INTRODUCTION

Le secteur de la santé au Sénégal offre des opportunités d'investissements intéressantes dans plusieurs domaines notamment la création de cliniques médicales, d'entreprises de distribution de produits pharmaceutiques et le développement de services spécialisés.

Le Sénégal a compris très tôt l'importance du secteur de la santé par la ratification des textes internationaux tels que la déclaration universelle des droits de l'homme, la charte de L'UA (union africaine) et la convention des droits de l'enfant. Plusieurs réformes à la fois législatives et institutionnelles touchant principalement les hôpitaux, les médicaments, les pharmacies ont été initiées par les pouvoirs publics.

Ainsi, le Sénégal offre des perspectives d'investissements attractives à travers toute la chaine de valeur, de la production de médicaments génériques et de produits phytopharmaceutiques.

Le secteur pharmaceutique dominant est le secteur privé commercial .Il est en constante évolution et joue un rôle de plus en plus important dans la disponibilité et la distribution du médicament dans un environnement marqué par de fortes contraintes financières pour l'Etat et pour les populations.

Au Sénégal l'autorisation d'ouverture d'une société de grossiste répartiteur est délivrée par le ministère de la santé publique et de l'action sociale via la Direction de la Pharmacie et du Médicament (DPM) à condition de remplir toutes les formalités (dépôt de dossiers au complet).

Un grossiste répartiteur est une entreprise pharmaceutique ayant pour objet le ravitaillement en médicament et autres produits tels les produits cosmétiques autorisés par les dispositions légales en vigueur. Il achète aux laboratoires pharmaceutiques un stock de produits afin de le répartir, de le revendre et de le livrer aux pharmaciens.
Le secteur pharmaceutique étant très réglementé et complexe en ce qui concerne

L'approvisionnement des médicaments il nous est paru important de l'étudier afin de voir et de comprendre comment se passe l'approvisionnement des produits pharmaceutiques.

Ainsi notre travail sera subdivisé en trois parties : une première partie qui sera la présentation du cadre théorique et du cadre méthodologique, la deuxième partie sera réservée à la description de la chaine de l'approvisionnement des produits pharmaceutiques au Sénégal et en ce qui concerne la troisième partie nous allons présenter et analyser les résultats et enfin formuler des recommandations ou solutions.

PREMIERE PARTIE :
Cadre théorique et méthodologique

1.1 Le cadre théorique

1. 1.1 LE CONTEXTE DE L'ETUDE

L'accès des populations à des médicaments essentiels de qualité, géographiquement, financièrement et correctement utilisés est un défi majeur des politiques pharmaceutiques nationales.

Certains pays comme le Sénégal ont mis en place des systèmes nationaux d'approvisionnement en médicaments essentiels reposant pour la plupart sur une centrale d'achat et des structures de distribution aux niveaux central, régional et district. Malheureusement dans certains pays, le manque de fiabilité du système public national ne permet pas d'assurer un approvisionnement régulier en médicaments essentiels. Parallèlement, il y a une augmentation constante du nombre de partenaires impliqués dans l'approvisionnement en médicaments essentiels.

Pour atteindre cet objectif, le Sénégal a mis en place un système national d'approvisionnement PNA (Pharmacie National D'approvisionnement) et ses succursales régionales PRA (Pharmacie Régional D'approvisionnement), des dépôts de district et des dépôts de centre de santé avec un recouvrement des couts des médicaments.
Mais l'augmentation constante du nombre de partenaires impliqués dans l'approvisionnement en médicament essentiels et autres produits de santé a multiplié les structures d'approvisionnement et de distribution.

C'est dans ce contexte ,et afin d'assurer un approvisionnement cohérent et efficient que le Ministre de la Sante et de la Prévention (MSP) à travers la Direction de la Pharmacie et des Médicaments (DPM) a sollicité l'appui de L'OMS pour réaliser la cartographie de l'approvisionnement et de la distribution des médicaments essentiels et autres produits de santé au Sénégal, et l'évolution approfondie du système public d'approvisionnement et de distribution des médicaments essentiels et autres produits de santé .

C'est dans cette perspective concernant la distribution des produits pharmaceutiques, plusieurs pays ont adopté selon leur réalité et leur contexte un système de distribution de différents produits pharmaceutiques tel que les vaccins.

1.1 .2 PROBLEMATIQUE

Le Sénégal, à l'instar des autres pays en voie de développement, a souscrit à ces initiatives et s'est engagé à travers sa Politique Pharmaceutique Nationale à garantir la disponibilité, la qualité ainsi l'accessibilité de ces médicaments à toute la population.

La garantie d'un approvisionnement régulier et constant de médicaments et autres produits médicaux constitue un facteur essentiel dans l'amélioration de l'accès aux traitements.

La Sodipharm (société de distribution pharmaceutique) travaille à tous les niveaux du système de santé en vue d'assurer la disponibilité et l'accessibilité aux médicaments.

Dés lors, la Sodipharm pour fournir un excellent service à la clientèle ,le système logistique doit satisfaire aux six « bons »,c'est-à-dire veiller à ce que ce soit le bon produit ,dans les bonnes quantités, en bonne condition, livré au bon endroit ,au bon moment et au bon coût .

La Sodipharm pour pouvoir satisfaire sa clientèle il doit avoir en disposition tous les produits nécessaires pour satisfaire la population, en quantité suffisante pour toute la population.

La Sodipharm achète aux laboratoires pharmaceutiques un stock de produits afin de le répartir, de le revendre et de le livrer aux pharmaciens .Il se situe à l'interface entre les laboratoires pharmaceutiques et les officines de pharmacies. C'est donc un maillon de la chaine pharmaceutique du médicament.

La répartition pharmaceutique touche à la santé publique et à ce titre est contrôlée car le médicament est un produit de première nécessité, et souvent avec des dates de péremption courtes .Les grossistes répartiteurs ont des missions de service public.

Dés lors il nous est apparu nécessaire d'étudier et de comprendre les activités d'approvisionnement et de distribution de la Sodipharm et les principaux problèmes rencontrés dans ce secteur, à l'heure où la problématique de l'accès aux soins et aux médicaments constitue un enjeu majeur dans la politique de santé.

1.1.3 Les questions de recherche

1. Comment l'approvisionnement et la distribution des produits pharmaceutiques sont organisés au sein de la Sodipharm?
2. Quelles sont les contraintes majeures à la distribution des produits pharmaceutiques que la Sodipharm rencontre ?
3. Les bonnes pratiques de gestion des produits pharmaceutique sont elles respectées au niveau des lieux de stockage.
4. Quel est le problème majeur qui empêche à la sodipharm de satisfaire l'exigence de ses clients ?

1.1.4 Les hypothèses de recherche

- Pour l'approvisionnement et la distribution des produits pharmaceutiques la Sodipharm a mis en place un système logistique pour l'approvisionnement et la distribution de ses produits au bon moment mais aussi pour le respect des délais de livraison.
- Le Sénégal rencontre des contraintes majeures pour la distribution des produits pharmaceutiques dans tout le territoire
- La gestion des produits pharmaceutiques n'est pas toujours respectée dans les lieux de stockage et cette mauvaise gestion peut rendre le produit non utilisable, ce qui peut être une perte pour l'entreprise.

1.1.5 Les indicateurs de recherche

Faire une étude sur l'approvisionnement et la distribution des produits pharmaceutiques exige l'accès à un nombre d'information comme des données fiables mais aussi un stage au sein de Sodipharm

1.1. 6 Les objectifs de recherche

- **Objectif général**

Le secteur pharmaceutique dominant est le secteur privé commercial .Il est en constante évolution et joue un rôle de plus en plus important dans la disponibilité et la distribution des médicaments.

Ce secteur est assuré par un groupe de société appelé « importateurs grossistes répartiteurs » qui jouissent d'une bonne organisation logistique et des moyens modernes de gestion et approvisionnement en temps réel l'ensemble des officines sur le territoire .Cette organisation semble ne pas être satisfaisante face aux contraintes économiques et géographique des habitants.

L'objectif de ce thème vise donc à étudier et de comprendre l'approvisionnement et la distribution des produits pharmaceutique au sein de la Sodipharm.

- **Objectifs spécifiques**

- Décrire le circuit de l'approvisionnement des produits pharmaceutique à la Sodipharm.
- Analyser le circuit de cet approvisionnement.
- Et enfin proposer une solution pour l'amélioration de l'approvisionnement et de la distribution des produits pharmaceutiques

1.1.7. Revue de la littérature

Faire une étude sur l'approvisionnement des produits pharmaceutiques exige l'accès à un certain nombre d'informations .Pour mieux comprendre et élaborer notre sujet on a eu à consulter certains ouvrages comme celui de : Pierre Medan et Anna Grata cap logistique et Supply Chaine Management paru aux éditions Dunod, qui présente une étude sur la logistique ainsi que les différentes activités de la chaine logistique tels que : le contrôle des stocks, entreposage, manutention, transport. Ils nous montrent les différentes facettes de notre sujet notamment l'importance des flux financiers et informationnels ; d'où l'importance de la planification, de l'exécution des mouvements

ainsi que la mise en place des personnes ou des biens au sein d'un système pour réaliser des objectifs visés.

Nous avons aussi consulté, l'ouvrage de Daniel Tixier, Hervé Mathe, Jacques Colin : La logistique d'entreprise « vers un management plus compétitif »paru aux éditions Dunond, qui montre que les fonctions marketing et logistique sont indispensables. Selon les auteurs ils ont les mêmes objectifs notamment la satisfaction de la clientèle à moindre cout au bon moment.

Pour mieux répondre aux attentes des clients il doit avoir au sein de l'entreprise une échange de flux d'informations et de flux de produits grâce aux échanges de données informatique (EDI) .Il doit y avoir une interconnection entre les distributeurs ;les fournisseurs, et les consommateurs pour une plus grande satisfaction des clients ,une meilleure partage d'informations ,une métrise des délais de livraison ,une plus grande disponibilité des produits ,une meilleure traçabilité des produits etc.
La gestion du niveau de service c'est-à-dire la qualité de la réponse apportée aux besoins du marché et la capacité à les anticiper devient une arme déterminante pour la compétitivité des entreprises à travers l'optimisation.

