

REPUBLIQUE DU SENEGAL



Un peuple-un but- une foi

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

INSTITUT SUPERIEUR DES TRANSPORTS – MEMBRE DU GROUPE SUP DE CO DAKAR



Boulevard de l'Est rue 3 prolongée
Point E. BP : 21354 Dakar – Tel : 33 859
95 95 / 33 823 25 14 Fax : +221 33 860
52 02 www.supdeco.sn / ist@supdeco.sn



7, Avenue Faidherbe – BP : 21354
Dakar – Sénégal – Tel :(+221) 33 849 69
19 Fax : +221 33 821 50 74
www.supdeco.sn / supdeco@supdeco.sn

Mémoire de fin d'étude pour l'obtention du
Bachelor en Logistique et Transport

THEME :

**ANALYSE DE LA GESTION DE STOCK DES PRODUITS
PHARMACEUTIQUES : cas de la pharmacie Salomon**

Présenté par :
Mlle OGOUM Rakhiyatou Ahmat

Sous la direction de :
M. MOUHAMADOU LAMINE (SANO)
**Expert certifié en Supply chain
management et logistique**

Année académique : 2020 – 2021

DEDICACE

Je dédie ce travail à :

A mon très cher père **AHMAT ABDOULAYE OGOUM**

Tu as toujours su m'encourager et me soutenir sans jamais douter de moi. Je te remercie pour ton amour et ton sacrifice pour mon éducation et celle de mon frère et mes sœurs.

A ma très chère mère **ZARA NASSIRE AHMED**

Tu as toujours été présente et de bon conseil. Tu as été un guide pour moi tout au long de ma vie et je ne saurais comment te remercier pour tout l'amour et le bonheur que tu nous procure.

REMERCIEMENTS

Je remercie tout d'abord le corps professoral et administratif de l'Ecole de Commerce Supdeco pour la qualité de l'enseignement.

Je remercie également la pharmacie Salomon qui m'a permis d'en savoir un peu plus sur la pharmacie et leur gestion de stock.

Je remercie mon encadreur Monsieur Mohamadou Lamine (SANO) pour ses conseils et sa présence pour ses étudiants. Merci de nous motiver encore plus chaque jour.

Je tiens à exprimer ma gratitude à mes chers parents pour leur amour et leur confiance. Sans eux je ne serais pas là où je suis aujourd'hui ; merci de m'avoir éduquée et inscrite à l'école.

Merci à mon frère et mes sœurs : Kaltouma, Khadidja, Souad, Maimouna, Dahabaye, Mohammed Habib et Zeynab pour leur présence et leur amour inconditionnel. Vous êtes une de mes sources de motivation. Merci de m'aimer et d'être là pour moi.

Merci à Safia Oumar de m'avoir accompagné quand je cherchais des informations à la pharmacie et pour son aide.

Merci à Mahamat Abderamane pour son aide dans la mise en page de ce document.

Je remercie mes meilleurs ami(es) pour leur soutien continue et leurs aides. Merci d'être là et de m'aider quand j'en ai besoin.

Je remercie enfin tous ceux qui de près ou de loin ont participé d'une manière ou d'une autre à la réalisation de ce mémoire.

SOMMAIRE

DEDICACES.....	I
REMERCIEMENTS.....	II
SOMMAIRE.....	III
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	IV
FICHE SIGNALÉTIQUE DE LA PHARMACIE.....	V
LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES.....	VI
RESUME.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ÉTUDE.....	8
Section 1 : Présentation de l'entreprise.....	9
Section 2 : Activités de l'entreprise.....	10
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	12
Section 1 : Présentation et analyse des résultats sur le terrain.....	13
Section 2 : Interprétations et Recommandations.....	26
CONCLUSION.....	30
SOURCES.....	32
ANNEXES.....	34
TABLE DES MATIÈRES.....	i

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

BL	Bon de Livraison
CMM	Consommation Moyenne Mensuelle
CMP	Code du Médicament et de la Pharmacie
CDI	Centre de Documentation et d'Informations
DPL	Direction de la Pharmacie et des Laboratoires
DCI	Dénomination Commune Internationale
LNME	Liste Nationale des Médicaments Essentiels
LNCM	Laboratoire Nationale de contrôle des Médicaments
MSHP	Ministère de la Santé de l'Hygiène et de la Prévention
NINEA	Médicaments dits d'Intérêt Thérapeutique Majeur
OTGMM	Organisation des Transports et la Gestion des Moyens Matériels
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
PNA	Pharmacie Nationale d'Approvisionnement
PESTEL	Politique, Economie, Social, Technologie, Environnement, Légal
QC	Quantité a Commandé
SS	Stock de Sécurité
SR	Stock de Roulement
SWOT	Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication

FICHE SIGNALETIQUE DE LA PHARMACIE

Nom de l'entreprise Adresse : Tel/Fax : Mail/site internet :	Pharmacie Salomon Fass delorme 33 842 69 12 -----
Activité de l'entreprise	
Quelle est l'activité principale de la pharmacie ? Quelles sont les activités secondaires ? Quels biens ou quels services produit la pharmacie ?	Vente de produits pharmaceutiques Vente de produits cosmétiques Médicaments et produits de beauté
Les métiers de la pharmacie	
Quels sont les différents métiers de la pharmacie ? Quels sont les métiers principaux représentés dans l'entreprise ?	Pharmacien, pharmacien assistant, vendeurs Pharmacien
L'organisation du travail	
Quels sont les types d'horaires pratiqués ? Le travail est-il régulier toute l'année ?	De 08h à 22h Oui
Les partenaires de la pharmacie	
Quel est le type de clientèle ? Les fournisseurs : qu'est-ce que la pharmacie achète ?	Des malades ou des patients Des médicaments, des produits de beauté
Les caractéristiques de l'entreprise	
Appartient-elle à un groupe ? L'entreprise a-t-elle des succursales ? Nombre de salariés ? Chiffre d'affaire ?	Non Non 4 Non déterminé
Historique de l'entreprise	
Date de création de l'entreprise ? Quelles sont les perspectives d'évolution ?	2003 Non déterminé
Publicité de l'entreprise	
Comment l'entreprise se fait-elle connaître ?	Non déterminé

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

TABLEAUX	
TABLEAU 1 page 11	PESTEL
TABLEAU 2 page 14	SWOT

FIGURES	
Figure 1 page 18	Processus de la gestion de stock des produits pharmaceutiques de la pharmacie Salomon
Figure 2 page 21	Diagramme d'ishikawa
Figure 3 page 23	Habitude de fréquentation
Figure 4 page 23	Fréquence de fréquentation
Figure 5 page 24	Empêchement de fréquentation
Figure 6 page 25	Nombre de pharmacie fréquenté
Figure 7 page 25	Critère de choix d'une pharmacie
Figure 8 page 26	Disponibilité des produits
Figure 9 page 27	Niveau de satisfaction des médicaments de substitution
Figure 10 page 27	solution en cas d'absence du médicament souhaité

RESUME

Dans le but de contribuer à l'amélioration de la gestion de stock des produits pharmaceutiques afin d'éviter les ruptures de stocks au sein des établissements pharmaceutiques, nous avons mené une étude descriptive, analytique et prospective appuyé par la technique de guide d'entretien préétabli pendant une période allant du 10/03/2021 au 20/05/2021. Le guide d'entretien a été effectué dans plusieurs pharmacies mais seulement une d'entre elles a retenu notre attention et c'est la pharmacie Salomon. Quelques variables ayant fait l'objet de l'étude ont tourné autour des caractéristiques de la politique de gestion de stock, les moyens matériels et humains utilisés pour la gestion de stock, la quantité et période économique à commander, les types d'inventaire et technique de gestion de stock, les causes des ruptures de stock, ... Les données collectées ont été analysées à l'aide du diagramme d'ishikawa. Elle a été faite à l'aide des ouvrages sur la gestion de stock et d'approvisionnement des médicaments, les mémoires des étudiants sur la gestion de stock des produits pharmaceutiques disponible au CDI du groupe supdeco. Nous avons également trouvé des informations sur des sites internet que nous citerons en bibliographie.

Ensuite, nous avons fait une enquête de satisfaction auprès de la clientèle de la pharmacie grâce à un questionnaire que nous avons établi sur google forms dans lequel il y'a 11 questions fermées. Cela nous a permis d'évaluer le service de la pharmacie. Il y'a eu également des observations directes qui nous ont permis d'analyser à l'œil nu les réalités sur le terrain et de donner notre point de vu.

A la fin de notre analyse, des recommandations ont été faites afin de pouvoir améliorer la gestion de stock des produits pharmaceutique et d'éviter ou réduire les ruptures de stock, viser à augmenter autant que possible le service à la clientèle et la rentabilité tout en réduisant au minimum l'investissement.

Mots clés : logistique, analyse, gestion, stock, gestion de stock rupture de stock, produits pharmaceutiques

ABSTRACT

In order to contribute to the improvement of the stock management of pharmaceutical products to avoid stockouts within pharmaceutical establishments, we conducted a descriptive, analytical and prospective study supported by the maintenance guide technique (survey) pre-established for a period from 10/03/2021 to 20/05/2021. The maintenance guide was carried out in several pharmacies but only one of them caught our attention and it is the Salomon pharmacy. Some variables that were the subject of the study revolved around the characteristics of the stock management policy, the material and human resources used for stock management, quantity and economic period to be ordered, the types of inventory and technique of stock management, the causes of stock shortages, etc. The data collected was analyzed using the ishikawa diagram. It was made with the help of books on drug stock and supply management, student theses on pharmaceutical stock management available at the CDI of the supdeco group. We also found information on websites that we will cite in the bibliography.

Next, we did a pharmacy customer satisfaction using a Survey we compiled on google forms in which there are 11 closed questions. This allowed us to assess the pharmacy service. There were also direct observations which allowed us to analyze with the naked eye the realities on the ground and to give our point of view.

At the end of our analysis, recommendations will be made in order to be able to improve the stock management of pharmaceutical products and to avoid or reduce stockouts, aim to increase customer service and profitability as much as possible while reducing minimum investment.

Keywords : logistic, analysis, management, stock, stock management sold out, pharmaceutical products

INTRODUCTION GENERALE

Les pays en développement vivent une situation sanitaire de plus en plus incertain et souffrent depuis toujours des services de santé très médiocre. Si des facteurs d'ordre géographique, environnemental et économique expliquent en partie cette situation, d'autres raisons interviennent impliquant la responsabilité des gouvernements mais aussi des gestionnaires des structures de santé.

