

Charte « Remise - Transport - Réception des produits de santé »

Contributeurs / Auteurs

Ce document est le résultat du travail réalisé par les professionnels suivants :

Fournisseurs et laboratoires pharmaceutiques :

Astrazeneca, Biogen France SAS, Bouchara-Recordati, Bristol Myers Squibb, Chiesi, Coloplast, Glaxo Smithkline, Janssen Cilag, Labodial, Leo Pharma, Menarini France, Merck Serono, Novartis Pharma SA, Novo Nordisk, Pfizer, Roche, Sanofi Aventis France, Teva Santé, Therabel Lucien Pharma

Dépositaires :

Alloga France, CSP Movianto, Eurodep, WELCOOP LOGISTIQUE

Établissements hospitaliers :

CH de Dijon, CHU de Lille, CHU de Martinique, CH de Nevers, GHT de la Réunion

Grossistes-Répartiteurs :

Alliance Healthcare Répartition, CERP, Phoenix OCP

Transporteurs / Transitaires :

BOLLORE LOGISTICS, Chronopost Healthcare, Eurotranspharma, Gandon, Geodis Logistics, Hoppner, SIFA Healthcare

Syndicats et associations :

PharmAppOM (Association des pharmaciens approvisionneurs des établissements de santé d'Outre-Mer), SNPHPU, SPFDM /Euro-Pharmat

INTRODUCTION

Pour assurer la difficile mission de disponibilité des produits de santé dans les meilleurs délais et sur l'ensemble du territoire national, le bon fonctionnement de la logistique entre les Expéditeurs, les Sociétés de transport et les acteurs Destinataires de la marchandise est d'une importance primordiale.

Ci-après désignés les acteurs Destinataires, qui gèrent la réception de la marchandise :

- Grossistes-Répartiteurs
- Distributeurs
- Transitaires (DROM-COM)
- Pharmacies d'officine (circuit Ville)
- Etablissements de santé (circuit Hôpital)

Dans cette chaîne de distribution des produits de santé, le Transport est un maillon incontournable.

En raison des modifications de conditions de travail et de l'évolution des technologies, il n'y a pas nécessairement un rapport pertinent entre la législation et l'expérience de terrain.

D'une part, la législation du transport régit ce vaste domaine d'activité sans spécifications particulières, d'autre part, le code de la santé publique définit la responsabilité pharmaceutique des opérations liées au transport (voir aussi : « Recommandations de bonnes pratiques appliquées au transport des

produits de santé » publiée par le Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens) et enfin, le Guide des Bonnes Pratiques de Distribution en gros prévoit les conditions de transport des produits pharmaceutiques assurant le maintien de la qualité (document ayant servi de fil conducteur pour l'élaboration de cette charte).

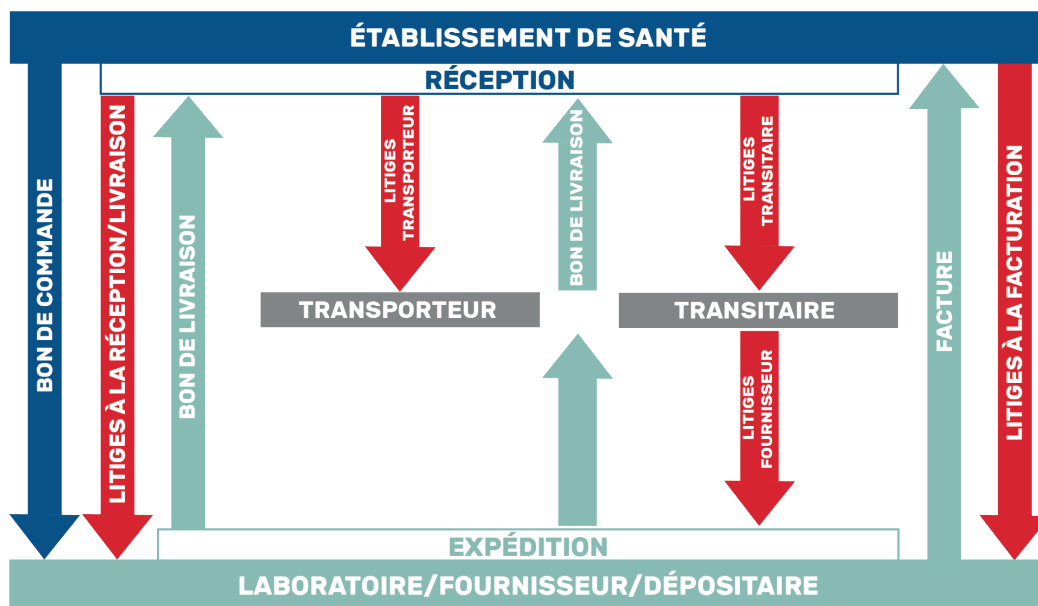
Face à la multiplicité des réglementations, une charte entre les partenaires est nécessaire, sans se substituer aux législations en vigueur, mais en adaptant et en simplifiant les relations entre ces partenaires, dans un objectif de qualité au bénéfice de tous.