Dans la mesure où le stock est le débit entre un flux entrant et un flux sortant, il est alors indispensable de contrôler ces deux leviers à la fois pour arriver à cette optimisation .Pour ce faire, il est nécessaire d'inclure l'ensemble des acteurs de la chaine.
En effet, les entreprises ont pour objectif de satisfaire leur client en leur fournissant de manière sure, économique et fiable ; des produits de santé au bon endroit, au bon moment et dans les bonnes conditions et en quantité adaptée à tous ceux qui en ont besoin où qu'ils vivent.

Malgré ,l'existence d'importante organisation qui ont en principe pour but de permettre l'accessibilité é des médicaments à moindre coût aux populations, ces médicaments sont toujours restés inaccessibles pour une grande partie des habitants .Compte tenu de l'impact que joue le système de l'approvisionnement des produits pharmaceutiques au

Sénégal sur le prix de vente des médicaments, il serait donc important d'étudier le secteur pharmaceutique en vue de l'améliorer.

1.1.6. Clarification des concepts

Il convient de définir certains termes qui gravitent autour de ce sujet afin de rendre plus facile la compréhension de notre travail.

❖ **L'approvisionnement**

Selon le dictionnaire « Larousse » l'approvisionnement c'est l'ensemble des fournitures, des produits destinés à s'approvisionner.

S'approvisionner selon le dictionnaire « Larousse » c'est pouvoir, munir quelque chose de ce qui lui est nécessaire (vivres, matériel, énergie, argent, etc.)

Dans notre travail l'approvisionnement est le ravitaillement en médicaments et autres produits autorisés par les dispositifs légaux en vigueur. Il achète aux laboratoires pharmaceutiques un stock de produits afin de le répartir, de le revendre et de livrer aux pharmaciens.

❖ **La distribution**

Dans leur ouvrage intitulé Logistique, PIMOR Y. et FENDER M. définissent la distribution comme étant « purement logistique du point de vue des flux .Elle consiste à apporter les biens de consommation, fabriqués ou conditionnés dans les usines, jusqu'au logement de chaque consommateur ».

En ce qui nous concerne la distribution est une fonction qui permet d'acheminer les produits pharmaceutiques jusqu'aux structure qui assurent la cession aux malades .elle peut se faire selon une périodicité ou être fonction des commandes.

❖ **Le médicament**

Selon le dictionnaire « Larousse », le médicament est une « substance employée pour guérir une maladie ».

Ainsi il faut entendre par médicament tout substance ou composition présentée comme possédant des propriétés préventives ou curatives à l'égard des maladies humaines ou animales ,ainsi que tout produit pouvant être administrer à l'homme ou l'animal en vue d'établir un diagnostique médical ou de restaurer ou de modifier leur fonction organique .

- **Médicaments Essentiels (ME)**

Ce sont ceux qui satisfont aux besoins prioritaires de la population en matière de santé .Ils sont choisis compte tenu de leur intérêt en santé publique, des données sur leur efficacité et leur innocuité, et de leur rapport coût /efficacité par rapport à d'autres médicaments .Les ME ont pour but d'être disponible à tout moment dans le cadre de systèmes de santé fonctionnels et en quantité suffisante ,sous une forme appropriée avec la qualité assurée ,accompagnés d'une information adéquate et à un prix accessible pour les individus et les communautés .La mise en œuvre du concept des ME est destinée à être souple et adaptable à des à de nombreuses situations ,c'est à chaque pays qu'il incombe de déterminer quels sont exactement les médicaments qu'il considère comme essentiel.

- **Médicaments génériques ou génériques**

Selon l'OMS, « sont des produits dont l'exploitation ne fait l'objet d'aucun brevet, soit qu'ils soient tombés dans le domaine public, soit qu'aucun brevet n'a jamais été déposé » .Les médicaments génériques sont des copies de médicaments breveté (ou spécialité). Ils sont fabriqués quand le brevet de ce dernier tombe dans le domaine public, ce qui signifie qu'il est arrivé à échéance et que les droits d'exclusivité ont expiré. Dans cette situation leur fabrication ne nécessite pas d'autorisation du détenteur du brevet (ou breveté).

- **Une officine**

Selon le dictionnaire « Larousse » une officine est un ensemble des locaux ou le pharmacien entrepose, prépare et vend les médicaments au public ; pharmacie.

❖ **Grossiste répartiteur**

Selon Larousse un grossiste est un marchand en gros et en demi gros, intermédiaire entre le producteur et le détaillant.

La sodipharm est un grossiste répartiteur qui achète aux laboratoires pharmaceutiques un stock de produits afin de le répartir, de le revendre et de le livrer aux pharmaciens .Il se situe à l'interface entre les laboratoires pharmaceutiques et les officines de pharmacie.

❖ **La gestion des stocks**

Elle permet de réduire le coût de possession (stockage, gardiennage) et de passation des commandes, tout en conservant le niveau de stock nécessaire pour éviter toute rupture, pouvant entrainer une perte préjudiciable .Pour cela l'entreprise devra définir les indicateurs précis de contrôler le mieux possible les mouvements de stock en temps réel. Pour une bonne maitrise de ses stocks, l'entreprise utilise différents indicateurs de gestion des stocks :

- **Stock de sécurité** : c'est la quantité en dessous de laquelle il ne faut pas descendre ;
- **Stock d'alerte** : c'est la quantité qui détermine le déclenchement de la commande, en fonction du délai habituel de livraison ;
- **Stock minimum** : c'est la quantité correspondant à la consommation pendant le délai de réapprovisionnement, donc stock minimum =stock d'alerte-stock de sécurité ;
- **Stock maximum** : il est en fonction de l'espace de stockage disponible, mais aussi du coût que représente l'achat par avance sur stock.

❖ **Produit pharmaceutique :** les produits pharmaceutiques notamment les médicaments sont un élément fondamental tant de la médecine moderne que de la médecine traditionnelle .Ces produits doivent absolument être sûrs et prescrit et utilisés de manière rationnelle.

2.1 : Cadre Méthodologique

2.2. Méthodologie de recherche

Nous avons décidé de limiter notre champ d'investigation à la région de Dakar, pour des difficultés liées au moyen de pouvoir couvrir la zone d'étude qui est le Sénégal .Cependant le thème reste toujours pertinent puisque la région de Dakar enregistre le plus grand mouvement de commercialisation de produits pharmaceutiques.

2.2.1. Techniques et outils de collecte des données

Un stage a été effectué, ce qui nous permettra de mieux comprendre la procédure d'approvisionnement des produits pharmaceutiques. Des techniques spécifiques de cueillette et de traitement des données sont aussi utilisées .Ce sont :

La recherche documentaire, qui nous a permis d'avoir une assez bonne connaissance de certains aspects de l'étude.

L'observation participative et la recherche sur internet nous ont été aussi d'une grande utilité.

Ainsi le stage a été effectué au niveau de la Sodipharm qui est une société qui évolue dans le secteur privé de la vente de produits pharmaceutique.

2.2.2. Technique d'analyse des données

Le traitement des données a privilégié la vérification des informations à partir de la confrontation de divers documents traitant de la gestion de l'approvisionnement des produits pharmaceutique au Sénégal.

2 .2.3. Difficultés rencontrées

Les difficultés sont liées à l'accessibilité de l'entreprise à cause des inondations, mais aussi au manque de temps de certaines personnes pour avoir des informations en qui concerne leur travail.

Mais surtout du fait qu'il était très difficile d'avoir des renseignements au niveau de la direction des pharmacies et des laboratoires pour avoir certaines informations sur la réglementation des produits pharmaceutiques .

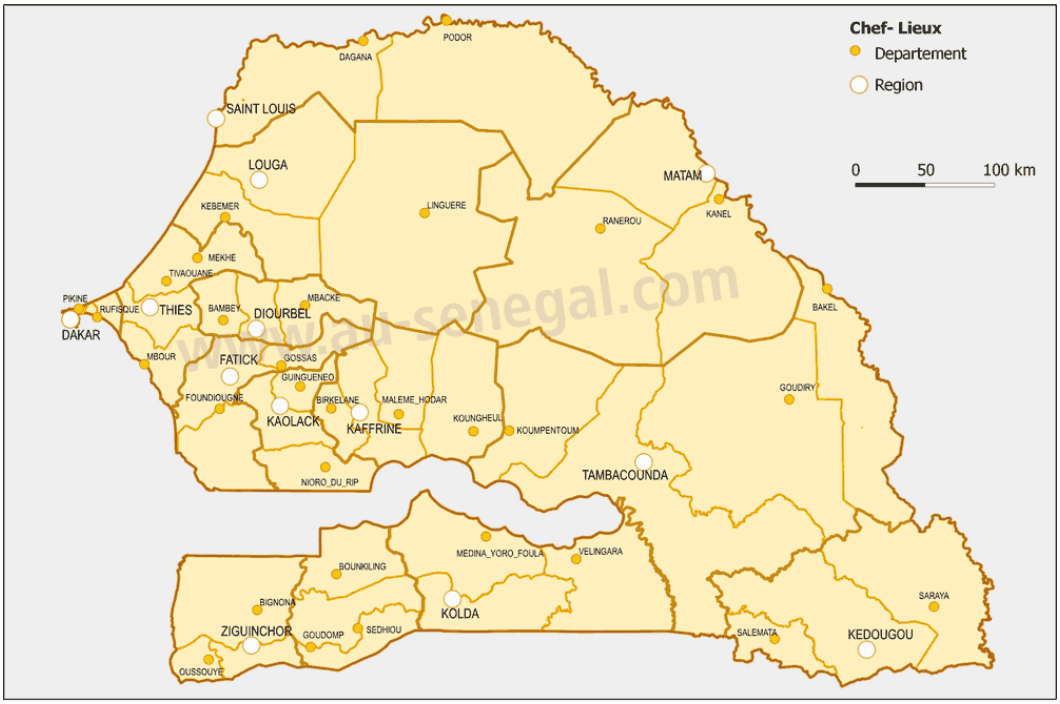
Il faut cependant souligner que la Sodipharm n'a pas mis à notre disposition assez de documents pour nous faciliter la revue documentaire .D'où la nécessité de consulter

internet ou des mémoires d'anciens étudiants qui ont été une référence pour notre étude.