L'organisation mondiale de la santé a pris option de renforcer le secteur pharmaceutique en recrutant des conseillers pour les médicaments essentiels. Suite à l'atelier d'orientation pour les conseillers en médicament tenu du 11 au 15 mars 2002 en Afrique du sud, l'OMS a proposé au MSHP, qui l'a accepté, de mener une étude du secteur pharmaceutique au Sénégal, en utilisant les indicateurs qu'elle a développé. Cette étude a pour objectif de permettre au pays de définir les stratégies pour répondre aux besoins prioritaire, pour la mise en œuvre de la politique pharmaceutique nationale.

Cette étude a montré que la situation pharmaceutique au Sénégal indique :

- l'absence de document officiel de politique pharmaceutique ;
- l'existence d'une législation datant de 1954, mais révisée à plusieurs reprises par des lois, décrets, et arrêtés ; existence d'une Autorité Nationale de Réglementation(DPL), d'un LNCM et d'une centrale d'Achats des médicaments(PNA) qui officie par appels d'offres internationaux ;
- une LNME et des outils d'usage rationnel des médicaments ;
- l'existence de trois industries pharmaceutiques ;
- et le financement des médicaments avec les efforts consentis par l'Etat et le schéma de recouvrement des coûts dans le cadre de l'initiative de Bamako.

La gestion optimale des médicaments et produits de santé a pour finalité d'assurer une sécurisation de ces produits. Cette gestion doit reposer sur un système clairement conçu et efficacement mis en œuvre. Le système de gestion des médicaments doit alors permettre de garantir une bonne circulation des médicaments dans le circuit de distribution depuis le fabricant ou le fournisseur jusqu'aux mains du patient.

Contexte de l'étude

Notre étude entre dans le **contexte** de l'accès aux médicaments essentiel qui constitue une des priorités de la politique nationale de santé et plus particulièrement de la politique pharmaceutique nationale au Sénégal.

Les différentes évaluations menées dans le secteur pharmaceutique ont montré la mauvaise tenue des outils de gestion avec pour conséquence, des ruptures des stocks en médicament parfois disponible au niveau supérieur de la chaîne des approvisionnements et aussi quelques fois, des péremptions évitables.

La gestion de stock des produits pharmaceutiques est soumise à de nombreuses contraintes administratives, visant à sécuriser au maximum la traçabilité des médicaments. Cette traçabilité des médicaments doit être assurée dans toutes les circonstances, aussi bien pour les pharmacies d'officine que les pharmacies d'hôpital.

Elle est une lourde tâche pour les personnes qui en ont la charge. C'est une nécessité dans les pays où les pénuries sont chroniques, les conditions climatiques et géographiques sont défavorables et plus particulièrement quand les ressources financières sont limitées.

Les médicaments et autres produits pharmaceutiques, sont des produits délicats et sensibles. Il faut en prendre soin, faute de quoi ils pourraient se détériorer. En cas de détérioration, ces médicaments peuvent perdre leur efficacité et provoquer des effets inattendus chez les patients.

Dans toute structure de soins, l'organisation fonctionnelle et la gestion rigoureuse de la pharmacie sont indispensables pour maintenir un stock permanent de médicaments ou consommables essentiels de qualité ; de réduire les coûts ; économiser du temps et optimiser le travail du personnel ; de faciliter la gestion et l'évaluation continue des consommations.

Dans tous les cas, il est nécessaire de prendre en considération la stratégie pharmaceutique nationale et la réglementation en vigueur dans lesquelles doivent ou devront s'insérer les activités pharmaceutiques mises en place.

Il convient tout de même :

- d'avoir toujours un stock minimum de médicament pour éviter les ruptures ;
- de connaître l'endroit où trouver chaque item, un rangement ordonné est important pour ceci ;
- de connaître à tout moment la quantité disponible en stock ;

- de préparer les commandes en fonction du stock physique : si elle commande plus, la pharmacie aura un stock excessif et une mauvaise rotation ; si elle commande moins, elle aura des ruptures de stock ;
- de contrôler le stock c'est-à-dire que si la pharmacie sait exactement ce qu'elle donne et ce qu'elle reçoit, elle pourra contrôler s'il n'y a pas de vol, de pertes, d'erreurs ou un manque, d'éviter les pertes et les périmés ;
- de préparer un conditionnement correct selon la nature des produits.

Définitions des concepts

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il est nécessaire de **définir les concepts** importants de notre thème afin de pouvoir bien le cerner.

Logistique : selon le **dictionnaire Larousse**, la logistique est l'ensemble des opérations ayant pour but de permettre aux armées de vivre, de se déplacer, de combattre et d'assurer les évacuations et le traitement médical du personnel.

Pour MANSILLON, « La logistique est l'ensemble des tâches qui concourent à réguler les flux physiques à l'intérieur de l'entreprise : matières premières, composants, encours de fabrication, produits finis ». Pour cet auteur la logistique n'a pas aujourd'hui le statut d'une véritable fonction, elle est trop « pluridisciplinaire » pour voisiner avec des structures d'entreprise encore très marquées par les pensées de FAYOL et TAYLOR.

Analyse : selon le **dictionnaire Larousse**, une analyse est une étude minutieuse, précise faite pour dégager les éléments qui constituent un ensemble, pour l'expliquer, l'éclairer.

MORGAN LOUCH, quant à lui, définit l'analyse comme l'examen de l'information (trier, additionner, comparer) pour mieux comprendre les relations entre le « tout » et les « parties » (**MORGAN LOUCH, 2018**).

Gestion : selon le **dictionnaire Larousse**, la gestion est l'action ou la manière de gérer, d'administrer, de diriger, d'organiser quelque chose ; période pendant laquelle quelqu'un gère une affaire : La gestion d'un stock.

Selon MARINET et A. SILEM, la gestion peut être définie comme étant une science permettant de déterminer la combinaison la plus satisfaisante en termes de rendement et de productivité des moyens matériels et de la ressource humaine dans les organisations.

Stock : selon le **dictionnaire universel de la francophonie**, le stock est : "l'ensemble des matières premières, de produits en cours de fabrication et des produits finis qu'une entreprise détient à une date donnée".

Selon François BLONDEL, les stocks sont constitués par l'ensemble des produits finis, semi-ouvrés, matières premières qui sont présents dans l'entreprise et appartiennent à l'entreprise ; qui sont destinés à être transformés et/ou vendus.

Dans "**la pratique de la gestion des stocks**" 3ème édition Dunod 1985 à la page 4, Pierre ZERMATI affirme que : "le stock est la provision de produit en attente de consommation.

En effet, on distingue plusieurs **types de stock** qui sont :

- **Le stock minimum:** niveau le plus bas du stock déclenchant la passation de commande lorsqu'il est atteint. Il permet de couvrir la consommation durant le délai d'approvisionnement (date d'émission de la commande et date de livraison de l'article).
- **Le stock maximum:** c'est le niveau maximal, le plafond de stock à ne pas dépasser pour un article donné. Il est à définir selon vos propres critères, par exemple emplacement disponible dans les stocks, coûts d'achat, etc....
- **Le stock de sécurité:** c'est une quantité d'un article qui, en plus du stock minimum, est gardée dans le magasin afin de pallier les ruptures de stock. C'est un stock « dormant » qui doit être reconstitué dès lors qu'il est entamé afin qu'il puisse jouer son rôle.
- **Le stock de couverture:** c'est un indicateur qui mesure selon les sorties quotidiennes et du niveau des stocks, le nombre de jours de consommation auxquels le niveau de stock actuel peut faire face.
- **Le stock d'alerte:** c'est le niveau de stock prédéfini par le gestionnaire, supérieur au stock de sécurité qui déclenche le réapprovisionnement. Il est égal à Stock minimum + Stock de sécurité.

Cependant, pour gérer le stock, il y'a plusieurs **coûts** à savoir :

Le coût de passation d'une commande ou de lancement : ce coût comprend l'ensemble des coûts salariaux des agents d'approvisionnement, de ceux des services comptables chargés des achats ; des coûts de réception et de contrôle des articles ; des coûts d'imprimerie (bon de commande, etc.).

Selon François BLONDEL, dans « gestion de la production » 2ème édition Dunod 1998 page 126, ce coût représente le plus souvent 1 à 2% du montant des commandes passées.

Le coût d'achat : c'est le prix d'achat de l'article augmenté des frais de transports et de douane et autres frais directement liés à l'achat.

Le coût de possession du stock ou stockage : ce coût est masqué par quatre réalités distinctes à savoir :

- le coût de magasinage : ce coût comprend l'ensemble des coûts de fonctionnement des magasins (salaire, loyer, chauffage) au prorata de la surface, entretien des locaux, informatique, assurance etc. ;

- le coût de rémunération des capitaux investis : les capitaux investis pour l'acquisition et la gestion du stock produiraient des intérêts s'ils étaient placés sur le marché financier. Pour évaluer ce manque à gagner, il faut tenir compte de l'inflation courant et du taux d'intérêt.

- le coût de rupture ou de pénurie : c'est l'ensemble des coûts liés à une rupture ou à une pénurie.

En ce qui concerne la production, on peut citer :

- le blocage de la production ;
- la détérioration des produits complémentaires disponibles ;
- les coûts de chômage des ateliers.

En ce qui concerne la distribution, on peut citer :

- le manque à gagner résultant des ventes perdues ;
- la perte d'une clientèle ;
- la détérioration de l'image de marque ;
- le paiement éventuel des pénalités de retard ou de non livraison.

- le coût d'obsolescence : il est lié au vieillissement de certains articles qu'on ne peut plus vendre ou consommer.

Le coût complet d'approvisionnement d'un article : coût complet d'approvisionnement = coût de passation d'une commande + coût d'achat + coût de possession.

Gestion de stock : selon **Pierre ZERMATY**, gérer un stock, c'est faire en sorte qu'il soit constamment apte à répondre aux demandes des clients, des utilisateurs des articles stockés.

Dans l'ouvrage "**la gestion informatisée des stocks**" Paris AFNOR 1983, Jean BENASSY affirme : "gérer un stock, c'est répondre de façon optimale aux deux questions suivantes : Quand commander ? Combien commander ? "

Rupture de stock : selon le **dictionnaire Larousse**, la rupture de stock est un niveau de stock de marchandises ou de produits finis devenu insuffisant pour assurer la satisfaction de la demande de ces produits.

Produits pharmaceutique : selon **Larousse**, le médicament est une substance employée pour combattre une maladie (Larousse, 2010).

Selon **Mathieu GUERRIAUD**, un médicament est toute substance ou composition présentée comme possédant des propriétés curatives ou préventives à l'égard des maladies humaines ou animales. Par extension, un médicament comprend toute substance ou composition pouvant être utilisée chez l'être humain ou l'animal ou pouvant leur être administrée, en vue d'établir un diagnostic médical ou de restaurer, corriger ou modifier leurs fonctions physiologiques en exerçant une action pharmacologique, immunologique ou métabolique (**MATHIEU GUERRIAUD, 2016**).