Pour les DROM-COM

L'approvisionnement des DROM-COM reste plus complexe qu'en France hexagonale en raison du nombre d'étapes spécifiques et de la nécessité de faire appel à des acteurs supplémentaires.

Cinq acteurs sont impliqués dans l'acheminement d'un produit de santé :

- L'Expéditeur (laboratoire/fournisseur/dépositaire)
- Le Transporteur routier qui remet le colis au Transitaire
- Le Transitaire qui organise le transport depuis l'Hexagone jusqu'aux établissements de santé DROM-COM
- Le Transporteur aérien/maritime puis le Transporteur routier
- Le Destinataire final, l'établissement de santé



OBJECTIF

Cette charte s'inscrit dans le processus de normalisation des échanges interprofessionnels visant à optimiser le flux d'informations et de produits.

Elle précise les règles de fonctionnement des livraisons des Expéditeurs vers les acteurs Destinataires.

Elle est la base de la relation entre l'Expéditeur qui assure la REMISE des produits, le Transporteur (y compris le Transitaire pour les expéditions vers l'Outre-Mer) qui se charge du TRANSPORT et l'acteur Destinataire qui gère la RECEPTION, ainsi que la base du cahier des charges établi entre l'Expéditeur et le Transporteur. Les règles définies dans le cahier des charges ne peuvent être contradictoires aux normes de cette charte.

Son acceptation par les Expéditeurs, les acteurs Destinataires et chaque Transporteur/Transitaire sollicité par l'Expéditeur/Chargeur, pour les livraisons qu'il assure lui-même ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant, répond en partie à la problématique du suivi des livraisons.

La mise en place des messages « Avis d'expédition complet : DESADV » des Expéditeurs aux grossistes-répartiteurs ou PUI et « Accusé de réception livraison : RECADV » des Grossistes-Répartiteurs ou PUI aux Expéditeurs en est le complément nécessaire.

Cette charte n'exclut pas la possibilité d'accords particuliers entre partenaires.

Référence utilisée : Charte « Remise – Transport – Réception des produits de santé » Version 2.

CHARTRE

■ Charte entre les Expéditeurs/Chargeurs et les Transporteurs/Transitaires

Pour qu'une livraison soit assurée dans les meilleures conditions, la préparation et la remise de la commande doivent respecter les points suivants :

- Les Unités de Manutention (U.M.) doivent être étiquetées de façon à éviter tout type de problème.

Les étiquettes doivent être non détachables accidentellement et le Destinataire doit être clairement identifié. Pour l'Outre-Mer, le Destinataire final est indiqué. Si la palette est une U.M., il est nécessaire d'apposer les éléments suivants pour l'information pratique des différents partenaires : une étiquette « ne pas défilmer » par face, une pochette accessible contenant le bordereau de livraison et un film avec logo ou bande de garantie identifiant l'Expéditeur.

Les colis considérés comme dangereux doivent être emballés, étiquetés et transportés conformément à la réglementation en vigueur et en adéquation avec les règles de transport par route (ADR), par bateau (IMDG), par avion (IATA). Ils doivent être séparés des colis non dangereux pour un traitement à part, si nécessaire.