La courte durée du stage a été une limite pour mieux comprendre le système d'approvisionnement des produits pharmaceutiques.

DEUXIEME PARTIE :
Présentation de la zone d'étude

2.1 Présentation générale du pays [1]



2.1.1. Données physiques

Le Sénégal est situe à l'extrême ouest du continent africain, entre 12°5 et 16°5 de latitude nord et 11°5 et 17°5 de longitude ouest. Il couvre une superficie de 196.712 km2 et compte en 2009 une population estimée a 12.171.264 habitants, soit une densité de 60 habitants au km2 .Il est limité au Nord par la Mauritanie, a l'Est par le Mali, au Sud par la Guinée Bissau et à l'Ouest par l'Océan Atlantique sur une façade de plus de 500 km.

Le Sénégal est une grande plaine dont l'altitude dépasse rarement 100 mètres .Le point culminant est le Mont Assirik avec 498 mètres situé dans le Fouta Djalon à l'extrémité sud-est.

Le Sénégal comprend quatre (4) régions naturelles :

- La région côtière nord (de saint –Louis à la Gambie), est rectiligne, de l'embouchure du Sénégal à la presqu'île du cap vert.
- La région sahélienne très sèche : la végétation est pauvre sauf dans les vallées du fleuve Sénégal favorable à la culture d'arachide.

[1] Les données ci- dessous ont été tirées du rapport ANSD, situation économique et sociale du Sénégal ,2009

- La région Soudanienne (Sénégal oriental et la haute Casamance) ou domine la savane forestiére, zone d'agriculture intense d'élevage et de chasse.
- La Casamance caractérisée par un réseau hydrographique développé .C'est la région fertile (rizière, plantation de palmier à huile, fromager.)

2.1.2 Données démographiques

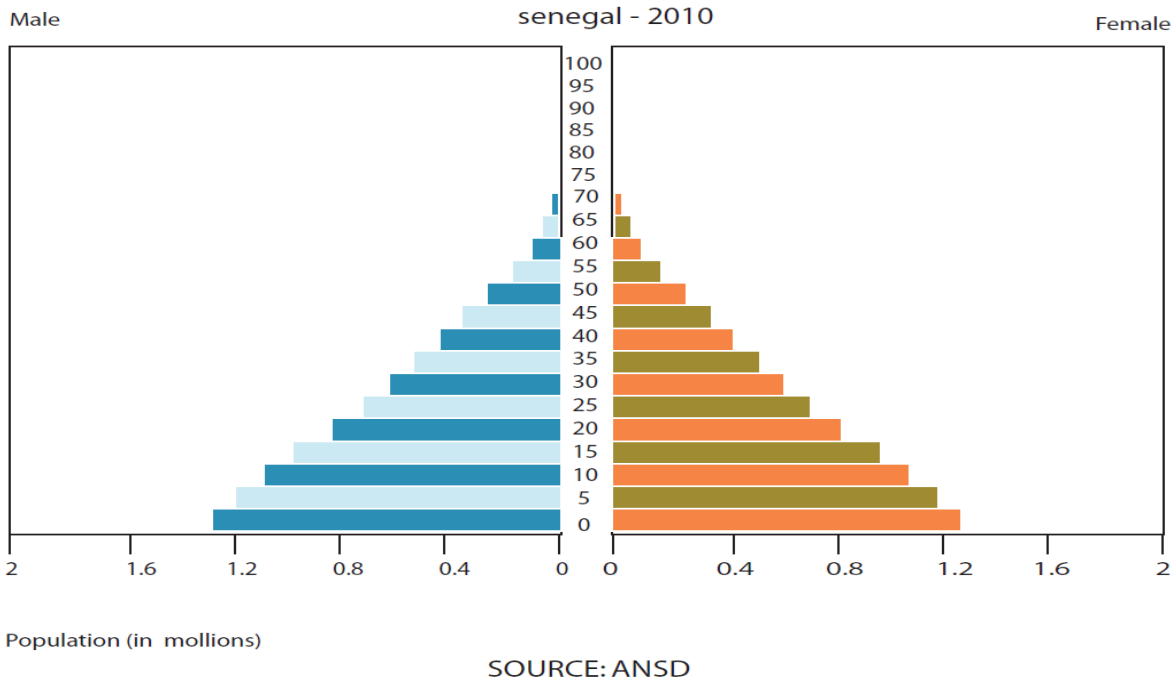
La population du Sénégal évaluée à 5. 100 000 habitants au Recensement Général de la Population (RGP) en 1976, était estimée à 9.858.482 habitants à celui de 2002.Le recensement effectué en 2009 estime cette population à 12.171.264 habitants. La population du Sénégal est inégalement répartie dans l'espace. Elle est concentrée à l'Ouest du pays et au centre, tandis que l'Est et le Nord sont faiblement peuplés. La densité de la population qui était de 50 habitants au Km2, est passée à 62 habitants au Km2 en 2009.

Dakar se démarque de loin des autres régions avec une densité de 4.646 habitants au Km2. Sa population est estimée à 2.536.959 habitants en 2009 soit prés du quart de la population totale sur une superficie représentant 0,3% de celle du pays. Alors que la région de Tambacounda qui représente la région la plus vaste du pays (21,7% de la superficie du pays), ne regroupe Que 5,2% de la population du Sénégal, soit une densité de 15 habitants au Km2.

Le taux d'accroissement moyen annuel de la population a suivi une évolution continue passant de 2,3% par an entre 1960 et 1970 à 2,6% par an au cours de la période 1970 - 76, puis a 2,7% par an entre 1976 et 1988 avant de se situer en léger retrait entre 1988 – 2002 a 2,6%. Ce qui correspond a un doublement de la population tous les 25 ans.

Cet accroissement important traduit par le taux d'accroissement naturel reflète le fait que la baisse de la mortalité au cours des trente dernières années n'a pas été accompagnée ou suivie d'une baisse de même ampleur de le natalité et de la fécondité. Ceci a entrainé un retard dans l'entrée du Sénégal dans la transition démographique. La conséquence de cet accroissement élevé s'est traduite par un abaissement du niveau et de la qualité de vie.

Figure n°1 : pyramide âge-sexe de la population, Sénégal, 2010



SOURCE: ANSD

2.1.3 Données climatiques

Le Sénégal appartient à l'Afrique subsaharienne. Le climat est de type soudano sahélien caractérisé par l'alternance d'une saison sèche allant de novembre à mai et d'une saison des pluies allant de juin à octobre. La pluviométrie moyenne annuelle suit un gradient décroissant du Sud au Nord du pays. Elle passe de 1200 mm au Sud à 300 mm au Nord, avec des variations d'une année à l'autre.

Trois principales zones de pluviométrie correspondant à trois zones climatiques sont ainsi déterminées : une zone forestière au Sud, la savane arborée au centre et une zone semi – désertique au Nord.

2.1.4 Données Economiques

Devenu éligible, en septembre 1999, à un allégement de sa dette extérieure découlant de l'initiative d'appui aux pays pauvres très endettés (PTTE), le Sénégal a élaboré un document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP, 2002 – 2005). Celui-ci a pour objectif central de réduire de 50% la pauvreté des ménages d'ici 2015 et comme buts de consolider et d'accroitre la croissance économique du pays et de favoriser une répartition plus équitable des bénéfices de cette croissance à toutes les composants de la société, et sur l'ensemble du territoire sénégalais. Le DSRP, qui en est à sa deuxième génération (2006-2015), est le schéma directeur de l'action économique du

gouvernement sénégalais et la base sur laquelle il souhaite obtenir l'appui des donateurs. Le pays a élaboré également plusieurs politiques et programmes dont la Stratégie de Croissance Accélérée (SCA) qui vise à créer les conditions de nouveaux gains de productivité et à faire du Sénégal un pays émergent.

2.2 Le système de santé du pays[2]

2.2.1 Organisation et fonctionnement

Le système de santé sénégalais est un système mixte reposant sur une offre de soins publique et privée.

Le secteur public fournit l'essentiel des soins ambulatoires à travers des structures de santé organisée selon un schéma pyramidal à trois niveaux : le niveau national (central), le niveau régional (intermédiaire) et le niveau district opérationnel (périphérique) :

- Le niveau district opérationnel

Le niveau district comprend ;

- 78 centres de santé
- 2 centres de santé psychiatriques (Dalal khel de Thiès et celui de Fatick) qui ne sont pas considérés comme des hôpitaux mais comme des centres de santé spécialisés ;
- 1048 postes de santé dont 1035 fonctionnels
- 76 dispensaires privés catholiques (DPC) à but non lucratifs ;
- Et 1603 cases de santé fonctionnelles.

Le district sanitaire est assimilé d'une zone opérationnelle comprenant au minimum un centre de santé et un réseau de postes de santé .Il couvre une Zone géographique pouvant épouser un département entier ou une partie département.

Le Sénégal compte actuellement 50 districts sanitaires .Chaque district ou zone opérationnelle est géré par un médecin chef.

Les postes de santé sont implantés dans les communes ,les chefs lieux de communautés rurales ou les villages relativement peuplés .Ils s'appuient au niveau rural sur les infrastructures communautaires de villages (cases de santé et maternités rurales)créées par les populations qui en assurent la gestion par l'intermédiaire des agents de santé communautaires qui en assurent la gestion.

