

## Optimisation de la gestion des commandes

### Contributeurs / Auteurs

Cette recommandation est le fruit du travail réalisé par les professionnels suivants :

#### Laboratoires/fournisseurs

BRISTOL MYERS SQUIBB  
COLOPLAST  
GLAXOSMITHKLINE  
LEEM - LES ENTREPRISES DU  
MEDICAMENT  
MERCK SERONO  
NOVARTIS PHARMA S.A.  
ROCHE  
SANOFI AVENTIS FRANCE  
SANOFI WINTHROP INDUSTRIE

#### Dépositaires :

ALLOGA FRANCE  
CENTRE SPECIALITES  
PHARMACEUTIQUES  
EURODEP  
MOVIANTO FRANCE SAS

#### Répartiteurs :

ALLIANCE HEALTHCARE  
CERP BRETAGNE - NORD  
CERP FRANCE  
CERP RHIN RHONE MEDITERRANEE  
CERP ROUEN

CONTINENTAL PHARMACEUTIQUE  
CSRP - Chambre Syndicale de la  
Répartition Pharmaceutique  
OCP REPARTITION  
PHOENIX PHARMA

#### Syndicats de pharmaciens

FSPF - Fédération des Syndicats  
Pharmaceutiques de France  
UNPF - Union Nationale des Pharmacies  
de France  
USPO - Union des Syndicats de  
Pharmaciens d'Officine

### Introduction

Dans le cadre de leurs missions, CIP et ACL publient des recommandations dont l'objectif est de faciliter les échanges entre les partenaires de la chaîne de distribution pharmaceutique.

Parmi les échanges interprofessionnels la commande est le message initial indispensable à l'approvisionnement de la chaîne en médicaments et produits de santé. Si la commande émise par le répartiteur et destinée au laboratoire/fournisseur ne peut être honorée, c'est une rupture fournisseur pouvant dans certains cas se répercuter jusqu'au patient.

Le phénomène des ruptures affectant tout ou partie de la chaîne s'amplifie. Les autorités ont publié le décret n° 2012-1096 du 28 septembre 2012 relatif à l'approvisionnement en médicaments à usage humain. Dans ce contexte et dans l'objectif d'améliorer la fluidité des échanges et la disponibilité produit en bout de chaîne, les partenaires laboratoires/fournisseurs, dépositaires et répartiteurs ont souhaité définir des recommandations décrivant les facteurs d'optimisation de la gestion des commandes. Quels sont les processus de gestion de la commande ? Quels sont les points critiques pouvant retarder la mise à disposition des produits ? Comment gérer les ruptures et la remise à disposition des produits dans la chaîne ? Comment abandonner la gestion des reliquats de commande ? sont les questions auxquelles cette recommandation tente d'apporter des réponses.

### Objectif

Cette recommandation propose d'aider les laboratoires/fournisseurs et les répartiteurs à analyser leur processus de gestion de la commande en interne et en lien avec leurs partenaires, identifier les points critiques afin de mettre en œuvre les actions correctives, gérer la rupture et la sortie de rupture intégrant l'abandon de la gestion des reliquats.

Améliorer pour le patient la disponibilité produit en optimisant tout au long de la chaîne la gestion des commandes et la gestion des ruptures est la finalité de cette recommandation.

Dans une première partie de ce document est décrit le processus de gestion de la commande (de son initialisation à sa livraison) avec ses points critiques. Dans une deuxième partie, après avoir exposé les paramètres de la rupture et la problématique des reliquats, sont définies les modalités de gestion des commandes en fonction de la durée de la rupture.