- Une Unité de Manutention ne peut résulter du groupage de commandes émanant de plusieurs preneurs d'ordre, sauf accord particulier.

Pour des raisons pratiques et de sécurité, il est recommandé qu'une palette (Unité de Manutention) n'excède pas 1.70 m (ou 1.60 m de hauteur pour le transport aérien).

- Il doit y avoir concordance entre la remise physique et le nombre d'Unités de Manutention mentionnées sur l'ordre de transport.

Ce contrôle peut être fait par pointage au chargement ou suite au rapport d'arrivée. Si le Transporteur confirme la remise sans qu'il y ait eu un signalement de non-conformité, alors toute différence avec le nombre d'Unités de Manutention à réception fera l'objet d'un litige transporteur.

Pour les expéditions vers l'Outre-mer, l'ensemble des documents nécessaires au dédouanement à l'export doivent également être remis au Transitaires par voie dématérialisée, afin que celui-ci puisse initier au plus vite les opérations de dédouanement. Ces mêmes documents doivent accompagner physiquement les colis au moment de la remise au Transitaires. Cette liasse documentaire doit à minima comporter la facture commerciale ainsi que la déclaration des marchandises dangereuses, si nécessaire. Lorsque la marchandise est remise au Destinataire/PUI, elle doit obligatoirement être accompagnée d'un bon de livraison. Le Destinataire/PUI peut solliciter, à tout moment l'ensemble des documents afférents à, l'expédition (liste de colisage, factures transitaires, documents de transports, douanes, etc.).

■ **Charte entre les Expéditeurs/Chargeurs, les Transporteurs et les acteurs Destinataires**

Le Destinataire doit avoir, sur demande, connaissance des sociétés de transport qui ont assuré la prise en charge des produits, ainsi que de celles qui lui livrent physiquement.

Les dates de livraison

Les aménagements sur dates et les horaires ne peuvent résulter que d'accords particuliers entre les Expéditeurs et les Destinataires ou entre les Transporteurs/Transitaires et les Destinataires et dans le respect de la réglementation en vigueur. En l'absence d'accords particuliers, les livraisons doivent être effectuées à l'intérieur des plages d'ouverture des services habilités aux réceptions chez les Destinataires, sous réserve que ces plages aient été communiquées aux transporteurs.

La livraison

La lettre de voiture présentée par le chauffeur doit être une copie conforme (intégrale ou partielle) de l'ordre de transport. Elle se présente soit sous support papier soit sous support électronique (smartphone, tablette, ordinateur) et doit comporter :

- Le nom de l'Expéditeur
- Le nom du Destinataire
- Le nom du Transporteur,
- Le nom du Donneur d'ordre,
- La date de prise en charge,
- La date prévue de livraison,
- Le nombre d'Unités de Manutention à remettre au Destinataire final,
- Le poids,
- Si requis, les conditions de transport en température dirigé : 2°C-8°C ou 15°C-25°C.

La lettre de voiture dématérialisée peut être utilisée pour toutes les livraisons. Si réserves caractérisées, le Transporteur doit présenter la lettre de voiture en version papier ou dématérialisée. Seules les réserves apposées sur la lettre de voiture ont une valeur juridique.

L'acteur Destinataire (y compris le Transitaire) s'assure :

- Que les Unités de Manutention lui sont bien destinées,
- Que les Unités de Manutention présentent une bande de garantie avec l'étiquette d'identification. Les bandes de garanties doivent être solidaires de la palette.
- Pour les expéditions vers les DROM-COM, la bande de garantie ne peut être enlevée par le Transitaire sauf accord du client Destinataire/PUI.
- Que le nombre est conforme aux mentions de la lettre de voiture,
- Du bon état apparent des Unités de Manutention.

Si l'U.M. est endommagée, une réserve caractérisée sera faite sur cette unité.

En cas de transport en U.M. isotherme, la (ou les) U. M. renfermant des produits à « contrainte logistique de température » doit (doivent) porter obligatoirement une étiquette mentionnant la date et l'heure limite de livraison (renseignées par le laboratoire/fournisseur à l'emballage ou à l'expédition). L'Expéditeur doit apposer un étiquetage clair et bien visible de la température de transport. Il est rappelé que l'Expéditeur est responsable de la qualité de l'emballage qui doit assurer le maintien de la qualité du produit transporté jusqu'au Destinataire final et selon les conditions prévues de transport.