Objectifs de la recherche

En effet, **l'objectif général** de ce thème vise à analyser et améliorer la gestion de stock des produits pharmaceutiques de la pharmacie Salomon afin d'éviter les ruptures en médicaments.

Les objectifs spécifiques de notre recherche se résument aux points suivants :

- décrire le processus de la gestion de stock des médicaments
- identifier les causes de la rupture de stock
- enfin mesurer l'impact des ruptures de stock sur la rentabilité de la pharmacie

Les ruptures de stock des produits pharmaceutiques se multiplient. Certains médicaments, pourtant fréquemment utilisés, deviennent de plus en plus difficiles à trouver. Certains patients sont parfois obligés de faire quatre ou cinq pharmacies pour récupérer leur traitement, quand bien même il s'agit de médicaments courants.

Annonce de la problématique

De ce fait, **comment améliorer la gestion de stock pour éviter les ruptures de médicaments ?**

Pour cela, nous répondrons aux questions suivantes :

- quel est le processus de la gestion de stock ?
- quelles sont les causes des ruptures de stock ?
- quel est l'impact des ruptures de stock sur la rentabilité de l'entreprise ?

Annonce du plan

Ainsi, après avoir présenté la dédicace, les remerciements, le sommaire, la liste des sigles et abréviations, la fiche signalétique de l'entreprise, la liste des tableaux et figures, le résumé (l'abstract) et l'introduction générale, notre étude s'articulera autour de deux grands chapitres.

Dans le **premier chapitre**, nous présenterons dans **la section 1** l'entreprise et dans la **section 2** ses activités.

Dans le **deuxième chapitre**, nous aborderons le cadre analytique en présentant et analysant les résultats sur le terrain dans la **section 1** et en interprétant et formulant des recommandations dans la **section 2**.

Nous terminerons enfin par la conclusion, la bibliographie, les annexes et la table des matières.

CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

Section 1 : Présentation de l'entreprise

1.1. Historique de la pharmacie

Née le 07 janvier 1965 à Dakar, le docteur Mélanie Hélène DIOUF a soutenue publiquement sa thèse le 30 juillet 1993 pour obtenir le grade de docteur en pharmacie. Plusieurs années après l'obtention du grade de docteur en pharmacie, elle décide de créer sa propre pharmacie en 2003 sous le numéro d'ordre 2213 NINEA 2475574 au nom ou raison sociale « PHARMACIE SALOMON ».

La pharmacie Salomon est située à Fass Delorme et est donc une pharmacie de quartier (de proximité) ouvert 6j/7 de 08h à 22h. Elle est une petite pharmacie ayant quatre employées à son service.

1.2. Organisation de la pharmacie

Etant une petite pharmacie, la pharmacie Salomon est tenue par une gérante et quatre employés dont deux vendeurs, un pharmacien assistant et une femme de ménage. La gérante qui est également la fondatrice de la pharmacie Salomon est la seule qui dirige et donne les ordres. Les vendeurs, en plus d'avoir pour rôle de vendre les médicaments selon les ordonnances s'occupent des achats et la gestion de stock des produits pharmaceutiques. Le pharmacien assistant qui assure les tâches et missions définies en concertation et coordination avec le pharmacien chef de service (qui est la gérante et fondatrice de la pharmacie Salomon) et sous son autorité administrative. Sa responsabilité pharmaceutique s'exerce personnellement dans le cadre fixé par le « code du médicament et de la pharmacie (CMP) » et les bonnes pratiques en vigueur. La pharmacie n'a pas de gestionnaire de stock qui s'occupe des entrées et des sorties des produits, qui effectue un suivi et un contrôle afin d'éviter des ruptures dans le stock.

Section 2 : Activités de l'entreprise

L'officine de pharmacie est le lieu où le pharmacien vend, entrepose et prépare les médicaments. Nous nous y rendons après être passé chez le médecin (ou un professionnel de santé) muni d'une ordonnance ou pour nous procurer des médicaments et produits de santé en libre-service. Le secteur d'activité de la pharmacie Salomon est de délivrer des médicaments et autres produits parapharmaceutiques et produits cosmétique.

Le pharmacien assistant est le seul professionnel à être autorisé à traiter les ordonnances qui lui sont remise avec l'aide des vendeurs. Parfois, les vendeurs seuls dispensent les médicaments avec ou sans ordonnance. Le pharmacien assistant a un rôle important dans la chaîne médicale, et exerce plusieurs fonctions à la fois. Sa première mission est de **distribuer des médicaments sous ordonnance**. Néanmoins, il est en mesure de réaliser de nombreuses autres missions. Il est en effet généralement le premier interlocuteur des patients/clients qui se présentent à la pharmacie. Il dispose alors d'un rôle de conseil et parfois même de prescription. Il informe le patient sur le bon usage des médicaments, si cela est nécessaire et rassure son patient lorsqu'il est préoccupé par un problème lié à sa santé.

Le personnel de la pharmacie connaît également tout ce qu'il faut savoir sur les médicaments. Ils vérifient ainsi la posologie prescrite par le médecin et peuvent ajouter des conseils pour faciliter la prise de la prescription.

En résumé, les principales missions du pharmacien en officine sont :

- la distribution des médicaments et autres produits pharmaceutiques tout en s'assurant de leur bon usage ;
- le conseil et les indications nécessaires sur un produit pour assurer un suivi personnalisé de chacun de ses clients ;
- le guidage vers d'autres professionnels de santé ;
- la gestion des stocks et les réapprovisionnements des médicaments ;
- la gestion de l'officine et de son personnel.

Enfin, la pharmacie doit contrôler la rotation des produits car certains produits nécessitent un suivi particulier parce que leur rotation est rapide ou lente. Une partie du personnel doit

THEME : ANALYSE DE LA GESTION DE STOCK DES PRODUITS
PHARMACEUTIQUES : cas de la pharmacie Salomon

normalement gérer les stocks. Mais ils sont tous concernées par le processus de l'achat jusqu'à la distribution. Il faut également mener des actions pour écouler certains produits.

CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

Section 1 : Présentation et analyse des résultats sur le terrain

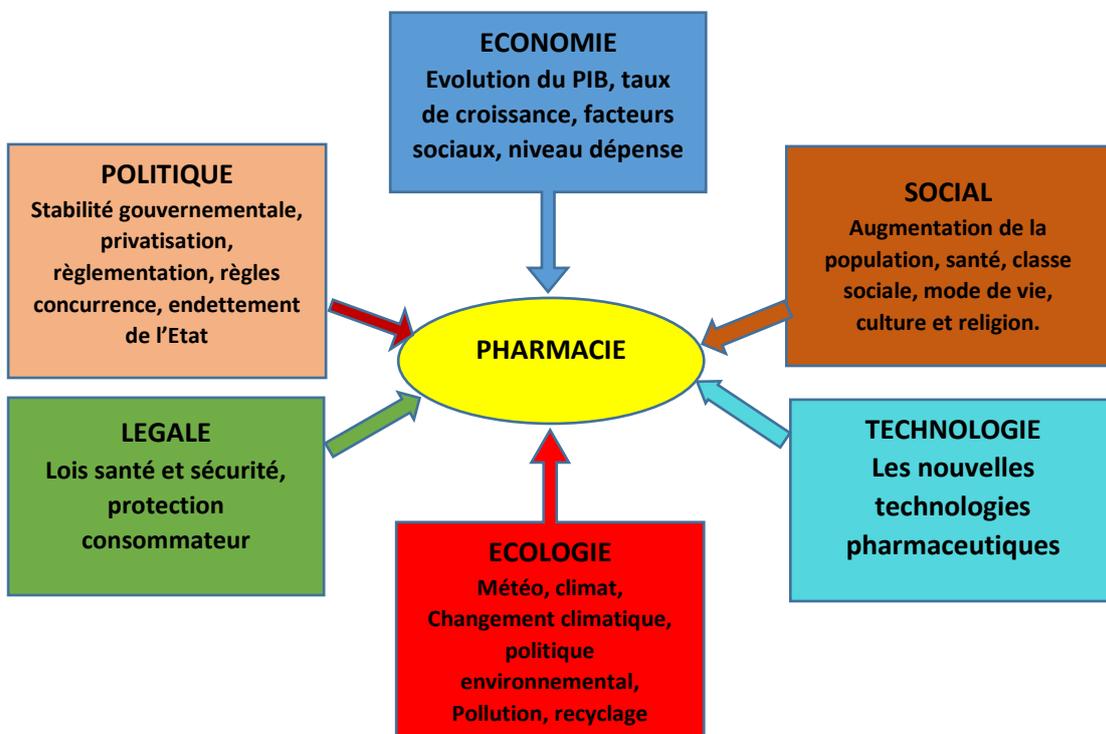
Paragraphe 1 : Présentation des résultats

1.1. Présentation des résultats recueillis auprès de la pharmacie grâce au guide d'entretien

Dans le cadre de nos recherches, nous avons eu à réaliser un guide d'entretien que nous avons administré à la pharmacie Salomon. Ce guide d'entretien a donné plusieurs résultats que nous avons analysés. Ainsi, après analyse, nous avons ressorti les résultats suivants :

Environnement de l'entreprise

Tableau 1 : PESTEL



Source : auteure 2021

Selon la méthode PESTEL, l'analyse globale de l'environnement comprend plusieurs aspects : politique, économique, social, technologique, écologique et légale. Il permet de définir les grandes influences macro-environnementales qui affectent l'officine et ses concurrents.

Environnement politique

Il est bien évident que les pharmacies sont étroitement dépendantes des contraintes politiques soit qu'elles résultent du changement de couleur politique du gouvernement soit qu'elles

résultent des modifications liées aux nationalisations, privatisations, soit du climat politique, les accords internationaux, l'endettement de l'Etat, les politiques monétaires, les politiques fiscales et les contrôles gouvernementaux. Ainsi elles doivent se confrontés à cela et prendre des décisions en tenant compte des réalités politiques. L'exercice de la pharmacie est très règlementé et contrôlé. Les dépenses de santé doivent être surveillées car il s'agit avant tout de dépenses publiques. De plus, il s'agit de préservation de la santé publique par le biais de politique de santé.

