mettre en conformité avec le texte des Bonnes Pratiques de Distribution des médicaments, en élaborant un système qualité optimal, et en le faisant appliquer.

Ceci passe par la rédaction de procédures, et la formation du personnel à l'ensemble du système qualité mis en place. Le but de cette étude a été d'analyser les différentes taches liées à la livraison, afin de rédiger les modes opératoires s'y rapportant et d'élaborer une formation des différents intervenants du service livraison.

MOTS CLES :
- RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE ;
- BONNES PRATIQUES DE DISTRIBUTION ;
- FORMATION ;
- PROCÉDURES ;
- QUALITÉ.

Composition du jury :

Président : M. Y. MAUGUEN, Professeur de Biophysique, Faculté de Pharmacie de Nantes

Assesseurs : M. Y.F. POUCHUS, Professeur de Mycologie, Faculté de Pharmacie de Nantes

Mme Nathalie. ERB, Pharmacien Responsable Service Clients, CERP Rouen, rue Ticleni, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

M. Loïc BERGEON, Pharmacien d'officine, 40, Place Jean Macé, 44100 Nantes

---

Adresse de l'auteur : 134, rue du Renard, 76000 ROUEN