Toute livraison hors délai fera l'objet d'une réserve caractérisée au Transporteur. Le client prendra contact avec le fournisseur pour déterminer si le produit peut être utilisé ou s'il y a lieu de déclencher un litige transporteur.

Si le maintien de la température pendant le transport ne peut être justifié à réception, le Destinataire émet des réserves caractérisées sur la lettre de voiture, isole les produits à température requise et contacte le laboratoire/fournisseur pour déterminer si le produit peut être utilisé.

A l'issue du contrôle de la livraison, la lettre de voiture est remise au chauffeur le jour même, elle comporte :

- Le nom et la signature du réceptionnaire,
- Le tampon du Destinataire,
- La date de livraison, l'heure si nécessaire,
- Les réserves caractérisées (si besoin est).

La formulation des réserves caractérisées

Elles répondent à un but de preuve qu'elles n'atteignent que si elles sont écrites. Le Transporteur remet au Destinataire (y compris le Transitaire) la lettre de voiture et le bon de colisage en double

exemplaire afin qu'il puisse caractériser les réserves. La lettre de voiture est signée par le Destinataire et par le Transporteur s'il y a contre-réserve (désaccord sur la réserve entre le chauffeur et le réceptionnaire). Ces réserves ne peuvent résulter que du non-respect des points suivants :

- Erreur ou absence de Destinataire,
- Non-conformité aux mentions de la lettre de voiture,
- Dommages apparents.

La liste des formules à utiliser est clairement établie et acceptée par tous, elle se résume à la combinaison des motifs et sous-motifs suivants, accompagnés si possible de photos :

- U.M. manquante : par rapport au Bon d'Expédition/ Livraison
- U.M. en trop
- U.M. abîmée, refusée : éventrée, écrasée
- U.M. abîmée, refusée : mouillée
- U.M. abîmée, refusée : ouverte
- U.M. abîmée, refusée : traces de coulure, taches
- U.M. abîmée, refusée : autre à préciser
- U.M. abîmée, conservée pour tri : éventrée, écrasée
- U.M. abîmée, conservée pour tri : mouillée
- U.M. abîmée, conservée pour tri : ouverte
- U.M. abîmée, conservée pour tri : traces de coulure, taches
- U.M. abîmée, conservée pour tri : autre à préciser
- U.M. isolé pour analyse : température non conforme
- Bon de livraison Transitaire non conforme
- Erreur de Destinataire due au Transporteur
- Erreur de Destinataire due au Transitaire

Ces combinaisons sont détaillées dans les n°5 et n°12 des cahiers CIP-ACLSanté décrivant la normalisation du traitement des litiges dans les circuits Ville et Hôpital.

Dans le transport routier, les réserves caractérisées sont confirmées au Transporteur par lettre recommandée, dans les trois jours, non compris les jours fériés qui suivent celui de cette réception (art. L133-3 Code de commerce). Une copie du courrier est adressée par courrier simple ou tout autre moyen, au service en charge du traitement du litige.

Les réserves caractérisées au Transporteur émises dans le respect de cette charte pourront être suivies d'un litige. Ce litige devra être régularisé dans un délai maximum de deux mois.

La particularité des produits transportés doit être considérée afin d'optimiser la disponibilité des produits de santé et de garantir le respect du Code de la Santé Publique.

- Dans le cas de carton endommagé où la remise au Transporteur pourrait entraîner la dispersion du contenu, le carton sera conservé par le Destinataire.

Pour ce cas, la formule de réserve caractérisée sera : U.M. endommagée, gardée pour destruction.

Après un délai minimum de 15 jours, sauf instruction contraire de l'Expéditeur, l'U.M. sera détruite, un certificat de destruction sera adressé au laboratoire/fournisseur.