Environnement économique

L'environnement dans lequel opèrent les pharmacies influence profondément leurs stratégies. Comme de nombreux pays de l'Afrique au sud du Sahara, le Sénégal traverse une crise économique aigue depuis plus d'une décennie. Le pays a eu recours à plusieurs plans de redressement économique ; mais ces plans n'ont pas produit les résultats escomptés et des déséquilibres macro-économiques subsistent toujours voire même se sont aggravés. Ces difficultés économiques ont, comme dans les autres pays de la sous-région provoqué une chute sensible des dépenses sociales.

Aussi, la localisation géographique de la pharmacie conditionne son environnement économique. Par définition, c'est un commerce de proximité pour lequel on peut définir une zone de chalandise. Selon qu'il s'agit d'officine de quartier, il est de nature hétérogène et il est difficile de généraliser quant aux critères décisif pour l'acte d'achat.

Environnement social

L'environnement social est lié au facteur économique. Il prend en compte tous les pôles attractifs se situant à proximité de l'officine : écoles, crèches, complexe sportif, complexe religieux, mairies, etc. Les décisions de l'acheteur sont largement influencées par la culture et c'est toujours à travers celle-ci que l'individus définit ses besoins.

Environnement technologique

Il s'agit de la mise en place, au sein de l'officine, de nouvelles technologies. Le pharmacien est à ce niveau plutôt bien placé puisque c'est un des premiers professionnels de santé à s'être équipé d'ordinateurs et à utiliser les nouvelles technologies. Il doit constamment être à l'affut des nouvelles technologies afin de développer un avantage concurrentiel. Tout cela s'effectue en veillant à la sécurisation des données car la notion de confidentialité est essentielle lorsqu'il s'agit de la santé des individus.

Environnement écologique

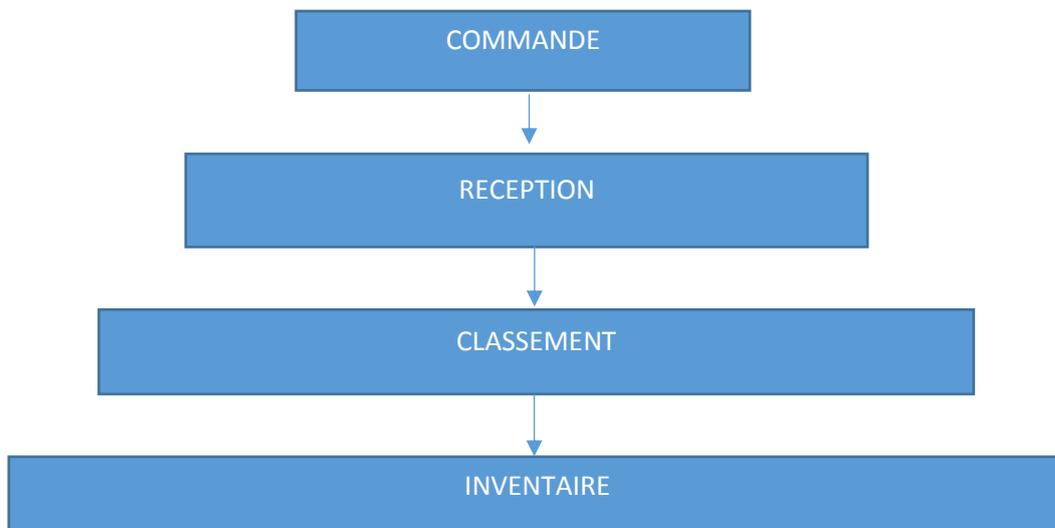
C'est un facteur extrêmement important qui conditionne le taux de fréquentation de l'officine et donc son développement interne. Aujourd'hui cet aspect environnemental est sans doute le plus important puisqu'il est le fruit de la mutation profonde que subit la profession.

Environnement légal

Les activités de la pharmacie sont règlementées par des lois, textes, décrets, arrêtés. En effet, la législation pharmaceutique remonte à 1954 pour l'essentiel, lorsque la loi française 54-418 du 15 avril 1954 étendait aux territoires d'outre-mer les dispositions du code français de la santé publique. Dans cette loi, on retrouve entre autres, les textes relatifs à l'inspection pharmaceutique, aux conditions de création d'établissements pharmaceutiques, à l'exercice de la pharmacie, à l'exercice personnel et le monopole du pharmacien.

Le Processus de la gestion de stock

Figure 1 : Processus de la gestion de stock des produits pharmaceutiques de la pharmacie Salomon



Source : auteure 2021

Dans l'approvisionnement en médicaments, la logistique comporte tous les aspects du processus qui permet d'apporter un médicament depuis le fournisseur jusqu'à celui qui le délivre finalement au patient. L'approvisionnement en médicament demande une parfaite collaboration entre tous les intervenants. C'est ainsi que nous verrons le processus de la gestion de stock de la pharmacie Salomon.

a. Commande

C'est la première étape que la pharmacie effectue pour s'approvisionner en médicaments. Elle est effectuée en collaboration avec la gérante pharmacienne ou le pharmacien assistant et les vendeurs qui sont responsables du suivi de la fiche de stock afin que les médicaments qu'ils vendent soient disponibles en stock. La pharmacie n'a pas le droit d'appeler les fournisseurs mais c'est eux qui appellent pour prendre la commande. Ils appellent à des heures fixes, généralement à 09h, 13h ou 18h tous les jours.

Ainsi, afin de faciliter les approvisionnements et avant d'établir une commande, la personne chargée d'effectuer la commande doit au préalable :

- Sélectionner les médicaments

La sélection des médicaments s'effectue en fonction des produits vendus et des produits dont la pharmacie a besoin. Une commande exige de déterminer au préalable les besoins. Au moment de passer la commande, la personne chargée de le faire consulte les fiches de stock et compare le nombre contenu dans la case « stock restant » de la dernière ligne avec le nombre inscrit dans la case « seuil de commande ». Si le stock restant est supérieur au seuil de commande, il ne faut pas commander de ce produit ; si le stock restant est inférieur au seuil de commande, il faut commander ce produit.

La sélection ou le choix des médicaments à commander pour la structure est faite par le pharmacien ou les vendeurs en tenant compte des disponibilités et des risques de rupture de stock de certains produits. Ils vérifient les disponibilités avec les factures et les BL. Ces médicaments une fois choisis feront l'objet de quantification.

- Estimer les quantités de médicaments nécessaires

La quantité à commander(QAC) est égal au seuil de commande(SC) moins le stock restant(SR) : $QAC = SC - SR$

$QAC = \text{sécurité} - \text{restant}$

b. Réception

C'est le moment où les médicaments arrivent au dépôt de la pharmacie. Elle reçoit généralement les commandes tous les jours à 08h, 12h, 16h ou 17h. A la réception, le vendeur ou le pharmacien chargé de recevoir la commande déballe la marchandise et procède au contrôle de celle-ci. Si le commande est bon, il procède à l'étiquetage et au rangement de ces produits.

Toute commande doit être accompagnée d'un bordereau de livraison ou d'une facture et d'une liste de colisage.

Ainsi, à la réception, la personne chargée de recevoir la commande contrôle le nombre de colis puis leur contenu :

- Il vérifie s'il n'y a pas de discordance entre le bordereau de livraison délivré par le fournisseur et le bon de commande (quantité, formes et dosage).
- Vérifie l'emballage de chaque médicament et consommable, son étiquetage, la date de péremption et l'aspect du produit ;
- Vérifie les conditions spéciales de conservation (chaîne du froid)

Toute anomalie sera aussitôt signalée au fournisseur.

La personne chargée de recevoir la commande signe alors le bordereau de livraison et en conserve un exemplaire qu'il garde au dépôt à conserver durant trois ans ou plus suivant la réglementation en vigueur.

c. Classement

Le classement consiste à ordonner les produits du dépôt et permettre ainsi l'accès facile et rapide des produits pharmaceutiques, et aussi pour une bonne visibilité des familles de produits et des différents items ; à travers une bonne lisibilité des supports mis en place.

Après la réception et la vérification de la commande, les médicaments sont étiquetés, les dates de péremption notées ensuite rangés dans les rayons par ordre alphabétique. Le surplus est rangé dans le magasin en attente de leur utilisation. Les médicaments sont détenus dans des locaux, armoires fermés à clé assurant ainsi la sécurité de ceux-ci.

d. Inventaire

L'inventaire consiste à compter tous les produits présents dans le stock. Dans la pharmacie Salomon, il est effectué tous les soirs afin de contrôler le stock qui permet de connaître la situation physique du stock ; d'évaluer le stock en prix d'achat ; d'évaluer les pertes en produits périmés ou endommagés.

En ce qui nous concerne, nous pourrions dire que la pharmacie a des difficultés pour gérer son stock. Les commandes sont effectuées par la personne, non qualifiée disponible au moment de l'appel du fournisseur. Ces employés ne font que vendre et passer les commandes sous l'ordre de la gérante. Ils ne sont ni formés, ni qualifiés pour gérer l'ensemble du processus de gestion

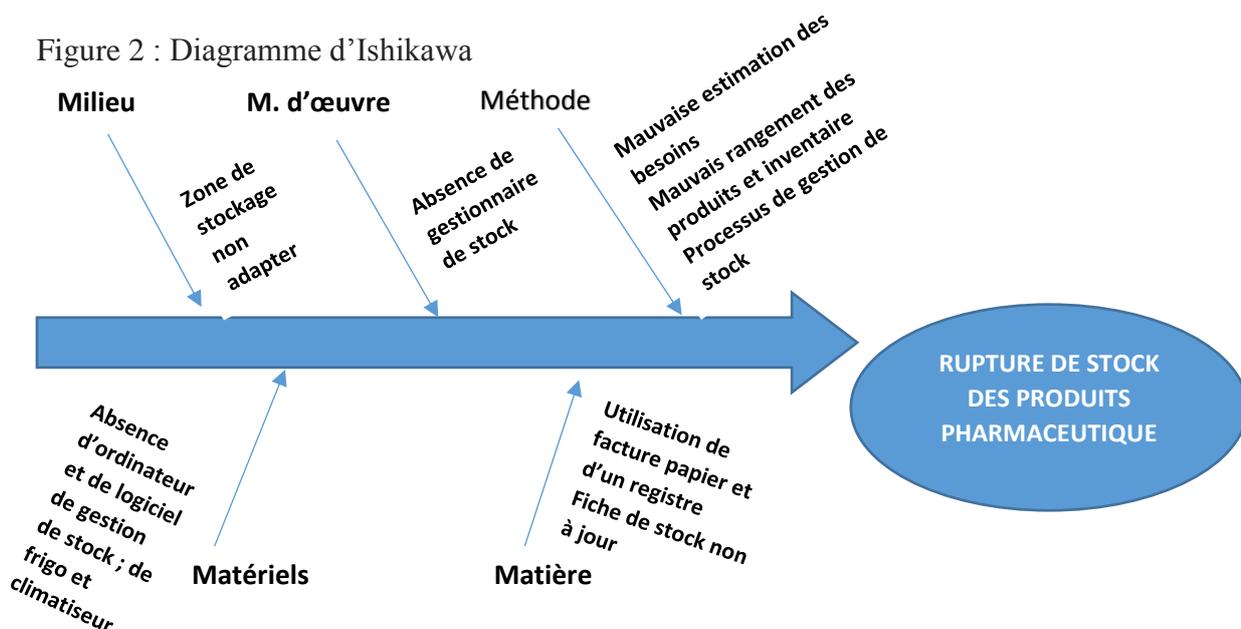
de stock des produits pharmaceutiques. Elle n'a ni un gestionnaire de stock, ni un magasinier charger uniquement d'effectuer les opérations liées à une gestion rapide et efficace. Elle n'est donc pas en mesure de gérer efficacement un stock.