[2] Source annuaire statistique 2006

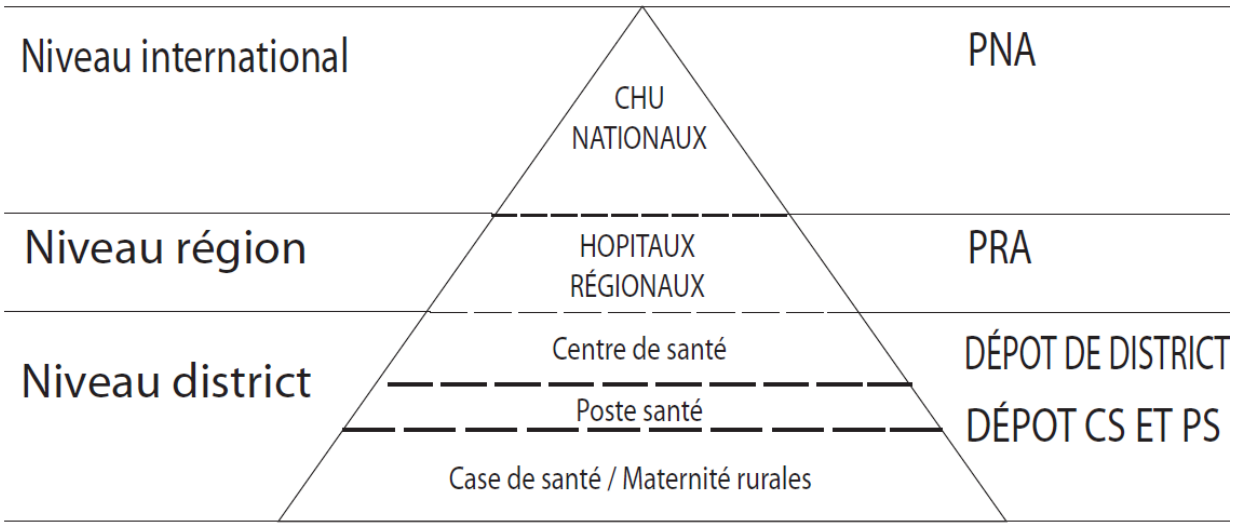
- Le niveau régional

Le niveau régional englobe 13 hôpitaux régionaux et un hôpital départemental.
La région médicale est la structure de coordination du niveau régional .Chaque région médicale correspond d'une région administrative .Elle est dirigée par un médecin de santé publique qui est le principal animateur de l'équipe cadre composée de l'ensemble des chefs de services rattachés de la région médicale.

- Le niveau national

Il est constitué du ministère de la santé, appuyé par les programmes de santé. Dans Le cadre de la prévention de soins, le niveau national est constitué de 8 hôpitaux nationaux et un centre Hospitalier universitaire.
Le niveau central comprend outre le cabinet du ministre, les direction et les services rattachés .Rappelons que la Direction des Etudes ,de la recherche et de la formation qui est chargée de la gestion du soutien informationnel du programme.

Figure n°2 : Pyramide du système sanitaire



Le personnel

Selon l'OMS, il faut 33 médecins pour un hôpital ,128 infirmiers assimilés, et 12 sages de femmes.4médecins pour un centre de santé de 15 infirmiers ou assimilés et 4 sages femmes .Néanmoins les normes en termes de ration ne sont guère satisfaisants. On compte 693 médecins dans las structures hospitaliers publiques. Ce qui donne un ratio de 31 médecins pour un hôpital ,51 infirmiers ou assimilés.

si les moyens en terme d'infrastructures restent un problème crucial dans le secteur de la santé, ce n'est pas le cas pour les ressources humaines .En effet si on compte des normes de l'OMS, le ratio est d'un médecin pour 5000 à 10000 habitants, un infirmier pour 300 femmes en âge de reproduction.

Tableau n°1 : Répartition du personnel par catégorie,

Médecins	Pharmacies	Chirurgies	Infirmier d'Etat	Sage Femmes	Aides infirmiers
693	54	64	818	523	253

2.2.2 Accès aux soins

Une proportion de 50% des ménages à accès à une formation sanitaire située à moins d'un kilomètre .Toutefois ce taux est très bas dans les régions de Kolda (23,2%), Diourbel (25 ,5%), Fatick (35 ,5%) et Louga (35,6%). Par ailleurs seuls 39 ,5% des ménages ont accès à une maternité et 31,8% des ménages à une case de santé.

2.2.3 Secteur privé

Le secteur privé largement concentré à Dakar, joue également un rôle important .il dispose d'un hôpital ,24 cliniques ,414 cabinets et des services médicaux d'entreprises, 4 grossistes-répartiteurs et prés de 800 officines. A cela s'ajoutent des structures confessionnelles, celles de l'armée servant également à la population civile.

2.2.4 Autres ministères et secteurs

Divers autres ministères ont développé un important volet sanitaire et participant à l'exécution de la politique sanitaire : c'est le cas des services de santé des armées, de l'Inspection Médicale des Écoles, des services médicaux des universités de Dakar (COUD) et de Saint- Louis.

2.2.5 Financement

Le budget consacré aux dépenses de santé au Sénégal a triplé entre 1980 et 2000 .Les sénégalais se portent mieux vivent plus longtemps .L'espérance de vie à la naissance est de 55 ,34 ans pour les hommes 58,09 ans pour les femmes et de 56,69 ans pour la population globale et le taux de prévalence du SIDA est l'un des plus faibles d'Afrique (0 ,9%) .Cependant de grandes disparités subsistent dans le pays ,si l'on songe par exemple que 70% des médecins et 80% des pharmaciens et des dentistes sont installés dans la capitale de Dakar.

En 2005, le marché du médicament a représente plus de 61 milliards de francs CFA financés par le paiement direct et indirect des ménages, l'Etat, les collectivités locales, les associations et les partenaires au développement.

Les ménages ont financé directement 91% de cette dépense à travers la filière privée (48, 3milliards de francs CFA) et la filière publique (6 milliards de francs CFA) et indirectement environ 5%, soit 3 milliards .Moins de 5% des dépenses (environ 2 ,6 milliards de francs CFA) sont financés sur le budget de l'Etat, des collectivités locales et par les associations et le reste des partenaires.

Ces financements vont à des programmes spéciaux comme l'initiative Sénégalaise d'accès aux Antirétroviraux, le programme National de lutte contre la tuberculose ….

2.2.6 Les activités du secteur de la santé

Il s'agit des activités qui concourent essentiellement à atteindre de certains OMD reconduits dans le DSRP. Ces activités menées par les acteurs du secteur de la santé peuvent être regroupées en deux catégories : les activités préventives et celles curatives.

- Les activités préventives

La prévention médicale constitue une priorité pour le gouvernement qui a clairement affirmé sa volonté politique pour le renforcement de la prévention médicale dans le système de santé. Les activités préventives dont il est question ici sont entre autres : la sensibilisation, la vaccination etc.

- Les activités de sensibilisation

La sensibilisation est l'un des piliers sur lequel repose la politique sanitaire au Sénégal. En effet, d'après plusieurs études, les activités de sensibilisation permettent de diminuer considérablement les risques de maladies .C'est la raison pour laquelle elles figurent en bonne place dans les activités du programme de prévention sanitaire du pays .En outre, il faut noter que le programme prévention fait partie de huit (8) retenus dans le CDSMT-santé (Cadre des Dépenses Sectorielle à Moyen Terme) 2008-2010.

- Les activités de vaccination

La direction de la prévention a en charge le programme Elargi de vaccination (PEV).Le MSP a intégré depuis 2005 deux nouveaux vaccins au DTC dans le cadre de la vaccination des enfants de 0-11 mois, passant ainsi au vaccin Pentavalent (PENTA3) qui ,en plus de la Diphtérie ,du Tétanos , et de la Coqueluche ,comprend désormais l'hépatite B et l'Haemophilus influenzae B .La base d'appréciation des performances dans le cadre de la vaccination devient donc couverture en PENTA3 au lieu de la couverture en DTC3 .

Tableau n°2 : Vaccination (BCG, Penta3 et Tétanos) des enfants et femmes en âge de procréer

Type de vaccin	Nombre enfants de 0-11 mois vaccinés	Nombre femmes en âge de procréer
BCG	280 000	-
Penta3	275 000	-
Tétanos (2 doses)	-	260 000

Source : Annuaire de santé 2009, SNIS, MSP

2.3 Le secteur pharmaceutique[3]

2.3.1 La réglementation

La commercialisation de tout produit médicament est soumise à l'obtention d'un visa de spécialité pharmaceutique délivré par le Ministère de la Santé Publique. La réglementation concerne l'ensemble du secteur pharmaceutique : fabrication, distribution, contrôle, exercice de la pharmacie, l'enregistrement des médicaments etc.
A cet effet des dispositions réglementaires ont été prises afin de mettre en œuvre la politique pharmaceutique à travers des institutions et organisationnelles qui sont :

- ✓ **La Direction de la Pharmacie et des Médicaments(DPM)**

La DPM est l'autorité nationale de réglementation .Selon le décret 2004-1404, du 04 novembre 2004 portant organisation du MSP, la DPL a pour mission l'élaboration et le suivi de la mise en œuvre de la politique et des programmes dans le domaine de la pharmacie et des analyses médicales.

Elle est notamment chargée ,a ce titre ,d'élaborer et veiller à l'application des textes législatifs et réglementaires relatifs à la pharmacie ,aux médicaments ,aux réactifs de laboratoires d'analyses médicales ,aux substances vénéneuses , à l'alcool et aux dispositifs médicaux ,de réglementer l'exercice des professions pharmaceutiques et contrôler les laboratoires d'analyses médicales ,de réglementer et assurer la promotion de la pharmacopée traditionnelle .

La création des officines de pharmacie est réglementée : leur ouverture est soumise à autorisation .Il existe une réglementation de leur localisation qui doit favoriser l'accès géographique de la population aux médicaments .Cependant la réglementation n'est pas toujours respectées, avec pour conséquence une concentration des pharmacies dans les grandes villes, notamment à Dakar.

Les produits pharmaceutiques du Sénégal sont totalement exonérés de droits et taxes à l'importation et de TVA à la vente .Toutefois ,depuis 1er janvier 2000 ,les importateurs

[3] www.dirpharm.sn
www.daneprairie.com

doivent s'acquitter d'un droit de taxes de 2 ,5% composé d'un prélèvement UEMOA (1%),d'un prélèvement CDEAO(0 ,5%) et d'une redevance statistique ,si sa passe par le maritime 2,20% pour le COSEC.