- Par accord contractuel particulier avec l'Expéditeur, une U.M. peu abîmée pourra être gardée par le Destinataire pour faire l'objet du tri des unités commercialisable et non commercialisable ou utilisables et non utilisables dans le cas des établissements de santé. La formulation de la réserve sera la même que pour le cas précédent, mais la confirmation par le courrier n'indiquera que le nombre d'unités commercialisable ou non commercialisable dans le cas des établissements de santé.

GLOSSAIRE

Produit de santé : médicaments et autres produits tel que défini dans l'article L5311-1 du code de la santé publique

DESADV : (Despatch Advice) avis d'expédition électronique. Il s'agit d'un message présentant le détail des marchandises expédiées

RECADV : (Receiving Advice Message) message d'accusé de réception de la commande. Il est utilisé par l'opérateur logistique ou le distributeur pour confirmer au fabricant ou au fournisseur que les marchandises ont été reçues et qu'elles correspondent ou non à la commande

Commande : ordre transmis à l'Expéditeur (direct ou mandaté) par le Grossiste-Répartiteur reprenant sous un identifiant unique « référence répartiteur de la commande » une ou plusieurs références de produits.

Unité de manutention (U.M.) : entité individualisée constituée d'emballages d'expédition (palettes filmées garanties, palettes de groupage-support de manutention, colis individuels, etc.) et remise par le Chargeur au Transporteur, pour être délivrée en l'état au Destinataire. Le Transporteur ne peut en aucun cas se livrer à des opérations de fractionnement ou de regroupement des U.M., pour recréer une autre U.M.

La définition Unité de Manutention est utilisée dans la réglementation du transport, communément appelée Unité d'Expédition dans les échanges dématérialisés (Ex. DESADV).

Colis : U.M. manipulable individuellement. Ce sont les plus petites unités d'emballage d'une expédition.

Palette :

1^{er} cas : plateau de chargement destiné à la manutention des marchandises : dans ce cas, la palette n'est qu'un support, seuls sont pris en compte les U.M. (colis individuels) qu'elle supporte. Ils sont dégroupés et contrôlés à l'arrivée par le Destinataire.

2^e cas : Unité de Manutention : dans ce cas, la palette se présente sous la forme d'un ensemble filmé, chapeauté avec bande de garantie identifiant l'Expéditeur chargeur.

Expédition : est composée d'une ou plusieurs Unités de Manutention.

Lettre de voiture : également appelée récépissé ou CMR (Convention de Transport des Marchandises par la Route), est une pièce administrative contractuelle établie par le Transporteur sur la base des informations fournies par l'Expéditeur et qui suit la marchandise transportée tout au long de son acheminement. C'est un document présentant les informations suivantes : coordonnées de l'Expéditeur, du

Destinataire et du Transporteur, nombre et poids des Unités de Manutention et éventuellement des instructions complémentaires.

Elle sert de justificatif pour la livraison de la marchandise et de document officiel pour l'émission de réserves caractérisées.

Bon de livraison : un document établi par l'Expéditeur et remis au Destinataire indiquant notamment la quantité et la nature des marchandises reçues

Liste de colisage : appelée « packing list » en anglais est un document réalisé par l'exportateur qui permet d'identifier l'ensemble des colis d'une expédition. Plusieurs informations y sont notifiées comme le nombre, le volume ou encore le poids des colis. La liste de colisage garantit la conformité entre la commande et les colis reçus par le Destinataire final, vérifie l'exactitude de la facture commerciale, permet le contrôle par les douanes. Elle accompagne les marchandises tout au long du voyage, en compagnie des autres documents utiles aux opérations d'import-export.

Bande de garantie : également appelée bande d'inviolabilité, est un adhésif d'emballage identifié au nom de l'Expéditeur ou film avec logo, apposée par l'Expéditeur. Assure l'intégrité de l'U.M.

Expéditeur/Chargeur : entreprise (laboratoire/fournisseur ou son dépositaire) qui organise en son nom propre, le transport de marchandises pour un Donneur d'ordre sans assurer elle-même la prestation de transport.

Donneur d'ordre : entreprise missionnée (laboratoire/fournisseur ou son dépositaire) par contrat pour un acte de transport.

Transporteur : responsable de la marchandise depuis son enlèvement jusqu'à sa livraison et responsable du respect des clauses prévues au contrat du transport.