Aussi, les médicaments une fois reçu sont rangés par ordre alphabétique dans des armoires. La pièce n'étant pas aérée et n'ayant pas de climatisation et de frigo, les médicaments sont conservés dans des caissons. Cela ne répond pas aux normes de conservation et pourraient se détériorer rapidement car certains médicaments nécessitent une certaine température de conservation.

Causes de la rupture de stock

Les ruptures de stock des produits pharmaceutique sont très fréquentent nous avons donc utilisé le diagramme d'Ishikawa pour identifier l'ensemble des causes qui ont une influence plus ou moins directe.

Figure 2 : Diagramme d'Ishikawa



Source : auteure 2021

Une rupture de stock c'est l'impossibilité pour les patients d'obtenir immédiatement les médicaments qui leur ont été prescrits. Les pharmacies ne disposent plus de certains médicaments dans la zone de stockage. C'est aussi le moment où la pharmacie ne peut plus fournir la demande sur un marché national. Cependant, dans le cas de la pharmacie Salomon, les ruptures sont de plus en plus fréquentes

et elle ne peut plus dispenser, dans un délai de 72 heures après avoir demandé à ses fournisseurs.

Les causes de ces ruptures fréquentes sont :

- Absence de logiciel de gestion de stock ;
- Absence de personnel (gestionnaire de stock) qualifié pour gérer efficacement le stock ;
- Non maîtrise de la chaîne de stockage ;
- Incapacité du fournisseur à approvisionner la pharmacie (rupture de stock au niveau de la chaîne d'approvisionnement) ;
- Mauvaise estimation des besoins : lorsque l'évaluation des besoins n'est pas accompagnée d'une bonne exploitation des données de consommation basé sur le calcul du CMM ou lorsque les outils ne sont pas bien maîtrisés ou correctement exploités, cela peut entraîner une rupture de stock
- Le sous stockage : lorsque la pharmacie ne s'approvisionne pas correctement selon ses besoins et sa consommation
- Mauvaise gestion et suivi de la zone de stockage ;
- Mauvais rangement des produits dans la zone de stockage : qui ne permet pas de visualiser directement la quantité disponible et d'attirer l'attention sur une éventuelle rupture de stock
- Fiches de stock non à jour ;
- L'augmentation subite des ventes (recommandations d'utilisation d'un pays, report d'un médicament sur un autre...)

En ce qui nous concerne et suite à l'enquête effectuée au niveau de la pharmacie Salomon Nous avons également remarqué que la pharmacie n'a aucun ordinateur à sa disposition et donc aucun logiciel de gestion de stock. Tous les processus de la gestion de stock sont effectués sur papier. Nous pourrions donc dire que cette méthode est révolue et retarde l'évolution de la pharmacie car les TIC facilite la gestion et l'efficacité de l'activité.

Pour passer commande, elle doit attendre l'appel de son fournisseur. Celui-ci appelle à des heures bien déterminées et prend la commande de la pharmacie. La commande est donc passée par l'employé disponible à ce moment précis. Cela peut retarder la pharmacie et réduire sa capacité à répondre aux besoins du client ; car s'il y'a une rupture elle ne pourra pas lancer directement la commande mais attendre l'appel du fournisseur. Nous pouvons également dire que ces ruptures sont parfois évitables mais à cause de la mauvaise gestion de son processus, la pharmacie n'arrive pas répondre aux besoins de ses clients.

Impact de la rupture de stock sur la rentabilité de la pharmacie

Les ruptures augmentent les ressources requises et incidemment, les coûts. Les coûts généralement plus élevés des médicaments utilisés en remplacement du traitement régulier, les coûts d'achat de médicament hors des attentes d'approvisionnement, le temps investi au contrôle des quantités disponibles, à la recherche de solution de remplacement, les coûts de traitements supplémentaires requis, les coûts de report d'une chirurgie ou d'une intervention médicale, les coûts de gestion ...

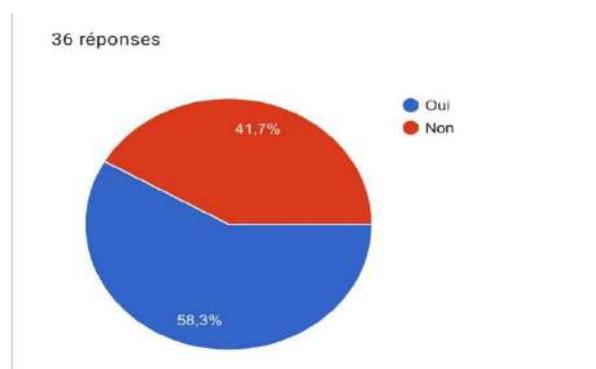
Nous pouvons donc dire que la mauvaise gestion de stock des médicaments entraîne des conséquences grave aussi bien pour la pharmacie que pour le patient. L'absence d'un médicament peut en cas d'urgence entraîner la mort d'un patient. Bien que ces ruptures sont évitables, la mauvaise méthode de la pharmacie entraîne des dégâts.

1.2.Présentation des résultats de l'enquête sur la satisfaction des clients

Afin de faire une enquête de satisfaction auprès des clients de la pharmacie, nous avons recueillis des informations à l'aide d'un questionnaire établi sur Google forms dans lequel est programmé 11 questions fermées. Au total, 36 clients de la pharmacie Salomon ont accepté de répondre à notre questionnaire. Parmi ces questions, certaines retiennent particulièrement notre attention du fait que malgré les ruptures fréquentes dans cette pharmacie, les clients sont quand même satisfaits. Toutefois, nous ne pourrons tirer conclusion car nous n'avons reçu des réponses que d'une petite portion des clients de la pharmacie. Ces questions sont les suivantes :

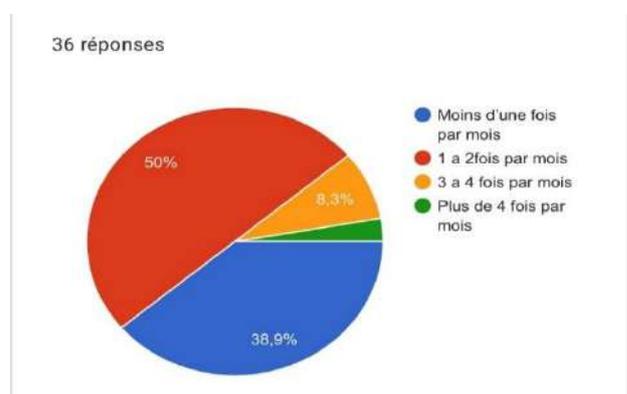
Question 1 et 2 : Avez-vous l'habitude de fréquenter la pharmacie Salomon ? A quelle fréquence vous y rendez-vous ?

Figure 3 : habitude de fréquentation



Source : google forms 2021

figure 4 : fréquence de fréquentation



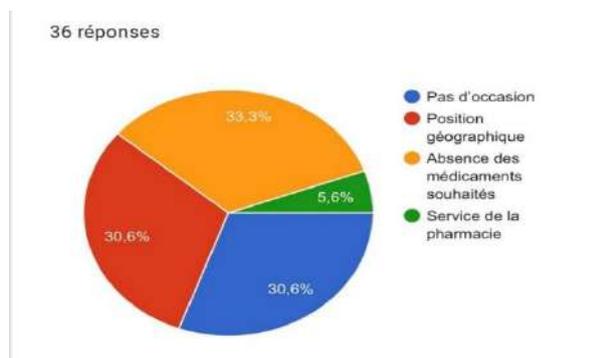
Sur les 36 réponses, 21 ont l'habitude de fréquenter la pharmacie soit un taux de 58,3% et les 15 restants soit 41,7% la fréquente qu'occasionnellement.

La fréquence à laquelle ils se rendent à la pharmacie, parmi les 36, 18 s'y rendent une à deux fois par mois ; 14 moins d'une fois par mois, 3 qui y vont 3 à 4 fois par mois et 1 qui y vas plus de 4 fois par mois.

Nous pouvons dire que nous avons des réponses en majorité des clients fidèles de la pharmacie. La majorité des personnes qui ont l'habitude de fréquenter la pharmacie s'y rendent au moins 1 fois par mois. Cela est peut-être dû au fait qu'ils ne sont pas malades. Ceux qui la fréquente par occasion se rendent moins d'une fois par mois.

Question 3 : Qu'est qui vous empêche de vous rendre à la pharmacie ?

Figure 5 : empêchement de fréquentation



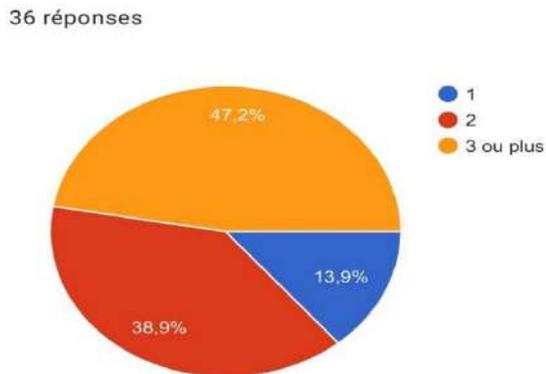
Source ; google forms 2021

Ce qui les empêchent de s'y rendre pour les 11 d'entre eux soit un taux de 30,6% c'est l'absence d'occasion (pas malade) ; pour les 11 autres c'est la position géographique ; pour les 12 soit un taux de 33,3% c'est l'absence de médicament souhaités et enfin pour les 2 restant c'est le service de la pharmacie

Nous constatons donc que pour la plupart, les personnes ne se rendent pas à la pharmacie pour absence des médicaments souhaités. Il est bien évident que certains ne fréquentent pas la pharmacie pour absence d'occasion et la position géographique car la majorité des personnes choisissent une pharmacie en fonction de son emplacement. Les ruptures de stock sont donc fréquentes dans cette pharmacie avec ce pourcentage élevé des réponses qui affirment que les médicaments souhaités ne sont pas toujours disponibles.