### Le processus de gestion de la commande

#### Schéma du processus global de gestion de la commande

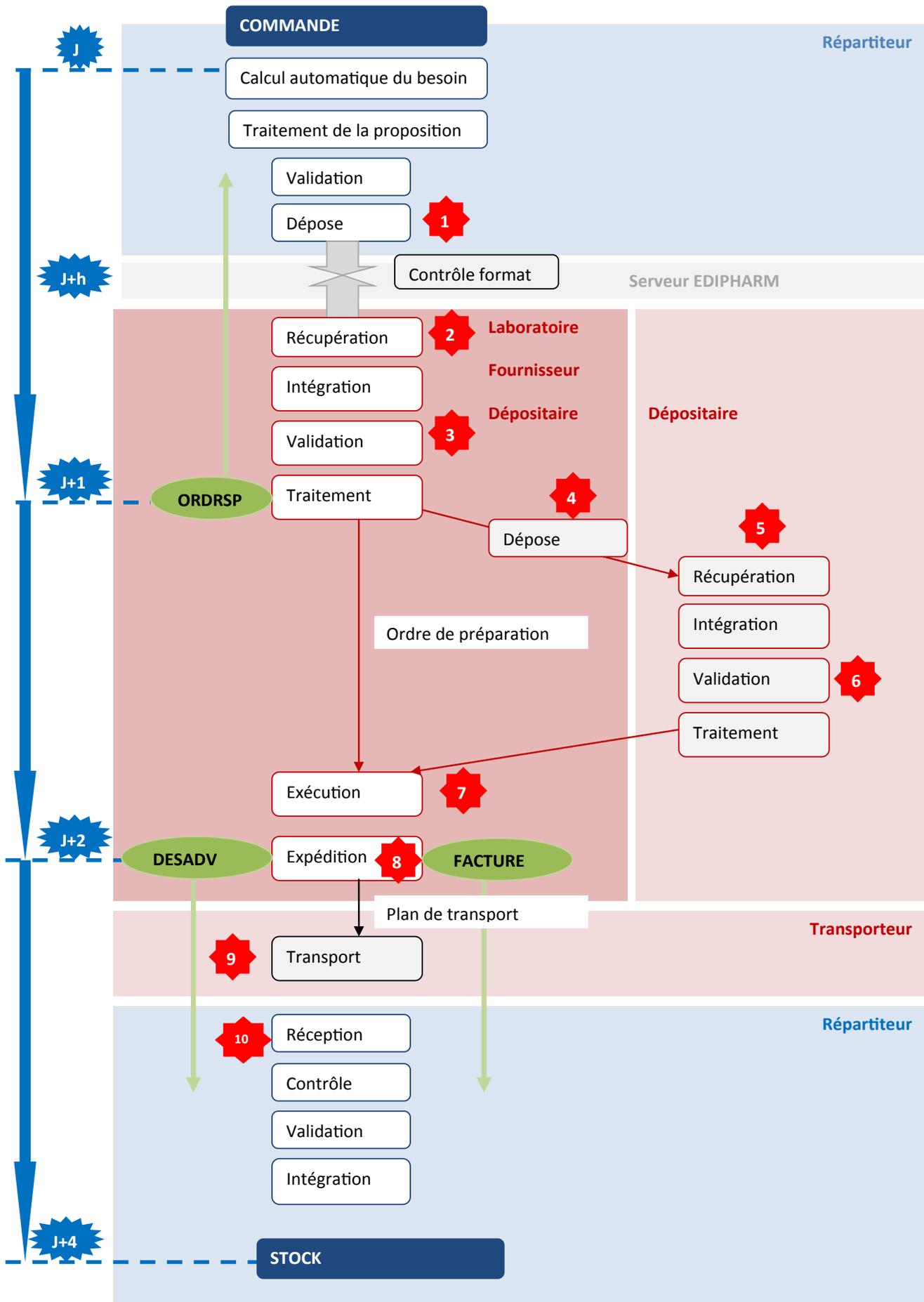
Le processus de gestion de la commande entre répartiteur et laboratoire/fournisseur implique successivement le répartiteur, le laboratoire/fournisseur et éventuellement son dépositaire et son transporteur, le répartiteur.

Dans le schéma ci-après est décrit l'ensemble des étapes de la gestion de la commande à savoir :

- Au niveau du répartiteur : la génération (calcul et validation) et la transmission ;
- Au niveau laboratoire/fournisseur et/ou dépositaire : l'intégration, la validation, l'exécution, la préparation de l'expédition, la remise transporteur ;
- Au niveau transporteur : la prise en charge, le transport, la livraison ;
- Au niveau répartiteur : la réception intégrant la validation et la mise en stock physique et informatique.

Sont associées à ces étapes une chronologie et des délais recommandés de traitement, l'ensemble du processus ne devant pas excéder 5 jours (J+4).

Sont identifiés les points critiques et la gestion de l'information vers les partenaires.



Points critiques

## Recommandations

Chaque partenaire est invité à analyser ses processus internes et externes impactant la gestion de la commande (cf. schéma page 2 et questions-réponses ci-après). La connaissance réciproque des processus internes d'un acteur et de ses partenaires est un élément essentiel à l'optimisation du traitement global de la commande.

Communiquer rapidement à ses partenaires\*\* tout élément pouvant perturber le processus global est également facteur d'amélioration et d'efficacité.