Transitaire/Commissionnaire de transport et de douane : intermédiaire qui organise le transport des marchandises pour le compte de ses clients. Il peut être commissionnaire de transport et de douane et est alors mandataire pour le compte de ses clients et assure les procédures douanières. Transitaire et commissionnaire ne possèdent pas de moyens de transport en propre, mais travaillent avec un réseau de partenaires, tels que les transporteurs routiers, maritimes et de transport aérien, pour coordonner l'acheminement des marchandises. Le transit des marchandises inclut souvent des étapes d'entreposage et de manutention.

Destinataire : personne ou lieu mentionné dans la lettre de voiture, qui réceptionne les marchandises.

■ Extrait du Chapitre 9.2 - TRANSPORT des Bonnes Pratiques de Distribution en gros

Les conditions de stockage dans lesquelles les médicaments doivent être conservés sont maintenues pendant le transport dans les limites définies par le fabricant ou sur le conditionnement extérieur.

Toute excursion de température ou dommage causé aux médicaments pendant le transport doit être signalée au distributeur en gros et au Destinataire des médicaments.

Une procédure doit être également prévue pour enquêter sur les excursions de température et traiter celles-ci.

Il incombe au distributeur en gros de garantir que les véhicules et les équipements utilisés pour distribuer, stocker ou manipuler les médicaments sont adaptés à l'usage auquel ils sont destinés et équipés de manière adéquate pour éviter d'exposer les produits à des conditions susceptibles d'affecter leur qualité ou l'intégrité du conditionnement.

Des procédures écrites doivent être mises en place quant à l'utilisation et à l'entretien de tous les véhicules et équipements impliqués dans le processus de distribution, y compris le nettoyage et les précautions de sécurité.

Une évaluation du risque relatif aux itinéraires de livraison doit être réalisée afin de déterminer les points nécessitant une maîtrise de la température.

Les équipements utilisés pour surveiller la température dans les véhicules et/ou les conteneurs au cours du transport, doivent être entretenus et étalonnés à intervalles réguliers et au moins une fois par an. Des véhicules et des équipements dédiés à cet usage doivent être utilisés, si possible, lors de la manipulation des médicaments. Si tel n'est pas le cas, des procédures doivent être mises en place pour garantir que la qualité du médicament n'est pas compromise.

Les livraisons doivent être effectuées à l'adresse indiquée sur le bordereau de livraison et confiées au Destinataire ou déposées dans ses locaux. Les médicaments ne doivent pas être laissés dans des locaux de substitution.

Pour les livraisons urgentes effectuées en dehors des heures d'ouverture, des personnes doivent être désignées et des procédures écrites mises en place.

Lorsque le transport est effectué par un tiers, le contrat en place doit comporter toutes les exigences décrites au chapitre 7. Les transporteurs doivent être informés par le distributeur en gros des conditions de transport applicables au colis à expédier.

Lorsque l'itinéraire de transport inclut des opérations de déchargement et de chargement ou un stockage de transit dans un terminal de transport, une attention particulière doit être accordée à la surveillance de la température, la propreté et la sécurité des installations intermédiaires de stockage.

Rappel : le Transporteur ne peut en aucun cas se livrer à des opérations de reconditionnement d'un colis abîmé en transit. Cela évitera les problèmes de produits abîmés à l'intérieur d'un colis en bon état apparent.

Décret n° 2017-461 du 31 mars 2017 relatif à l'annexe II à la partie 3 réglementaire du code des transports concernant le contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises pour lesquels il n'existe pas de contrat type spécifique

11.2.1.3. Dans tous les cas, lorsque le Transporteur se présente en avance, les durées mentionnées aux articles 11.2.1.1. et 11.2.1.2. ne courent qu'à compter de l'heure de rendez-vous ou de l'heure de début de plage horaire convenue.

11.2.2. Suspension des durées d'immobilisation :
En cas de rendez-vous et/ou de plage horaire non respectés, les durées de mise à disposition non écoulées à l'heure de fermeture des services d'expédition ou de réception de l'établissement sont suspendues jusqu'à l'heure d'ouverture desdits services le premier jour ouvrable qui suit.