Question 4 : Combien de pharmacie fréquentez-vous ?

Figure 6 : nombre de pharmacie fréquenté



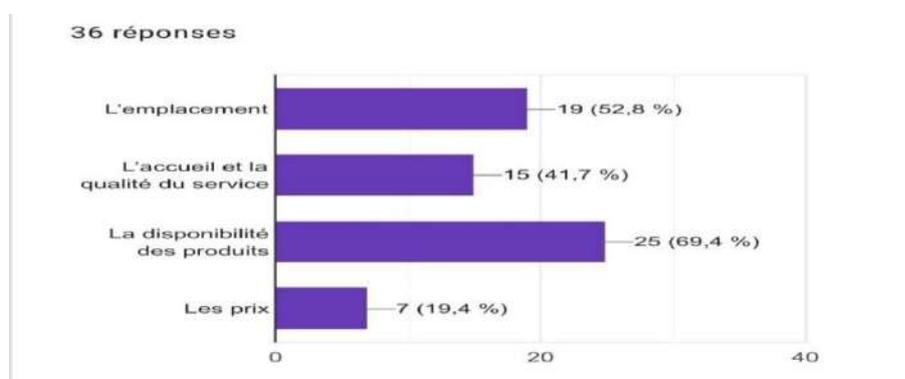
Source : google forms 2021

14 clients de la pharmacie fréquentent deux autres pharmacies, 17 en fréquentent plus de trois et 5 en fréquentent qu'un seul. Parmi les personnes interrogées, 20 ne sont pas des clients fidèles de la pharmacie et fréquentent souvent la concurrence. Seulement 16 sont des clients fidèles et fréquentent qu'occasionnellement la concurrence. Pourtant, 19 de ces clients ne sont satisfait des services de la pharmacie, et seulement 17 le sont.

Il est bien évident que 47,2% des personnes interrogées fréquentent plus de 3 pharmacie. Avec l'indisponibilités des produits souhaités ils n'ont pas d'autres choix que d'aller chercher ailleurs.

Question 5 : Quels sont en général les critères qui vous poussent à choisir une pharmacie pour effectuer vos achats ?

Figure 7 : critère de choix d'une pharmacie



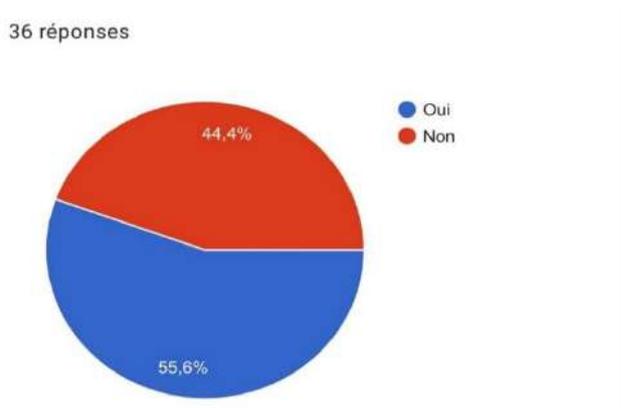
Source : google forms 2021

En général, les critères qui les poussent à choisir une pharmacie pour effectuer leurs achats pour la plupart est la disponibilité du produit souhaité. Ensuite il y'a l'emplacement de la pharmacie, l'accueil et la qualité du service, enfin il y'a le prix du produit.

Il est clair que le choix d'une pharmacie est basé sur la disponibilité des produits et l'emplacement de la pharmacie. Nous remarquons que 69,4% choisissent une pharmacie pour sa capacité à répondre aux besoins des patients. Ensuite il y'a l'emplacement géographique qui occupe 52,8% des critères de choix d'une pharmacie, puis il y'a l'accueil et la qualité de service 41,7% et enfin les prix des médicaments 19,4%.

Question 6 : Les médicaments que vous souhaitez acheter sont-ils souvent disponibles dans la pharmacie ?

Figure 8 : disponibilité des produits



Source : google forms 2021

Quant à la disponibilité des produits, 20 trouvent que les produits qu'ils souhaitent sont souvent disponible tandis que 16 trouvent rarement les produits qu'ils souhaitent.

Bien que la pharmacie à souvent des ruptures de stock, le sondage à enregistrer un niveau global de satisfaction des clients de l'ordre de 55,6% quant à la disponibilité des médicaments. Cela explique les efforts consentis par la pharmacie pour répondre aux besoins de sa clientèle. Toute fois le niveau d'indisponibilité qui est de 44,4% est assez élevé.

Question 7 et 8 : Les médicaments de substitution ou de remplacement vous satisfont ils en cas d'absence du médicament souhaité ? que faites-vous en cas d'absence du médicament souhaité à la pharmacie.

Figure 9 : niveau de satisfaction des médicaments de substitution

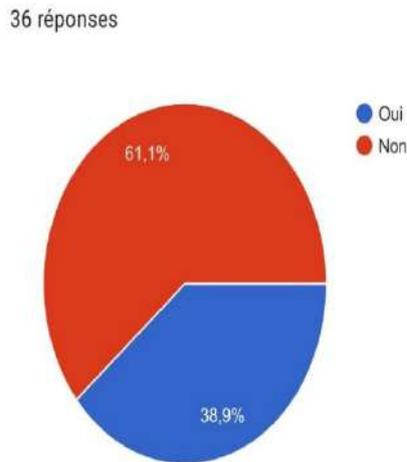
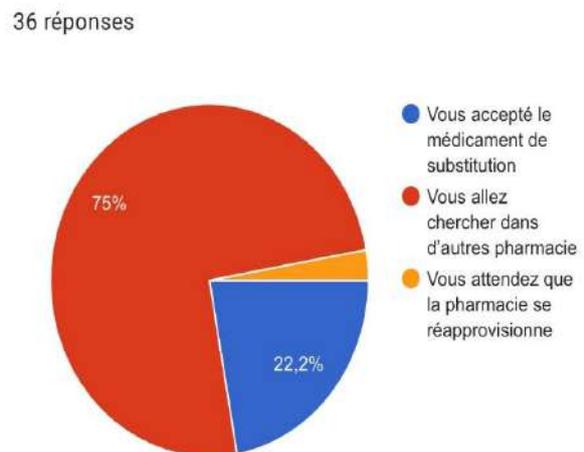


Figure 10 : solution en cas d'absence du médicament souhaité



Source : google forms 2021

Cependant, 22 ne sont pas satisfait des médicaments de remplacement en cas d'absence des médicaments souhaité tandis que 14 sont satisfaits.

Souvent, en cas d'absence du médicament souhaité, 27 se rendent dans d'autre pharmacie pour s'en procurer, 8 acceptent le médicament de substitution et 1 attend que la pharmacie se réapprovisionne.

Pour 61,1% des personnes interrogées, les médicaments de substitution ne leur satisfont pas. Cela est peut-être dû au manque de confiance. Il est normal de refuser un autre médicament alors que notre médecin nous en a prescrit un. 75% préfèrent aller chercher le médicament souhaité dans une autre pharmacie. Pour ceux qui acceptent ces médicaments de remplacement soit un taux de 38,9%, parfois attendent que la pharmacie se réapprovisionne. Nous pensons que ces derniers sont dans des situations où il est difficile de trouver une pharmacie dans les alentours. Il est donc préférable d'attendre le réapprovisionnement.

Paragraphe 2 : Analyse des résultats

Tableau 2 : SWOT

	Positif	Négatif
Interne	<p style="text-align: center;">Forces</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emplacement géographique - Service de proximité ouvert 6 à 7j/7 - Traçabilité des produits - Présence d'une fiche de stock - Présence d'un pharmacien assistant 	<p style="text-align: center;">Faiblesses</p> <ul style="list-style-type: none"> - Absence de gestionnaire de stock - Absence de logiciel de gestion de stock - Manque de zone de stockage - Peu de maîtrise de la chaîne logistique (rupture de stock fréquente)
Externe	<p style="text-align: center;">Opportunités</p> <ul style="list-style-type: none"> - La vente en ligne - Le service de livraison à domicile - L'industrie pharmaceutique - Les investissements - La crise sanitaire - Les TIC - Le vieillissement de la population 	<p style="text-align: center;">Menaces</p> <ul style="list-style-type: none"> - La vente en ligne - L'ouverture du marché - Concurrence (pharmacie fass paillote et delorme) - Budget de l'Etat assez limité

Source : auteure 2021

L'analyse SWOT consiste à déterminer si la combinaison des forces et des faiblesses de l'entreprise est à même de faire face aux évolutions de l'entreprise, ou s'il est possible d'identifier ou de créer d'éventuelles opportunités qui permettraient de mieux tirer profit des ressources uniques ou des compétences fondamentales de l'entreprise.

Ce tableau présente les forces ; les faiblesses ; les opportunités et les menaces de la pharmacie.

Les forces

La force de la pharmacie Salomon réside dans son emplacement géographique et son service de proximité disponible 6j/7. Les patients n'ont plus besoins de faire plusieurs kilomètres pour

se procurer les médicaments qui leur ont été prescrit. Elle est présente pour répondre aux urgences tardives.

Elle a une capacité de traçabilité de ses produits car cette traçabilité lui permet de garantir la qualité du médicament, assurer un suivi efficace des médicaments à tout moment, de protéger le patient et préserver la santé publique, s'assurer de la compatibilité du médicament avec le patient, connaître la date de péremption des médicaments, lutter contre la contrefaçon, permettre le retrait d'un médicament en cas de problème.

La pharmacie Salomon dispose d'une fiche de stock qui lui permet de tenir à jour son état de stock, lui permettant également de suivre les mouvements de stock, c'est-à-dire les entrées(livraison(achats)) et les sorties(ventes) de ses produits.

Le pharmacien assistant conseil le client/patient, s'occupe de prescrire les médicaments aux clients qui ont des besoins particuliers et n'ont pas d'ordonnance, également de remplacer les médicaments prescrit en cas de rupture de celui-ci dans le stock.

Les faiblesses

La pharmacie Salomon n'a pas de gestionnaire de stock, ce qui constitue pour lui une faiblesse car la bonne gestion de son stock est limitée. La pharmacie n'a pas la possibilité de suivre efficacement son stock afin d'éviter les ruptures de stock et les péremptions des produits.