**Pour un bon fonctionnement du processus global, l'information dématérialisée de la prise en compte de la commande ligne à ligne doit parvenir au répartiteur à J+2 maximum, la livraison de la commande à J+4 maximum.**

Le calendrier de déploiement des messages défini par les partenaires prévoit prioritairement le développement du message DESADV. La mise en œuvre du message ORDRSP doit être envisagée dans un second temps. Le message ORDRSP ne peut se substituer au DESADV.

### Identification des points critiques, questions-réponses

#### 1. Laboratoires/fournisseurs/dépositaires

- ❶ - Est-ce que je connais la fréquence de passation des commandes du répartiteur ?
- ❷ - Quelle est l'heure limite de récupération des commandes sur la station EDI ?
  - Si un cadencier\* est défini, que faire si je n'ai pas reçu la commande attendue ?
    - ▶ Informer les répartiteurs dans les plus brefs délais (J+1 maximum)
- ❸ - Comment informer les répartiteurs de la prise en compte de la commande ?
  - ▶ Informer par tout moyen adapté.
  - ▶ L'objectif à terme est la mise en œuvre du message ORDRSP (réponse à la commande). Ce message est à diffuser aux répartiteurs à J+1 maximum

Le message Réponse à la commande a pour fonction d'informer de la prise en compte de la commande.

- Que faire si je ne valide pas tout ou partie de la commande ?
  - ▶ Informer les répartiteurs à J+1 avec le message ORDRSP quand il aura été déployé
  - ▶ Informer les répartiteurs à J+2 avec le message DESADV.

Le message DESADV (avis d'expédition complet) décrit l'expédition de la commande. Il peut informer de la non livraison d'une ou plusieurs lignes d'une commande mais il n'est émis que si au moins une ligne de la commande est livrable. Si toute la commande est en rupture alors il n'y a pas émission du DESADV. Le message ORDRSP est émis dans tous les cas.

- ❹ - Si j'utilise les services d'un dépositaire, quel est le délai entre la récupération de la commande et son exécution ?
- ❺ - Que faire en cas de retard dans l'exécution de la commande ?
  - ▶ Informer les répartiteurs si les conséquences attendues le justifient
- ❻ - Que faire en cas de retard d'expédition de la commande ?
  - ▶ Informer les répartiteurs si les conséquences attendues le justifient
- ❼ - Quels sont les délais de transport définis avec mon transporteur ? Sont-ils respectés ?
  - Que faire en cas de problème transporteur ?
    - ▶ Informer les répartiteurs si les conséquences attendues le justifient
- ❽ - Quelles sont les heures de réception chez le répartiteur ?

#### 2. Répartiteurs

- ❶ - Quelle est l'heure limite de dépose de la commande sur la station EDI ?
- ❽ - Ai-je communiqué au laboratoire/fournisseur/dépositaire les heures de réception ?
  - Que faire en cas de dégradation des délais constatés en livraison ?
    - ▶ Informer le laboratoire/fournisseur/dépositaire

Si la distribution est assurée par un dépositaire :

- ▶ informer le dépositaire en cas de problème ponctuel ;
- ▶ informer le laboratoire/fournisseur en cas de problème récurrent.

Cf. définitions en bas de page 4

\*\* Cf. Annuaire de la distribution CIP/ACL sur les sites [www.cipclub.org](http://www.cipclub.org) et [www.aclub.org](http://www.aclub.org). Le correspondant mentionné dans l'annuaire complète les personnes.

## Les modalités de gestion des commandes en cas de rupture produit

### Paramètres de la rupture

Pour toute rupture produit, le paramètre à prendre en compte est sa durée.

Au cas par cas, le type de produit concerné et son niveau de stock habituel peuvent également être pris en compte.

#### La durée de la rupture

- Rupture supérieure ou égale à 21 jours calendaire
- Rupture inférieure à 21 jours calendaire.

#### Le type de produit

Les produits « sensibles » (onéreux, contingentés, sans alternative thérapeutique et/ou pour pathologie rare, en flux tendu) peuvent faire l'objet d'une gestion particulière.

#### Le niveau habituel de stock

Pour les médicaments (cf. art R5124-59) « Sur son territoire de répartition, l'établissement est tenu... de satisfaire à tout moment la consommation de sa clientèle habituelle durant au moins deux semaines ».

Ce stock peut jouer un rôle tampon en cas de rupture fournisseur à condition que les approvisionnements fournisseur aient été réguliers.

Pour les produits en flux tendu, la rupture fournisseur se répercutera plus rapidement à l'officine.