- ✓ **Le Laboratoire National de Contrôle des Médicaments (LNCM)**

Au terme du décret 2004-1404, du 04 novembre 2004, le LNCM est un service rattaché au cabinet du ministre .Il est chargé du contrôle technique des médicaments en relation avec la DPM.

Le LNCM assure, en collaboration avec la DPM, le contrôle technique de la qualité du médicament .Il est actuellement utilisé pour le « tracking » des produits pharmaceutiques en dessous des standards du niveau industriel jusqu'à un niveau de la case de santé .Ce sont les standards internationaux qui sont utilisés. La période de renouvellement requise pour l'enregistrement des produits pharmaceutiques est de 5 ans.

Ce système est mis à jour, et le cycle moyen pour l'enregistrement se situe entre 6 et 12 mois .Il faut préciser que le système d'enregistrement des produits pharmaceutiques ne génère pas de revenus directs pour le ministère de la santé parce que les frais d'enregistrement sont versés au Trésor Public.

- ✓ **La Pharmacie National d'Approvisionnement (PNA)**

La PNA a été créée en 1954 pour répondre aux besoins médico –pharmaceutiques de l'Afrique Occidental Française (AOF), alors sous domination coloniale française.
Après l'indépendance, elle est devenue un service public rattaché au ministère de la santé.
Actuellement, la PNA est un établissement Public de santé non hospitalier au terme de la loi 98-12 du 02 mars 1998 portant réforme hospitalière et de son décret d'application 99-851 du 27 août 1999. Ainsi la PNA est dotée d'un conseil d'administration et d'une direction comprenant 5 services.

La PNA a pour mission d'assurer l'accessibilité financière et géographique des médicaments et produits essentiels de qualité aux populations .Elle est décentralisée dans toutes les 14 régions du Sénégal.

La perspective de changement du statut de la PNA en société nationale particulière de type commercial et industriel ou en agence est actuellement en discussion l'objectif étant de lui permettre de se développer et de produire d'autres types d'activités plus rentables.

- ✓ **L'Ordre National des Pharmaciens (ONPS**)

L'Ordre National des Pharmaciens du Sénégal est institué par la loi 73-62 du 19 décembre 1973.L'ONPS est un établissement public à caractère professionnel, doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière .Il contrôle l'exercice de la profession pharmaceutique à travers le code de déontologie et donne des avis motivés sur des aspects concernant la Politique Pharmaceutique Nationale.

La législation pharmaceutique remonte à la période coloniale, lorsque la loi 54-418 du 15 avril 1954 étendait aux territoires d'outre –mer les dispositions du code français de la santé publique .Depuis l'indépendance, plusieurs textes majeurs ont été publiés dont :

- La loi 65-33 du 19 mai 1965 portant modification des dispositifs du code de la santé publique relative à la préparation, à la vente et à la publicité des spécialités pharmaceutiques et les décrets d'application, notamment celui du 4 janvier 1967 relatif au visa des spécialités pharmaceutiques.
- La loi 73-62 du 19 décembre 1973 portant création de l'ordre des pharmaciens.
- La loi 94-57du 26 juin 1994 portant définition du médicament
- Le décret 96-395 du 15 mai 1996 autorisant la substitution aux pharmaciens
- L'arrêté 4012 du 02 juin 1998 organisant le système national de pharmacovigilance

Les médicaments et vaccins occasionnent parfois des effets indésirables ou des réactions adverses chez certains patients.

Pour mettre en évidence de tels effets secondaire, le gouvernement a décidé de mettre en place un système de pharmacovigilance plus opérationnel et a pris d'autres mesures

qui visent à renforcer l'action de l'autorité nationale de contrôle, avec l'arrêté du 2juin 1998, portant sur l'organisation du système national de pharmacovigilance.

2.3. 2 Le marché

95% des médicaments sont importés ;priorité est donnée aux médicaments génériques .Le Sénégal importe prés de 95% de ses besoins en médicaments .

Le chiffre d'affaires annuel du marché intérieur pharmaceutique est d'environ 40milliards de FCFA. Il est essentiellement réalisé par le secteur privé.

Pour faire face aux nombreux problèmes de santé publique, et plus particulièrement aux demandes en médicaments, l'Etat a entrepris un programme de promotion de médicaments génériques.

Les produits pharmaceutiques essentiels retenus au Sénégal sont les médicaments antiparasitaires dont les antipaludéens, ceux contre les vers intestinaux, le fer, les antibiotiques, etc.

- **La production locale**

L'industrie pharmaceutique du Sénégal est composée de quatre unités de fabrication locale de Médicaments : Aventis-pharma, Pfizer A.O, le laboratoire canonne SA (Valdafrique), l'institut Pasteur qui produit le vaccin anti-amaril (fièvre jaune) sous le contrôle de la DPL et du LNCM, les autres vaccins sont importés et la SOTHEMA qui vient d'arriver sur le marché. La production locale satisfait 10 à 15% des besoins nationaux, elle reste très insuffisante d'autant qu'elle est exportée en grande partie dans les pays de l'UEMOA.

- **Aventis – pharma :**

Elle est la principale industrie pharmaceutique au Sénégal .Elle détient 20% de la production locale avec un chiffre d'affaire de 5,3 milliards de FCFA dont 25% de l'exportation en Afrique de l'ouest .Les antipaludéens représentent 30 à 40% de son chiffre d'affaire.

- **Pfizer Afrique de l'Ouest**

Il est présent sur toute la zone de l'UEMOA grâce à plusieurs antennes. Cette société détient 10% du marché de la production locale .Son chiffre d'affaire est de 3milliards en 2000 .Elle produit 21 spécialités (25 produits)

- **Laboratoire Canonne SA (valdafrique)**

Filiale de SOSECAF. La société fabrique quelques spécialités pharmaceutique (poudre, pommade), des produits parapharmaceutiques (pastilles, alcool de menthe, baumes) ainsi que des insecticides et bactéricides domestique .

- **L'institut Pasteur :**

Il dépend de celui de Paris et c'est le seul institut à produire des vaccins en Afrique Noire. Sa capacité annuelle de production dépasse 16 millions de doses. L'institut Pasteur de Dakar est réputé pour avoir réalisé le premier vaccin au monde contre la fièvre jaune en 1937. Cet organisme est financé à hauteur de 30% de son budget annuel par des subventions du Ministère français de la recherche et pour 2/3 par ses propres activités.

Fondé en 1923, l'institut Pasteur au Sénégal est devenu depuis le 29 Septembre 2009 une fondation de droits sénégalais grâce à une convention signée entre l'institut et les autorités sénégalaises.

- **SOTHEMA**

Elle s'est implantée récemment. Ses données (chiffres d'affaire) restent encore inaccessibles.

2.3.3 La commercialisation[4]

- **La commercialisation licite**

La commercialisation licite des médicaments est assurée par deux filières : une filière privée et une filière publique.

[4] source sur les données (chiffres d'affaires) :Rapport Etude Technique optimize-PNA(version finale 2010)

La filière privée concentre 85% de la valeur marchande du marché licite du médicament et distribue plus de 3 500 références (hors parapharmacie) à travers cinq grossistes répartiteurs et plus de 750 officines pharmaceutiques :

- **Laborex**

filiale du groupe CFAO est le principal importateur de produits pharmaceutiques du pays avec prés de 60% du part du marché. Elle possède 6 agences dans les grandes villes qui assurent approvisionnement aux officines. Son chiffre d'affaire est de 36 milliards.

- **Cophase (coopération pharmaceutique sénégalaise)**

Elle est le deuxième importateur-répartiteur avec une part de marché de 37%. Elle importe la quasi-totalité des produits pharmaceutiques répertoriés sur la LNME. Son chiffre d'affaire est de 1 ,5 milliards de franc CFA.

- **Sodipharm (Société de Distribution Pharmaceutique**)

Elle est le troisième importateur-répartiteur avec 10% de part de marché. Son chiffre d'affaire est de 13,24 milliards de francs CFA en 2009. C'est une société à capital 100% sénégalais. Elle s'approvisionne de la France, mais s'oriente vers un partenariat avec les laboratoires CERP afin d'augmenter sa part de marché et s'implanter dans la **sous-région.**

- **SOGEN (Société des Génériques**)

Elle a démarré ses activités en 2002. Elle se spécialise dans les médicaments génériques. Son chiffre d'affaire est de 2 milliards de FCFA en 2004.

- **ECOPHARM :**

Elle s'est implantée récemment avec un capital de 20 000 000 de FCFA. Elle s'est spécialisée sur le commerce des produits pharmaceutiques.

- **La commercialisation illicite**

En parallèle à ces deux filiéres, existe un important marché illicite .Trafics de médicaments, réseaux clandestins de distribution et vente de produits de contrefaçon sont des pratiques relativement fréquentes au Sénégal .Ce marché n'est pas comptabilisé mais correspond à des montants importants qui se chiffrent à 7 milliards de FCFA par an.

Il est alimenté par les flux entre secteurs public et privé, les détournements, les reventes de produits périmés, contrefaits ou illégalement importés des pays voisins, ainsi que le vol de médicaments en provenance des dons.

Un observatoire national de lutte contre la vente illicite de médicaments est entrain d'être mis sur place par la DPM (Direction de la Pharmacie et des Médicaments) et l'ONPS (l'Ordre National des Pharmaciens du Sénégal), qui a estimé le chiffre d'affaires de ce marché à 10 milliards de franc FCFA.

C'est un marché qui, bien qu'illégal, n'en est pas pour autant clandestin .C'est un commerce qui se fait au vu et au su de tous, avec des places fortes comme le lieu dit « keur sérigne bi » à Dakar.

2.4 Présentation de la Sodipharm

La sodipharm est créée en 1985, elle a pour mission la distribution et la réception des produits parapharmaceutiques .Elle est créée par des actionnaires sénégalaises pour la plupart des pharmaciens .Ils ont des partenariats français qui sont arrivés à compter de 2005.