En cas de rendez-vous et/ou de plage horaire respectés, ou en l'absence de rendez-vous ou de plage horaire, la suspension visée ci-dessus ne s'applique pas.

11.3. Dépassement des durées d'immobilisation :
En cas de dépassement non imputable au Transporteur des durées ainsi fixées, le Transporteur perçoit de celui qui en est à l'origine un complément de rémunération pour frais d'immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage facturé séparément, conformément aux dispositions de l'article 18 ci-après. Si les opérations de chargement n'ont pas débuté au terme des durées décomptées conformément aux articles 11.1 et 11.2., il est en droit de refuser la prise en charge sans indemnité.

■ Extrait du Lamy Transport, tome 1, relatif aux délais de chargement ou déchargement

« Pour l'expédition ou la livraison d'une commande :
- De moins de 100 kg et moins de 20 U.M. : 15 min
- De plus de 100 kg et plus de 20 U.M. : 30 min
- Comprise entre 3 et 10 tonnes, avec respect de la plage horaire : 1 h 30 min
- Plus de 10 tonnes, avec respect de la plage horaire : 2 h »

Formulaire Litige TRANSPORTEUR/TRANSITAIRE à la RECEPTION/LIVRAISON

ETABLISSEMENT (client)	1
Lieu de livraison	2
Nom du correspondant	3
Téléphone	4
Fax	
Adresse e-mail	
N° du litige	5
Date	6
Expéditeur	7
Code client	8

LETTRE DE RESERVE
AU TRANSPORTEUR OU TRANSITAIRE LIVREUR
 Lettre recommandée / copie à l'EXPEDITEUR

9

Date et N° de commande	10	Date de réception	12	Poids annoncé	
Date et N° BE / BL	11	N° de réception	13	Nbre colis annoncé	
				Nbre palettes annoncé (si contrat)	

14	MOTIF DU LITIGE	SOUS-MOTIF ASSOCIE	PRECISION ASSOCIEE
	101 - MANQUANT(S) 102 - EN TROP 103 - ABIME(S) REFUSE(S) 104 - ABIME CONSERVE POUR TRI 105 - ISOLE POUR ANALYSE 106 - BON DE LIVRAISON TRANSITAIRE NON CONFORME 110 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR 111 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSITAIRE	01 - Autre à préciser 03 - Eventré, écrasé 06 - Mouillé 07 - Ouvert 08 - Traces de coulure, taches 09 - Par rapport au Bon Exp/liv 17 - Température non conforme	2 - Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir / Nous recommandons 4 - Nous gardons / A facturer 5 - A reprendre / Faire avoir 6 - Rendu / Remis au transporteur ou transitaire

DÉTAIL DES ARTICLES

15	16	17	18	19	20			
CODE ARTICLE	LIBELLE ARTICLE	CODE MOTIF DU LITIGE	CODE SOUS-MOTIF ASSOCIE	CODE PRECISION ASSOCIEE	NOMBRE COLIS LITIGE	QUANTITE EN LITIGE	QUANTITE BON EXP/LIV	QUANTITE RECUE
3400930421562	DOLIRUTIL 400MG CPR BTE 30 Lot ABC1 Péréemption : 10/2024	103	06	06				

PIÈCE(s) JOINTE(s) : 21 RÉCÉPISSÉ DE TRANSPORT BE/BL BON DE COMMANDE INITIAL

REPONSE DE L'EXPEDITEUR

(à communiquer à l'établissement et/ou joindre ce document à l'Avoir/Facture de régularisation)

Date : 22 . Litige suivi par : . Tél : . Fax : . e-mail : 23

AVOIR / FACT. Indiquer les références de la pièce : 24

AUTRE. Explications : 25

RELANCE 27

Date :

Commentaires :

LITIGE REGULARISE

En date du :

Commentaires :