Le pharmacien est contraint à la gestion d'une grande quantité d'informations alors l'absence de logiciel de gestion de stock constitue une faiblesse pour la pharmacie car le logiciel de gestion de stock peut lui faciliter la gestion de son stock, l'achat, la comptabilité, la gestion de son produit (étiquetage, dates de péremption, mise à jour des stocks en temps réel...), la facturation automatique, la gestion de la caisse etc... Le logiciel de gestion de stock est efficace et rapide et permet la traçabilité des produits en temps réel. C'est donc un gain de temps énorme pour le pharmacien.

Le manque de zone de stockage limite la capacité de la pharmacie à avoir un niveau de stock optimal afin de répondre aux besoins des clients. La pharmacie commande en petite quantité car il n'a pas de zone pour stocker un grand nombre de produits. Il est donc souvent contraint à des ruptures de stock de certains produits.

Les ruptures de stock sont assez fréquentes car il y'a peu de maitrise de la chaine logistique de la pharmacie. Il n'y a pas de personnel qualifié pour gérer efficacement cette chaine logistique ce qui constitue une faiblesse pour la pharmacie.

La concurrence est rude car les principaux concurrents de la pharmacie Salomon sont d'assez grandes pharmacies qui sont également de quartier mais qui disposent de plus de moyens aussi bien matériels qu'humain pour gérer efficacement leurs stocks.

Les opportunités

La pharmacie dispose d'énormes opportunités à savoir la vente en ligne car elle présente de nombreux attraits pour certaines personnes ou dans certaines situations. En effet, les achats en ligne permettent plus de confidentialités. Pour certains problèmes de santé touchant les zones intimes, des patients n'osent pas s'adresser à leur pharmacien ou pharmacienne pour se procurer les produits nécessaires. Elle peut aussi permettre de réaliser un comparatif au niveau des prix. Un prix plus réduit par rapport à un autre site internet peut donc être un argument favorable par rapport à la concurrence.

Le service de livraison à domicile peut être bénéfique pour les personnes avec des difficultés pour se déplacer et n'ayant pas les moyens de se déplacer rapidement pour se procurer des produits dont ils ont besoins en cas d'urgence.

Face à la pandémie, les pharmacies sont en première ligne pour conseiller les patients, les rassurer, mais aussi réguler et distribuer les masques

Les menaces

A moins que la pharmacie ait mis en place un système de livraison express, les commandes de médicaments en ligne sont souvent des achats d'anticipation. Il est en effet compliqué d'acheter des produits pharmaceutiques en ligne en vue de remédier à un problème de santé urgent du fait des délais de livraison. De plus la population est encore réticente par rapport à la vente en ligne.

Section 2 : Interprétations et Recommandations

Paragraphe 1 : Interprétation des résultats

1.1. Interprétation des résultats du guide d'entretien

Le processus de gestion de stock de la pharmacie Salomon est court et n'est souvent pas respecté. Il n'est pas efficace contrairement au processus d'une gestion rapide et efficace. La pharmacie n'étant pas organisée, elle ne pourra pas avoir un suivi permanent de son stock. La pharmacie utilise la méthode d'inventaire permanente. Ce système consiste à surveiller en permanence tous les articles du stock. Mais cette méthode prend beaucoup de temps et sa précision est limitée. Cette méthode est sûrement due à l'absence d'ordinateur et de logiciel de gestion pour faciliter la réalisation de l'inventaire.

La pharmacie n'a pas un personnel fixe et qualifié pour faire la préparation de commande (sélection des médicaments, estimation des besoins et quantification, période économique à commander...). La préparation de la commande est faite par le personnel disponible au moment où le fournisseur appelle pour prendre la commande. Souvent elle n'est pas préparée à l'avance, elle est effectuée au même moment où l'appel est reçu en regardant le registre sur lequel est noté les entrées et les sorties des produits. Le personnel présent vérifie la disponibilité et dit au fournisseur si elle en commande d'autres ou pas. Cependant, la pharmacie doit dédier une partie du personnel à la gestion de stock parce qu'il n'y a rien de mieux que les manipulations multiples pour commettre des erreurs, il peut s'avérer bon de déléguer la gestion des stocks à des membres du personnel bien définis. Ceux-ci doivent être les mêmes que ceux réceptionnant les commandes et les intégrant au système et ils devront être les seuls à autoriser les importantes mises à jour des stocks de produits.

L'absence d'ordinateur et de logiciel de gestion de stock freine l'activité de cette pharmacie. Elle utilise toujours des documents papiers pour suivre et gérer son stock. Ça pourrait être dû à un manque de moyen financier. Mais si elle s'en procure, cela pourrait sûrement augmenter sa rentabilité et son efficacité. Le logiciel de gestion de stock est indispensable car c'est un outil qui facilite le travail quotidien du pharmacien. C'est un véritable gain de temps, la gestion de stock se fait automatiquement et la pharmacie peut définir des rappels ou des alertes pour mettre en avant un produit qui manque ou la nécessité de commander un médicament précis.

La pharmacie n'a pas de frigo dans lequel conserver les médicaments qui nécessitent une certaine température de conservation. Elle n'a pas également de climatisation pour garder une température optimale.

L'étude nous montre que la pharmacie a des problèmes de rupture de stock très courant. Il a été constaté grâce au diagramme d'Ishikawa que la mauvaise gestion de stock incluant la mauvaise estimation et quantification des besoins, le mauvais rangement des produits dans la zone de stockage sont les principales causes des ruptures de stock dans la pharmacie Salomon. Nous pensons que ces ruptures peuvent être évitées si la pharmacie mettait un système de gestion permanent et efficace.

1.2. Interprétation des résultats de l'enquête sur la satisfaction des clients

L'analyse de l'enquête de satisfaction nous a permis d'apprécier le niveau de satisfaction des clients de la pharmacie. La question 1 et 2 nous ont permis de déterminer la fréquence de fréquentation de la pharmacie par les personnes interrogées. La majorité ont l'habitude de la fréquenter et s'y rendent plus d'une fois dans le mois. Toutefois, à cause de l'indisponibilité des produits, il arrive qu'ils se rendent dans d'autres pharmacies. Il n'est pas évident d'attendre la pharmacie qu'elle se réapprovisionne quand c'est une situation d'urgence. Nous avons constaté que bien que la pharmacie a des problèmes de rupture de stock de certains médicaments, elle répond aux besoins de la majorité de ses clients. Les clients sont donc suffisamment satisfaits des services de la pharmacie. Cela pourrait s'expliquer par le nombre restreint des personnes interrogées pour l'enquête de satisfaction. Mais le niveau d'indisponibilité reste quand même conséquent. Cependant, la pharmacie doit mettre en place un système de contrôle de rotation des produits car certains produits nécessitent un suivi particulier parce que leur rotation est rapide ou au contraire lente. Elle doit prendre le temps de faire des contrôles afin de les identifier puis s'adapter à leur particularité. Elle pourra ainsi éviter les ruptures de stock mais aussi les sur stockages ; et pouvoir répondre efficacement aux besoins de ses clients.

Paragraphe 2 : Recommandations

Vu la gravité de la situation et l'importance de l'amélioration de la gestion des médicaments au sein des établissements pharmaceutiques, nous suggérons ce qui suit:

- La pharmacie doit immédiatement trouver un personnel qualifié pour gérer efficacement le stock. Elle doit également avoir un magasinier qui s'occupe uniquement de la zone de stockage. Chaque personnel doit avoir un travail bien précis afin d'avoir une gestion efficace de la pharmacie.
- A l'ère des nouvelles technologies, il est important pour la pharmacie d'être à l'afflux de ces technologies qui facilitent la gestion. Elle doit donc se procurer des ordinateurs et des logiciels de gestion de stock
- Elle doit évaluer les stocks disponibles et mettre en place des systèmes d'alerte précoce pour éviter les ruptures de stocks et les pertes à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement.
- Avoir toujours un stock minimum de médicaments à disposition pour éviter les ruptures et plus particulièrement pour les indispensables.
- Contrôler les stocks régulièrement pour permettre une bonne maîtrise de gestion, minimiser les pertes et situer les responsabilités en cas de problème.
- Faire régulièrement un inventaire. L'inventaire est le stock qui existe à un moment donné. Il s'agit de faire la liste et de compter tout ce qui est physiquement présent dans la pharmacie, puis de valoriser le stock disponible de médicaments.
- Bien ranger les produits et les classer en ordre pour permettre une bonne visibilité. Un rangement ordonné permet d'identifier rapidement les produits en rupture.
- S'assurer que les quantités constatées correspondent aux indications figurant sur les différents outils de gestion de stock. L'inventaire permet également de se rendre compte si le stock est adapté aux consommations de la structure pharmaceutique.
- Vérifier que les quantités disponibles sont bien adaptées à l'activité de la structure pharmaceutique.
- Connaître les variations de stock pour une période, et à tout moment la quantité en stock et sa valeur.
- Vérifier régulièrement que le stock de sécurité est suffisant.
- Bien estimer les besoins de la pharmacie. Il convient donc de bien faire le calcul du CMM et de maîtriser les outils.

THEME : ANALYSE DE LA GESTION DE STOCK DES PRODUITS
PHARMACEUTIQUES : cas de la pharmacie Salomon

- S'approvisionner selon ses besoins, c'est-à-dire en fonction de la consommation.
- Tenir la fiche de stock à jour et faire une commande estimée sur la comparaison seuil de commande/stock pour permettre une bonne quantification des besoins.
- Anticiper les délais de livraison pour le déclenchement des commandes et préparer des commandes en fonction du stock disponible.
- Reconditionner, étiqueter et ranger les produits tous les jours afin de vérifier si un produit manque.
- Effectuer la commande de médicaments suivant la liste autorisée en calculant la quantité totale de médicament consommé pour chaque produit durant le mois, en calculant le CMM, le stock maximum, identifier le stock disponible et utilisable, enfin calculer les quantités de médicaments à commander.
- Créer une procédure relative aux ruptures de stock afin de proposer rapidement une solution appropriée au patient, de limiter les risques pour le patient.

S'il y'a une rupture :

- Lancer immédiatement la commande chez le fournisseur habituel si le médicament est disponible chez lui.
- Si le médicament n'est pas disponible chez le fournisseur habituel, rechercher un autre fournisseur local capable de fournir ce médicament rapidement.
- Proposer une solution de dispensation du traitement au patient ou remplacer le médicament par un autre sur avis du prescripteur.

CONCLUSION

L'accessibilité aux médicaments est un élément déterminant de toute politique de santé. Elle est garantie par la politique pharmaceutique de chaque pays qui vise à rendre le médicament disponible pour tous, sur l'ensemble du territoire, à tout moment, à un prix abordable et en garantissant son efficacité et sa qualité.