La majorité de la Sodipharm est détenue par le groupe MEX qui est un central d'achat
La sodipharm est une société anonyme à conseil administratif avec un capital de 4.439 860 000 F CFA

2 .4 .1. Le personnel de SODIPHARM

2.4.1 .1. Au niveau central

Nous avons la direction qui est l'équipe pilote et est structurée comme suit :

- Directeur Général
- Administrateur délégué
- Directeur Adjoint exploitation

2.4.1.2 Au niveau périphérique

La Sodipharm est structurée en agences réparties sur l'étendue du territoire et on note 3 agences :

- Agence de Dakar
- Agence de Thiès
- Agence de Kaolack

C'est à l'agence de Dakar où se trouve le siège de la société et la direction générale .Dans chaque agence on trouve un directeur de zone, un responsable d'exploitation, des télés commerciaux, des contrôleurs, des collecteurs un responsable d'expédition et des chauffeurs livreurs etc. Nous trouvons aussi le service des achats, le service transit, le service de la comptabilité et le service informatique etc.

2.4.2 Les locaux de SODIPHARM

Les différents locaux sont pratiquement constitués de la même façon à l'exception de l'agence de Dakar où on trouve la direction générale avec ses propos locaux et un très grand magasin pour la réception des conteneurs .Ainsi dans chaque agence on note :

- Un bureau pour la direction de zone
- Un bureau pour le responsable de
- Un bureau des télés commerciales
- Un grand magasin
- Une salle d'expédition

2.5 La description de l'approvisionnement et de la distribution des produits pharmaceutiques de la sodipharm

2.5.1. Le processus achat

La Sodipharm passe les commandes à une filiale qui s'appelle MEX Bretagne nord qui regroupe beaucoup de centrale d'achat et la Sodipharm dépend de cette filiale.

2.5.1.1 Les commandes internationales

Tout est en fonction des ventes pour lancer les commandes internationales. Ils font le tour des laboratoires deux fois dans le mois. Chaque laboratoire à son médicament .L'évaluations se fait chaque 15 jours pour pouvoir lancer une commande.
A la fin de la journée un email est lancé à la centrale qui effectue les commandes sur chaque laboratoire .Le laboratoire regarde si le produit est disponible et il s'adresse directement à MEX qui est le central d'achat. Certains médicaments sur demande ponctuelle sont commandés que sur ordonnance médicale.

Les médicaments pour le sida sont commercialisés par la PNA, ou le ministère de la santé car se sont des médicaments qui sont subventionnés par l'Etat et qui se distribuent gratuitement.

Pour la commercialisation des nouveaux produits, le laboratoire propose ses produits à la direction des pharmacies qu'il envoie des échantillons pour vérifier si le produit est bon .Si oui il discute avec le laboratoire le prix et s'ils sont d'accord sur le prix la direction de la pharmacie met son visa .Tous les prix des médicaments sont fixés par la direction de la pharmacie, on ne peut baisser ni augmenter sans l'avis de la direction des pharmacies.
En cas d'épidémie il peut y arriver une rupture des stocks et dans ce cas il va falloir faire une commande très rapidement. Si ce n'est pas des produits lourds ils peuvent être transportés par voie aérienne si non par voie maritime.

Il y a d'autres filiales à Thiès et Kaolack et en ce qui concerne leurs achats ils font leur commande au niveau de Dakar.

2.5.1.2. Les commandes locales

Pour les commandes locales la Sodipharm s'adresse directement à ses grossistes (Aventis –pharma, Pfizer, Institut pasteur, Sothema) pour faire leur commande de produits.

Les médicaments achetés au niveau de la société Pfizer qui est une zone franche devront être dédouané car leurs produits sont vendus Hors Taxe.

2.5.2. La distribution et le stockage

2.5.2.1. La réception des produits

Il y a trois types de réception de produits :

- La réception des produits importés par bateau (dans des conteneurs)
- La réception des produits importés par avion
- La réception des produits provenant des sociétés implantées au Sénégal (produits locaux)

- **La réception des produits importés par bateau (dans les conteneurs**)

Les conteneurs sont toujours accompagnés d'une déclaration détaillée indiquant :

- Le numéro de bateau
- Le numéro du conteneur
- Les numéros des plombs (3 plombs)
- Le nombre total de colis et le poids total des colis.

Le réceptionniste est chargé de la vérification de tous les éléments ci-dessus cités .S'il y a conformité, il accepte le conteneur et signe la décharge.

Selon son contenu, la douane assistera ou non au déchargement du conteneur .Ainsi lorsque la déclaration porte la mention BAE (Bon Automatique d'Enlèvement), le conteneur peut être déchargé en l'absence des douaniers.

Par contre, si elle porte la mention VAD (Visite A Domicile), le conteneur ne peut être déchargé qu'en présence de la douane. On dit alors que le conteneur est sous douane .Le service transit se chargera de cette démarche

- **La réception des produits importés par avion**

Les colis arrivent par un camion de livraison. Le réceptionniste vérifie le numéro de commande. S'il est conforme au bon de commande SODIPHARM, il accepte les colis et signe la décharge.

- **La réception des produits locaux**

Pour les commandes locales, le réceptionniste vérifie le numéro du bon de commande. S'il est conforme au numéro du bon de commande de SODIPHARM qu'il a, il peut accepter les produits.

- **Le déchargement et le rangement des colis réceptionnés**
  - **Cas des colis importés**

Les colis sont déchargés du conteneur ou du camion de livraison et sont rangés systématiquement par laboratoire ; c'est-à-dire les colis provenant d'un même laboratoire sont rangés dans même endroit. Ceci pour faciliter le pointage qui consiste en la vérification du nombre de colis par laboratoire suivant le manifeste de chargement remis au préalable par le service transit.

  - **Cas des colis locaux**

Les produits étant livrés par les laboratoires eux –mêmes, le réceptionniste ne vérifie que le nombre de colis inscrits sur le bon de commande.

- **Le contrôle des produits importés**

Cette opération se fait à, l'aide d'un bordereau de réception. L'édition de ce bordereau n'est possible qu'après le calcul du prix de revient des produits par le service transit.
Le bordereau de réception donne pour chaque produit les détails suivants :

- Le numéro de commande (pour les commandes locales)
- Le numéro du manifeste (pour les produits importés)
- Le nom du laboratoire
- Le code CIP
- Le libellé
- Le code géographique du magasin
- Le montant commandé
- La quantité livrée

Au contrôle, on vérifie la quantité livrée et la date de péremption de chaque circuit .C'est un travail minutieux qui se fait produit par produit. Il ne faut pas hésiter à compter unité par unité les produits en vrac.
Dés que le contrôle d'un produit est terminé, on inscrit le code géographique magasin sur son emballage avant de passer à un autre produit.
Cela permet ensuite de les ranger aisément au magasin central (zone de provision).
Il est conseillé de faire le contrôle laboratoire par laboratoire (c'est-à-dire contrôler tous les produits d'un laboratoire avant de passer à ceux d'un autre laboratoire) .Cela facilitera par la suite la mise en stock des produits.

du contrôle, la priorité est donnée aux produits en rupture (très attendus en rayon).
Les mêmes consignes doivent être respectées pour le rangement des produits au magasin central.

- **Le rangement des produits réceptionnés au magasin central**

Tous les produits contrôlés portent donc un code géographique magasin .Chaque produit est porté à son emplacement selon son code géographique .Le code géographique se présente comme suit :
12 F 203
12=Numéro de l'allée (ou rayon 12)
F= Travée (ou armoire)
2=Numéro de l'étagère(ou niveau)
03=Emplacement(ou position de la gauche vers la droite)

Les produits à date de péremption les plus proches doivent être placés au premier plan pour être servis les premiers (Selon la méthode FEFO qui veut dire first expired first out).
S'il n'y a pas suffisamment de place au magasin central, le produit est mis à la réserve.
Chercher une place disponible en rayon ou à la réserve, pour placer le produit .Concevoir l'étiquette (libellé, code CIP, ou code GEO).Aller à l'écran :
Taper 1 devant achat et appuyer sur entrée, puis taper 1devant
MAJ+GEO+Annonciation produit et appuyer sur entrée.

Taper E (comme existant) devant mise à jour ; entrer le code Réservé puis appuyer sur entrée faire enfin F7 pou sortir.

- **La réclamation après réception**

Une fiche de réclamation après livraison et réception, précisant le motif du litige est remplie et adressée au laboratoire concerné lorsque les produits livrés ne sont pas conformes (en quantité ou en qualité) avec ceux commandés.

Lorsque la valeur des produits est supérieur à 200 000F CFA, le service transit fait appel à l'assurance qui après expertise, fait un avoir si la réclamation est fondée.

Les produits abimés en interne sont acheminés au service retour pour être soustraits du stock .Aucun remboursement n'est possible.

- **La mise en stock et l'édition des produits réceptionnés dans la journée (produits en rupture)**

La mise en stock des produits se fait après le contrôle .S'il n'y a pas de réclamation sur tout le bordereau, on entre le numéro de la commande à l'ordinateur et tous les produits qui y figurent sont enregistrés en stock.

S'il y a un litige sur le bordereau, l'entrée en stock se fait produit par produit en élimant les produits litigieux.

Pour cette mise en stock il faut aller :

Dans le menu achat taper1 devant réception après déballage, puis entrée .Saisir la date du déballage, le code du déballeur et le numéro de la commande et appuyer sur entrée.

L'édition des produits réceptionnés dans la journée

A la fin de la journée, on tire la liste de tous les produits entrés en stock .Parmi les produits réceptionnés ce jour, certains étaient en rupture depuis quelques jours .une liste de ces derniers est tirée par le service informatique sur demande du responsable du magasin ; ceci dans le but d'informer les clients que ces produits sont à nouveau disponibles dans les agences (magasins).