### Problématique de la gestion des reliquats

Dans le cas d'une rupture totale\* concernant un médicament, l'information est disponible sur le site de l'ANSM. La rupture partielle\* est généralement constatée en réception chez les répartiteurs. Si le fournisseur conserve les reliquats\* et que les règles de gestion ne sont pas clairement définies entre répartiteur et fournisseur, la gestion des reliquats par le fournisseur peut désorganiser les commandes et entraîner une inflation qui n'est plus le reflet du besoin réel.

C'est pourquoi, d'une façon générale, il est recommandé aux laboratoires/fournisseurs de ne pas conserver les reliquats – (cf. Les recommandations de gestion des ruptures).

Cf. définitions en bas de page 4

### Préconisations de gestion des commandes en fonction de la durée des ruptures

Tenant compte de la durée de la rupture et de la problématique de la gestion des reliquats, les partenaires ont défini les règles générales de gestion des commandes ci-dessous exposées.

Dans tous les cas de rupture produit, il est recommandé de ne pas gérer de reliquats\* de commande. En fonction de la durée de la rupture, soit le fournisseur propose une dotation\*, soit le répartiteur passe une nouvelle commande dans le calendrier habituel (cadencier\*). Dans certains cas, les répartiteurs peuvent passer une commande en urgence, hors cadencement. En fonction du type de produit et des flux, des gestions particulières au cas par cas peuvent être définies entre fournisseurs et répartiteurs.

**Les ruptures supérieures ou égales à 21 jours**, pour lesquelles les commandes ne sont pas honorées par le fournisseur ni réceptionnées chez le répartiteur pendant au moins 21 jours

Le laboratoire annule les reliquats\*  
 Le laboratoire propose une dotation\* hors accord spécifique, en utilisant les parts de marché nationales  
 Le répartiteur annule les commandes en attente  
 A partir de la dotation\* proposée, le répartiteur ventile les quantités par agence et passe la commande en EDI

**Les ruptures courtes, inférieures à 21 jours**

Le laboratoire annule les reliquats\*  
 Le répartiteur annule les commandes en attente  
 Le répartiteur passe une nouvelle commande dans son calendrier habituel

Dans certains cas, le répartiteur peut passer une commande en urgence, hors cadencement  
 Dans certains cas, le laboratoire peut proposer une dotation s'il le juge nécessaire

#### Rupture totale :

Une rupture totale fournisseur correspond à l'impossibilité d'honorer toute une ligne de commande produit.

#### Rupture partielle :

La rupture partielle correspond à la livraison partielle d'une ligne de commande produit (quantité livrée inférieure à quantité commandée).

#### Cadencier :

Préalablement défini entre un répartiteur et un fournisseur, le cadencier définit le jour de passation de commande et le jour de livraison. La passation de commande se fait à jour fixe.

#### Reliquats :

En cas de non livraison ou de livraison partielle des quantités commandées, les reliquats correspondent aux produits non livrés ou livrés partiellement, leur livraison est différée.

#### Dotation :

Quantité allouée à chaque répartiteur, fonction de la quantité globale disponible au niveau du fournisseur et des parts de marché nationales de chaque répartiteur.

## Résumé

Chaque jour, les grossistes-répartiteurs passent des commandes à leurs fournisseurs de médicaments et produits de santé. Certaines commandes ne peuvent être honorées, c'est une rupture fournisseur. Face à un nombre croissant de ruptures produit dont certaines affectent le patient, et suite à la publication du décret n° 2012-1096 du 28 septembre 2012 relatif à l'approvisionnement en médicaments à usage humain, les répartiteurs et les fournisseurs ont souhaité définir des recommandations sur le thème de l'optimisation de la gestion des commandes. L'amélioration des processus de gestion de la commande (de son initialisation à sa livraison) et l'évolution des modalités de gestion des commandes en cas de rupture fournisseur intégrant notamment l'abandon de la gestion

des reliquats sont décrits dans ce document. Ce sont les leviers d'action identifiés par les partenaires pour réduire les délais d'approvisionnement et ainsi améliorer la fluidité des échanges et la disponibilité produit en bout de chaîne.

## MOTS CLÉS

Produit de santé – médicament – approvisionnement – rupture – disponibilité – commande – reliquat – cadencier – dotation - processus - gestion - CIP – ACL - répartiteur – laboratoire – dépositaire – fournisseur – pharmacie



95, rue de Billancourt – 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT  
Tél : 01 49 09 62 60 – Fax : 01 49 09 62 73  
<http://www.cipclub.org>  
<http://www.aclclub.org>