Cachet, date et signature de l'établissement

26

Transporteur Transporteur Groupe France S.A.S. 500.00Euros ZA des Hayettes 104 avenue Général Leclerc 95000 PONTOISE N°TVA FR01545723456		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 24px; font-weight: bold;">SANTÉ</div>			LETTRE DE VOITURE N° 45678912		TOURNEE 060											
EXPÉDITEUR 345678 LABORATOIRE FRANCE 82 AVENUE Jean-Jaurès 94600 CHOISY-LE-ROI FRANCE		DESTINATAIRE Grossiste-Répartiteur Ile de France 123 AV CHARLES DE GAULLE 93000 BOBIGNY			NB UM 1		POIDS (Kg) 175,0											
Expédié le 28/05/2018 DESIGNATION DES MARCHANDISES REFERENCES 463947 195585		Expédié le 28/05/2018 DESIGNATION DES MARCHANDISES 65 colis constituant 1 Palette (s)			EXEMPLAIRE DESTINATAIRE		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; font-size: 8px;">MAT. DANGEREUSES</td> <td style="width: 15%; font-size: 8px;">NATURE CONTRAT</td> <td style="width: 15%; font-size: 8px;">PORT HT</td> <td style="width: 15%; font-size: 8px;">TVA</td> <td style="width: 15%; font-size: 8px;">DEBOURS TTC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-weight: bold;">NON</td> <td style="text-align: center; font-weight: bold;">PORT PAYE</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		MAT. DANGEREUSES	NATURE CONTRAT	PORT HT	TVA	DEBOURS TTC	NON	PORT PAYE			
MAT. DANGEREUSES	NATURE CONTRAT	PORT HT	TVA	DEBOURS TTC														
NON	PORT PAYE																	
TRANSPORTEUR LIVREUR TRANSPORTEUR GROUPE FRANCE ZA des Hayettes 104 avenue Général Leclerc 95000 PONTOISE Tél 0124567890 <div style="text-align: right; font-style: italic;">Non Primum signature</div>		<div style="font-style: italic; font-size: 14px;"> reçu 2 colis cassés conservés pour tri </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> Grossiste-Répartiteur RECEPTIONNE LE 29 MAI 2018 <div style="text-align: right; font-style: italic;">Non Primum signature</div> </div>																
060																		

RÉSUMÉ

Dans le cadre des échanges interprofessionnels entre Fabricants et les acteurs Destinataires des circuits Ville et Hôpital, la maîtrise des flux physiques est un élément essentiel pour garantir la disponibilité des médicaments et des produits de santé, dans les meilleurs délais et sur l'ensemble du territoire national.

Elle implique les entreprises pharmaceutiques, les sociétés de transport et les transitaires régies par des législations distinctes.

Afin de faciliter leurs relations, ces partenaires ont élaboré une Charte en deux parties : l'une précisant les règles de fonctionnement entre les Expéditeurs et les Transporteurs et l'autre normalisant les relations Expéditeurs, Transporteurs et acteurs Destinataires.

Cette charte est la base du cahier des charges établi entre l'Expéditeur et le Transporteur, elle répond en partie à la problématique du suivi des livraisons, elle n'exclut pas la possibilité d'accords particuliers.

MOTS CLÉS

Avoir – Bande de garantie – Bon de colisage – Bon de livraison – Carton – Chargeur – Charte – Codification – Colis – Commande – Dédouanement – Destinataire – Dictionnaire – Dispositifs Médicaux – Donneur d'ordre – DROM-COM – Echange dématérialisé – Etablissement de santé – Expéditeur – Expédition – Flux – Formulaire – Fournisseur – Isotherme – Laboratoire pharmaceutique – Lettre de voiture – Litige – Livraison – Logistique – Marchandise – Médicaments – Motif – Non-conformité – Normalisation – Outre-Mer – Palette – Précision associée – Produit de santé – PUI – Réception – Réglementation – Remise – Répartiteur – Réserve – Sous-motif – Température dirigée – Transport – Transporteur – Transitaire – Unités de manutention



Club Inter Pharmaceutique



86 rue du Dôme - 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

Tél : 01 49 09 62 60

www.cipmedicament.org | www.aclsante.org

@CIPmédicament | @ACLsanté

PAR LES ACTEURS

POUR FACILITER ET FIABILISER

L'ACCÈS AUX MÉDICAMENTS,

DISPOSITIFS MÉDICAUX ET AUTRES

PRODUITS DE SANTÉ