2.5.2.1.2 La gestion des produits en réserve

- **Le rangement des produits**

La réserve est constituée de trois grands magasins : A, B et C
La plupart des produits ont un code de réserve composé comme suit :
A 03-102 ; où A désigne le magasin ,03 numéro de l'allée et 102 le numéro de la palette sur laquelle est rangée le produit.
A partir de ce code réserve qu'on a en interrogation l'ordinateur, chaque produit est rangé dans le magasin de réserve.

- **La sortie des produits**

Les collecteurs signalent les produits manquants en rayon aux magasiniers ; ceux-ci sont chargés de les approvisionner si les produits ne sont pas en rupture .Si le magasinier n'est pas en place, à partir du code de réserve, le collecteur peut s'en procurer.

2.5.2.2 La distribution des produits pharmaceutiques

Dans la chaine pharmaceutique dont les distributeurs sont un maillon, l'exploitation occupe une place très importante .Ainsi les différentes étapes de l'exploitation sont ficelées comme suit :

2.5.2.2.1 La zone de saisie

Les agents de la saisie répartie en équipe se doit d'appeler toutes les pharmacies qui sont à Dakar pour prendre leur commande. Chaque agent à une liste de pharmacies avec tous les renseignements permettant de saisir les commandes et l'heure sur laquelle il doit les appeler pour pouvoir prendre leurs commandes.

2.5.2.2.2 La zone de lancement

Les commandes qui sont validées au niveau de la zone de saisie sont réceptionnées imprimées par la zone de lancement .L'enregistrement commande sur la feuille de tournée répartie en zone c le numéro de BON qui est enregistré sur le numéro compte PH.

Au niveau du code géographique si c'est 42 on enregistre et on mentionne sur le bon de livraison ni repris ni échangés et sa collecte est spécialement gérée par une seule

personne. Une fois le bon de livraison enregistré il est rapidement transmis aux collecteurs.

Le service de lancement sert de pole de contrôle et de suivi de l'exécution des commandes Les commandes sont éditées sur une imprimante directement située au magasin .Les feuilles de tournée sont éditées au départ de leur tranche d'appel .Au départ de chaque tournée, la feuille de tournée doit être descendue à l'expédition .Les avantages de tirer ces feuilles de tournées sont :

- Permet à chaque chauffeur de vérifier sa feuille de connaissement
- Réduit les erreurs de livraison par oubli.

Les produits d'une commande sont répartis et édités sur différents bordereaux de livraison (BL) suivant leurs localisations dans le magasin et leurs particularités .Tous les BL édités

par le service commande sont enregistrés par le responsable du service lancement sur les feuilles de tournées .En face de chaque client, il porte les numéros de tous les BL affectés à sa commande pendant cette tranche d'appel .Les avantages sont :

- Permet d'identifier le nombre de BL affecté à la commande d'un client
- Permet de réduire les risques d'erreurs dans le traitement de la commande d'un client
- Oriente les chauffeurs livreurs sur le nombre de bons correspondant à un effet .

Il faut rappeler qu'à chaque changement de la tranche d'appel, il faut changer les feuilles de tournée. La tranche d'appel peut être modifiée suivant les besoins de l'exploitation .La modification de la tranche d'appel est réalisée par le lancement et suit l'évolution des appels de la journée .L'objectif est d'actualiser sur les bordereaux les heures de sorties pour chaque tournée.

2.5.2.2.3 La collecte

- **Le code géographique**

Le code géographique magasin, comme le nom l'indique est un code qui nous donne la position exacte d'un produit dans le magasin central .Les rayons sont compartimentés Chaque compartiment est constitué de plusieurs paliers (ou niveau) comprenant chacun plusieurs subdivisions.

Rayons, paliers et subdivisions sont désignés par des nombres .Les compartiments sont désignés par des lettres de l'alphabet .Le code géographique magasin se présente sous la forme par exemple 18G303

18=Numéro de l'allée (ou rayon 18)

G= Travée (ou armoire)

3=Numéro de l'étagère (ou niveau)

03=Emplacement (ou positionnement de la gauche vers la droite)

- **La collecte proprement dite**

Sur le BL, en face de chaque produit est mentionné son code géographique magasin, donnant comme nous venons de le voir plus haut, sa position exacte dans le magasin central .A l'aide de ces indications, le magasinier collecte tous les produits de la commande .Des bacs de collecte et des chariots sont mis à sa disposition .Pour faciliter la tache aux contrôleurs, il utilise un bac pour un bordereau de livraison.

2.5.2.2.4 Le contrôle et l'emballage des produits collectés

- **Le contrôle**

Le contrôle est l'acte final de la préparation des commandes .Un travail apparemment simple mais dans le fond très complexe .Il s'agit là de vérifier si tous les produits collectés correspondent à ceux marqués sur le BL. Cette vérification doit porter sur la quantité, la forme, le dosage, et le volume du produit.

- **L'emballage**

Le choix de l'emballage est en fonction du client, mais aussi du produit .Les bacs sont utilisés pour les officines, les cliniques et le réapprovisionnement des autres agences,

on utilisera des cartons. Quant aux produits sensibles, frigorifiques, utiliser des glacières ou des pochettes thermostatiques.

Il faut savoir exploiter dans le moindre détail l'espace que vous disposez .Les produits les plus lourds doivent être rangés au bas du bac ou du carton .Les sirops, les lotions ou le les laits de préférence debout .Tous les actes que vous posez doivent être dans l'unique but de sécuriser les produits et faciliter le travail aux chargés de commande et aux magasiniers réceptionnistes.

Utiliser un bordereau par bac (ou carton) pour se servir d'élastique pour regrouper les produits en vrac .Une bonne coordination entre emballeur et contrôleur permet d'éviter un certain nombre d'erreur.

-L'expédition

Après emballage, les colis sont transmis au niveau de la zone d'expédition pour des opérations d'enregistrement et de répartition selon la zone d'expédition. Les livraisons se font par zone, pour l'agence de Dakar, on note deux sections :

- Secteur de Dakar 1(ville) avec 5 zones à savoir (centre ville, Médina, Grand Dakar, Sicap et Yoff)
- Secteur de Dakar 2(banlieue) avec 5 zones à savoir (parcelles Assainies, Guédiawaye, Pikine –Thiaroye, Yeumbeul-Keur Massar et route de Rufisque)

Toutes les pharmacies du même quartier sont de la même zone.

Dans chaque zone un véhicule et un chauffeur fixe sont affectés.

Le responsable de l'expédition réceptionne les colis et procède à leur enregistrement sur son cahier destiné à cet effet .Il mentionne le numéro du bon et le nom de la pharmacie.

Chaque chauffeur détient son cahier d'enregistrement où il enregistre le nom de la pharmacie ; le numéro du bon et la quantité de colis reçue.

Les chauffeurs une fois à la pharmacie, donnent leur cahier pour la décharge (accusé de réception).

Les facturations par quinzaine sont prises en charges par les chauffeurs qui vont les déposer au niveau des pharmacies.

Pour les payements des quinzaines les chauffeurs détiennent aussi des carnets de facturation destinés à la récupération d'espèces ou de chèques.

Les chauffeurs prennent aussi en charge les retours, les réclamations, l'argent des nouvelles créances et sont aussi chargés de récupérer les bacs au niveau des pharmacies. Les cumules de zone sont exceptionnels en cas de sous effectif et dans ce cas il est possible de regrouper deux zones qui vont être gérées par un seul chauffeur.

A la fin les chauffeurs prennent les feuilles de tournée de Leur zone pou contrôlé si exactement ce qu'ils ont enregistré correspond à ce qu'on a enregistré au niveau de la feuille de tournée.

-La feuille de tournée
C'est un document qui donne un certain nombre de renseignement aux livreurs .En plus de la date et l'heure de la tournée, elle indique pour une zone donnée, les clients concernés par cette tournée avec pour chacun les numéros des commandes (numéro des bordereaux de livraison) .En allant bien sûr du client le plus proche au client le plus éloigné.

-Le chargement des véhicules.
Le chargement se fait inversement à l'ordre établi par la feuille de tourné : les colis des clients les plus éloigner sont chargés en premiers. On prendra soin de mettre les produits sensible frigorifiques (conservés au préalable dans la chambre froide) dans des glacières ou à défaut dans des pochettes thermostatiques afin de conserver leur température jusqu'à la livraison.

Les produits étant accompagnés d'étiquettes portant leur prix de vente, il conviendra de les associer avant le chargement .Plusieurs technique sont utilisées : coller sur les bacs, les introduire dans les bacs et les cartons ou les agrafer aux sachets.
Si une commande mentionnée par la feuille de tournée n'est pas parvenue à l'expédition, une recherche doit être faite auprès du service de lancement avant le départ du livreur, par le responsable de l'expédition.

En montant à bord de son véhicule, le livreur doit s'assurer qu'il a en sa possession son carnet de connaissement et sa feuille de tournée.
Au niveau du poste de garde (vigiles), on a une feuille de mouvement des chauffeurs détenue par les vigiles qui mentionnent à chaque sortie et à retour de Sodipharm les renseignements suivants :

- ✓ **Au départ de Sodipharm**
  - Le nom du chauffeur
  - La date du jour
  - Le kilométrage du véhicule à la sortie
  - Le nombre de colis
  - Le numéro de matricule
  - Le nombre de pharmacies déclarées

- ✓ **A l'entrée de Sodipharm**
  - Le nom du chauffeur
  - Le numéro matricule du véhicule
  - L'heure d'entrée
  - Le kilométrage d'entrée

Chaque chauffeur à son numéro de raccourci pour le joindre facilement car il arrive des moments où on aura de lui urgemment.

- ✓ **L'élaboration des connaissements**

Un connaissement dans le domaine maritime est une déclaration contenant un état des marchandises chargées sur un navire .C'est- à- dire un écrit descriptif des marchandises embarquées .Par extension un connaissement est une déclaration contenant un état (déclaration descriptive) des marchandises chargées dans un véhicule de livraison.

2.5.2.2.5 Les réclamations

✓ **La réception des retours**

Les colis des clients vous parviennent par le biais des chauffeurs -livreurs.