La gestion de stock est un challenge important pour une entreprise quelle qu'elle soit. Trouver l'équilibre entre la rotation des stocks et l'approvisionnement pour avoir au bon moment la bonne quantité de produits disponibles.

Gérer son stock doit être au cœur des préoccupations des chefs de pharmacie pour plusieurs raisons. Les conditions de stockage peuvent influencer la qualité des médicaments et entreposer coûte cher. La pharmacie a donc tout intérêt à optimiser sa gestion de stock.

Avoir du stock permet à la pharmacie de répondre rapidement aux besoins de ses clients. Il permet de limiter le montant des ressources financières immobilisées et évite la désorganisation de la pharmacie ; c'est-à-dire anticiper les fortes demandes ou diminuer les stocks pendant les saisons plus calme. Les prévisions et la planification sont des outils efficaces au service de la gestion des stocks.

Une bonne gestion de stock doit permettre à la pharmacie de stocker les produits pour honorer toutes ses commandes et minimiser les coûts de stockage ; elle n'a aucun intérêt à stocker un surplus dans ses locaux.

La gestion de stock est une responsabilité essentielle, car un stock représente une somme importante d'argent. Elle s'appuie sur des bases de calculs et de statistiques, mais elle est avant tout une affaire de bon sens et de vigilance, surtout lorsqu'il s'agit des médicaments.

Cependant, le présent travail a eu pour objectif d'analyser la gestion de stock des produits pharmaceutiques afin d'y voir plus clair et pouvoir l'améliorer dans l'optique d'éviter les ruptures fréquentes dans la pharmacie.

En guise de conclusion et conformément à nos objectifs, notre étude vient de mettre en évidence que la gestion des médicaments au sein de la pharmacie Salomon, est encore un problème sérieux qui nécessite des interventions pour une amélioration adéquate. La mauvaise gestion des stocks est due à l'absence de personnels qualifiés, motivés qui maîtrisent les outils nécessaires à la gestion de stock. Après analyse, nous pouvons dire que malgré tout le soin apporté à la gestion de l'entreprise et à l'organisation de sa stratégie logistique, des

dysfonctionnements demeurent et se traduisent par des problèmes d'approvisionnement, de stockage mais également d'organisation de la distribution.

Les responsables de la gestion des stocks doivent perpétuellement rechercher l'équilibre juste entre le niveau de satisfaction des consommateurs et les coûts engendrés par la constitution des stocks.

Toutefois, ce présent travail présente quelques limites portant sur la petitesse de la taille de l'échantillon des clients interrogés pour l'estimation du taux de satisfaction des services de la pharmacie quant à la disponibilité des produits. Cela fait que la marge d'erreur est beaucoup plus importante. Cause pour laquelle des études devront être ultérieurement menées pour non seulement confirmer avec plus de précision nos résultats mais également pour mieux cerner les besoins en médicaments.

En définitive, nos efforts de recherche ont permis d'identifier un certain nombre de problèmes de gestion de stocks insoupçonnés au départ et que nous espérons que nos suggestions contribueront à résoudre.

SOURCES

BIBLIOGRAPHIE

- « La pratique de la gestion des stocks » ; 3ème édition Dunod 1985 à la page 4, Pierre ZERMAT
- « Gestion de la production » ; 2ème édition Dunod 1998
- « **La gestion informatisée des stocks** » Paris AFNOR 1983, Jean BENASSY
- « Gestion de l’approvisionnement et des stocks » ; 4eme édition Paul Fournier* Jean pierre Ménard
- « Logistique et supply chain » 7eme édition Dunod ; yves Pimor et Michel Fender paru 07/09/2016

WEBOGRAPHIE

www.memoireonline.com

mediatheque.supdeco.sn

www.africmemoire.com

www.who.int

sante.sec.gouv.sn

www.emro.who.int

AUTRES SOURCES

CDI

Pharmacie Salomon

ANNEXES

ANNEXE D : GUIDE D'ENTRETIEN



OGOUM RAKHIYATOU AHMAT

CONTACTS : ☎ :00221786062806

Adresse : Fass Delorme, rue 22 prolongé

✉ : rakhiyatouahmat@gmail.com

Etude générale

Etudiante en Troisième année de Transport et Logistique à l'Ecole Supérieure de Commerce SUPDECO, je dois rédiger un mémoire qui a pour thème « analyse de la gestion de stock des produits pharmaceutiques » pour l'obtention de ma licence.

Pour cela, votre entreprise à attirer mon attention pour une étude générale et une analyse afin de répondre à la problématique de l'amélioration de la gestion de stock pour éviter les ruptures.

Je vous remercie de votre collaboration et de votre attention. J'espère avoir des réponses dans un bref délai.

GUIDE D'ENTRETIEN

Nom et prénom

Poste occupé

Contact

I. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Q1 : quelle est l'historique de la pharmacie (comment a-t-elle été créé)?

Réponse :

Q2 : quand a-t-elle été créé et par qui ?

Réponse :

Q3 : avez-vous d'autres pharmacies ?

Réponse :

Q4 : quelle est son organisation ?

Réponse :

Q5 : avez-vous d'autres activités mis à part la vente des produits pharmaceutiques? si oui, lesquelles

Réponse :

Q6 : son environnement interne et externe :

- quel est l'effectif du personnel et leur fonction au sein de la pharmacie?

Réponse :

- avez-vous des partenaires ? Si oui lesquels?

Réponse :

- qui sont vos clients et comment gérez-vous la relation client?

Réponse :

- qui sont vos fournisseurs ?

Réponse :

- qui sont vos principaux concurrents ?

Réponse :

- La demande est-elle supérieure à l'offre ? si oui pourquoi ?

Réponse :

- quel est l'impact économique sur les activités de la pharmacie?

Réponse :

- quel est l'impact politique et juridique sur les activités de la pharmacie?

Réponse :

- quel est l'impact environnemental et écologique sur la pharmacie ?

Réponse :

II. GESTION DE STOCK DE LA PHARMACIE

- Quels sont les moyens matériels utilisés ?

Réponse :

- Quels sont les moyens humains utilisés ?

Réponse :

- Avez-vous des problèmes de rupture de stock ? Si oui comment réglez-vous ce problème ?

Réponse :

- Quelle est la politique de gestion de stock ?

Réponse :

- Les types de produits stockés

Réponse :

- Processus de gestion de stock

Réponse :

- Quantité et période économique à commander

Réponse :

- Le classement des stocks

Réponse :

- Les types d'inventaire et technique (FIFO, LIFO...) de gestion de stock

Réponse :

- Avez-vous une fiche de stock ?

Réponse :

- Que faites-vous des produits périmés ?

Réponse :

- Comment les conservez-vous ?

Réponse :

- Quelle est la méthode que vous utilisez pour la gestion de stock ?

Réponse :

ANNEXE G : QUESTIONNAIRE ENQUETE DE SATISFACTION

Analyse de la gestion de stock des produits pharmaceutiques

Bonjour Madame, Monsieur,

Nous effectuons actuellement une analyse sur la gestion de stock des produits pharmaceutiques afin d'améliorer cette dernière et pouvoir éviter les ruptures de stock fréquentes dans la pharmacie Salomon. Nous faisons donc une enquête de satisfaction auprès de ses clients.

***Obligatoire**

Section sans titre

1. Avez vous l'habitude de fréquenter la pharmacie Salomon? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

2. À quelle fréquence vous y rendez vous? *

Une seule réponse possible.

- Moins d'une fois par mois
 1 a 2fois par mois
 3 a 4 fois par mois
 Plus de 4 fois par mois

3. Qu'est-ce qui vous empêche de vous rendre à la pharmacie? *

Une seule réponse possible.

- Pas d'occasion
 Position géographique
 Absence des médicaments souhaités
 Service de la pharmacie

4. Combien de pharmacie fréquentez vous? *

Une seule réponse possible.

- 1
 2
 3 ou plus

5. Quels sont en général les critères qui vous poussent à choisir une pharmacie pour effectuer vos achats? *

Plusieurs réponses possibles.

- L'emplacement
 L'accueil et la qualité du service
 La disponibilité des produits
 Les prix

Autre : _____

6. Êtes-vous un client de la pharmacie fass paillote? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

7. Est-ce un choix de fréquenter la pharmacie fass paillote? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

8. Êtes-vous satisfait des services de la pharmacie Salomon? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

9. Les médicaments que vous souhaitez acheter sont ils souvent disponibles dans la pharmacie? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

10. Les médicaments de substitution ou de remplacement vous satisfont ils en cas d'absence du médicament souhaité? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

11. Que faites-vous en cas d'absence du médicament souhaité à la pharmacie? *

Une seule réponse possible.

- Vous accepté le médicament de substitution
 Vous allez chercher dans d'autres pharmacie
 Vous attendez que la pharmacie se réapprovisionne
 Autre : _____

TABLE DES MATIERES

DEDICACE.....	I
REMERCIEMENTS.....	II
SOMMAIRE.....	III
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	IV
FICHE SIGNALÉTIQUE DE LA PHARMACIE.....	V
LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES.....	VI
RESUME.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE.....	8
<i>Section 1 : Présentation de l'entreprise</i>	9
1.1. <i>Historique de la pharmacie</i>	9
1.2. <i>Organisation de la pharmacie</i>	9
<i>Section 2 : Activités de l'entreprise</i>	10
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	12
<i>Section 1 : Présentation et analyse des résultats sur le terrain</i>	13
Paragraphe 1 : Présentation des résultats	13
1.1. Présentation des résultats recueillis auprès de la pharmacie grâce au guide d'entretien	13
<i>Environnement de l'entreprise</i>	13
<i>Le Processus de la gestion de stock</i>	15
<i>Causes de la rupture de stock</i>	18
<i>Impact de la rupture de stock sur la rentabilité de la pharmacie</i>	20
1.2. Présentation des résultats de l'enquête sur la satisfaction des clients	20
Paragraphe 2 : Analyse des résultats	25
<i>Section 2 : Interprétations et Recommandations</i>	28
Paragraphe 1 : Interprétation des résultats	28
1.1. <i>Interprétation des résultats du guide d'entretien</i>	28
1.2. <i>Interprétation des résultats de l'enquête sur la satisfaction des clients</i>	29
Paragraphe 2 : Recommandations	30
CONCLUSION.....	32
SOURCES.....	34
ANNEXES.....	34
ANNEXE A : FICHE DE STOCK	A

ANNEXE B : BON DE LIVRAISON	B
ANNEXE C : FICHE D'INVENTAIRE.....	C
ANNEXE D : GUIDE D'ENTRETIEN	D
ANNEXE G : QUESTIONNAIRE ENQUETE DE SATISFACTION.....	G
TABLE DES MATIERES	i