Vous les ouvrez pour savoir la cause des retours .Ensuite vous vérifiez si les produits retournés ne sont pas étiquetés ou abimés et qu'ils appartiennent à Sodipharm.

Au cas ou ils sont étiquetés, écorchés ou salis, vous les retournez au client

Dans le cas contraire, vous pouvez traiter la réclamation.

On note plusieurs types de motifs des retours clients parmi les quels :

- Commande par erreur
- Erreur produit
- Facturé non reçu
- Abimé
- Reçu partiel
- Reçu en trop
- Périmé
- Retiré du marché
- Etc.

Pour les clients il doit impérativement faire la copie de la facture et le motif de la réclamation

✓ **L'enregistrement avant traitement**

Après réception du colis et ouverture, on procède à son enregistrement dans un cahier spécifique utilisé à cet effet comme suit :

- La date de l'enregistrement
- Le nombre de produits
- La désignation du produit
- Le motif du retour
- Les références de la facture
- Le nom de la pharmacie (client)

La validation des réclamations

Sur la gestion des retours nous avons plusieurs applications, mais nous allons utiliser ces trois éléments :

- **Saisie des retours-clients, il** faut noter que dans cette phase il y a deux partie à traiter : le motif des retours**,** La gestion des stocks
- **Liste des remises en rayon**
- **Edition des avoirs**

TROISIEME PARTIE : Cadre Analytique

3.1 Analyse des résultats

La Sodipharm joue un rôle important dans le secteur pharmaceutique privé au Sénégal. Pour le bon fonctionnement de son entreprise elle se doit de remplir les exigences opérationnelles et structurelles pour optimiser le fonctionnement de son système de production. Les exigences opérationnelles sont les politiques de stockage et d'approvisionnement, de distribution mais aussi de marketing.

Pour les exigences structurelles, il s'agit des moyens financiers et matériels.
Cependant on a constaté lors de notre stage certaines difficultés que la Sodipharm devra prendre en charge pour une amélioration de son système de fonctionnement. Parmi ces difficultés nous avons :

3.1.1 Le manque de personnel et de matériel de travail

La Sodipharm est confronté à un manque de personnel car nous avons constaté que certains employés doivent effectuer deux tâches différentes dans la journée .Par exemple l'assistant transit après la pause il va travailler à la saisie ainsi que la secrétaire .Ils doivent avoir un personnel complet au niveau de la saisie pour une rapidité dans leur travail.

Le manque de matériel tel que :

- Tenue de travail
- Chaussures de sécurité
- Gang

3.1.2 La mauvaise condition de travail

Pour la bonne marche de l'entreprise, les employés doivent être dans de bonnes conditions de travail mais on a noté qu'à la Sodipharm il y a certains bureaux qui ne sont pas bien climatisés (le bureau de transit), mais aussi les magasins ne sont pas bien ventilés. Il y a beaucoup de poussières et de saletés dans les entrepôts. Pour garantir la qualité des produits de santé, il est essentielle de maintenir les conditions de stockage correctes .Les dates de péremption des produits sont fixées sur la base de conditions de stockage idéales et il importe de préserver la qualité de produits jusqu'à cette date, afin de servir convenablement le client et d'économiser les ressources

3.1.3 Insuffisance du parc automobile

La Sodipharm dispose un parc automobile important mais on a noté que pour ses livraisons il y a pas assez de véhicules pour effectuer les tournées .C'est pourquoi on a noté un retard constant pour la livraison des commandes.

3.1.4 Le problème de retour des produits

Nous avons noté qu'il y a beaucoup de retour des produits à cause d'une erreur de commande.

Le délai de traitement des retours est très long à cause du manque de personnel se trouvant dans ce service .Ce qui peut détruire l'image de la société.

3.1.6 Les ruptures de stock

Nous avons constaté des ruptures de stock de certains produits qui sont fortement demandés par la population (les produits demandés en période d'hivernage) cela est dû au retard de réapprovisionnement de ces derniers .Cette rupture ne permet pas à la Sodipharm de bénéficier d'économies d'échelle, et de profiter ainsi des coûts d'achats traditionnellement plus faibles.

3.1.7 Les retards de livraison

Il y a parfois des retards de livraison qui sont dû en partie à des erreurs d'étiquetages (erreurs sur l'adresse de livraison) ou à des incidents qui surviennent pendant le transport (grève, panne, embouteillage, inondation, etc.) .Ceci ne facilite pas la livraison des produits dans les différents zones, mais également le respect des délais de livraison. Cet état de fait nuit également à la confrontation de l'offre et de la demande, et réduit ainsi le nombre de commandes à livrer par jour. Le résultat de tout cela est que les conséquences financières sont nombreuses et importantes pour l'entreprise.

La Sodipharm n'est pas en mesure avec cette contrainte liée aux approvisionnements, de satisfaire totalement la livraison des commandes.

3.1.8 Le retard entre la réception et la validation

Des retards sont notés entre la réception et la validation des commandes de produits, le contrôle avant validation ne s'effectuant pas dans le meilleur délai. Ceci allonge la durée de rupture sur les produits concernés.

3.2 Recommandations

3.2 .1 La gestion du stock

Pour éviter la rupture de stock il faut avoir une bonne gestion de stock, en respectant le délai de l'approvisionnement, il faut avoir un stock de sécurité .S'il y a un retard de livraison des produits de la part du fournisseur, il faut disposer d'un bon stock de sécurité pour tenir le temps que les produits commandés arrivent.

Il est impossible de gérer un stock de médicament sans tenir compte des exigences de la qualité et de la gestion des pertes .Pour y parvenir le mode de gestion, les méthodes de travail et le comportement du personnel doivent être profondément modifiés dans le sens d'une optimisation dans la gestion du stock.

C'est ainsi que, la direction de la Sodipharm doit mettre en place des moyens nécessaires pour la réalisation de cette mission.

3.2.2 La rupture de stock

Pour éviter une rupture de stock il faut :

- La mise en pied d'une liste de médicaments essentiels .Les médicaments qui se retrouveront sur cette liste devront être disponibles en tout temps. Les entreprises qui le produiront toutes comme les distributeurs et les pharmaciens auront la responsabilité d'en rassurer la disponibilité.

- Une entité qui pourrait consolider et améliorer l'information sur les ruptures. À l'heure actuelle, les retours de médicaments sont dû à une faute de nouvelles à ce sujet

- Les fabricants de médicaments, mais aussi la Sodipharm pourront également être tenus de prévoir plus d'une source d'approvisionnement de matières premières pour leurs médicaments .Ainsi si la première source est épuisée une autre option serait possible.

Une rupture de stock fréquente peut entrainer une perte de client pour l'entreprise c'est pourquoi la Sodipharm doit mettre tous les moyens nécessaires pour éviter les ruptures de stock.

3.2.3 Une étude des besoins en médicaments des pharmacies

La Sodipharm doit procéder à l'étude des besoins en médicaments des pharmacies pour éviter la rupture de stock de certains médicaments .En faisant une étude des ventes durant certaines périodes de fortes activités (l'hivernage) et par l'élaboration des prévisions concernant la sortie de ces produits.

3.2.4 Une amélioration des conditions de travail du personnel

Une entreprise ne doit pas perdre en vue les acteurs qui concourent à l'aboutissement de ces différentes activités .Les employés doivent travailler dans des conditions optimales et avoir tous les outils nécessaires pour exécuter des tâches qui leurs sont assignées en vue d'accroitre la productivité de celle-ci .De ce fait la Sodipharm doit procéder à l'amélioration des conditions de travail de son personnel, pour qu'il puisse offrir un service de qualité aux clients. Un service de qualité doit inclure des dispositions essentielles concernant l'environnement du travail. La sodipharm doit fournir à ces employés les outils de travail qui leurs font défaut.

CONCLUSION

L'absence de politique pharmaceutique peut expliquer certaines tares du système tel que l'inexistence d'un système d'informations pharmaceutiques, l'absence de contrôle et le manque de moyen de l'autorité de réglementation entres autres.

Le taux relativement faible de la disponibilité des médicaments du panier peut aussi dû par la faible disponibilité de certains médicaments tels que les médicaments essentiels.

Le médicament en raison de son action et son intérêt est nécessaire à la santé des personnes, quand celle-ci est altérée .Pour que le médicament puisse jouer pleinement son rôle, il faut qu'il parvienne à son destinataire final, le malade .De ce fait, l'accessibilité au médicament doit être un élément déterminant de toute politique de santé, donc de toute politique pharmaceutique.

Les politiques pharmaceutiques doivent garantir cette accessibilité en rendant le médicament disponible pour toute la population et à un prix acceptable avec une garantie d'efficacité et de qualité.

La présence de nombreux partenaires privés en particulier les fabricants locaux de médicament et les importateurs augurent d'une situation favorable de la couverture du marché national.

L'analyse du système d'approvisionnement de la Sodipharm nous a permit d'affirmer que la tenue et la gestion du système d'approvisionnement sont exclusivement commerciales c'est-à-dire sans transformation de produit. Cela consiste à organiser un flux d'entrée compatible avec un flux de sortie en tenant compte de l'objectif de niveau de service et les
ressources financières de l'entreprise.

Au sortir de notre étude, nous pouvons dire que la Sodipharm Sénégal jouit d'une qualité acceptable de gestion des approvisionnements et de la distribution des produits pharmaceutiques mais peut bien l'améliorer .De ce fait, la société occupe une place importante dans le marché pharmaceutique privé commercial.

Il est également à noter l'insuffisance des infrastructures sanitaires existant sur le territoire national. Ce qui rend difficile l'accès des populations à des soins de santé de qualité .Ainsi que, l'insuffisance du personnel de santé qui favorise le manque de qualité de soins administrés aux patients.

L'amélioration du système national d'approvisionnement est possible .Elle ne dépend essentiellement que de la volonté du gouvernement et des partenaires de développement sanitaire .En effet la maitrise du circuit d'approvisionnement en médicament de qualité, efficaces et à prix abordable reste une nécessité vitale pour le bénéfice de la santé de la population.