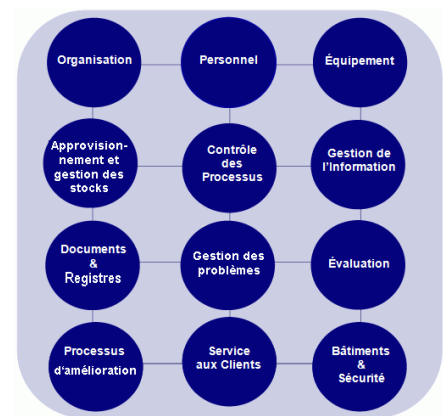


## Fiche Contenu 4-1 : Approvisionnement et gestion des stocks – Vue d'ensemble

### Rôle dans le système de gestion de la qualité

La gestion de l'approvisionnement, la gestion des achats et des stocks est une composante critique et essentielle du système de gestion de la qualité.

L'efficacité et la rentabilité des activités de laboratoire nécessitent la disponibilité ininterrompue des réactifs, des consommables et des services. L'incapacité de réaliser des tests, même pendant une brève période, perturbe très fortement les activités de soin, de prévention et les programmes de santé publique.



### Bénéfices

Une gestion soignée des stocks aide à éviter le gaspillage qui peut survenir si les réactifs et les consommables ne sont pas stockés proprement, ou si les réactifs périssent avant de pouvoir être utilisés. Mettre en place un programme de gestion de l'approvisionnement et des stocks assurera que :

- Les consommables et les réactifs sont disponibles lorsqu'on en a besoin ;
- Les réactifs de haute qualité sont achetés à un coût raisonnable ;
- Les réactifs et les consommables ne sont pas abîmés à cause d'un stockage inapproprié ou ne sont pas conservés et utilisés au-delà de la date de péremption.



### Considérations

Les méthodes d'approvisionnements en réactifs et consommables varient considérablement entre les laboratoires. Certains laboratoires achètent directement, mais dans de nombreux pays, un système d'approvisionnement national est en place, avec un entrepôt central (appelé aussi « centrale d'achat ») qui assure la distribution directement aux laboratoires. Dans ce cas, les donateurs jouent alors un rôle majeur dans l'approvisionnement en consommables et réactifs.

Le système de gestion des réactifs et des consommables du laboratoire doit prendre en compte ces situations.

### Défis

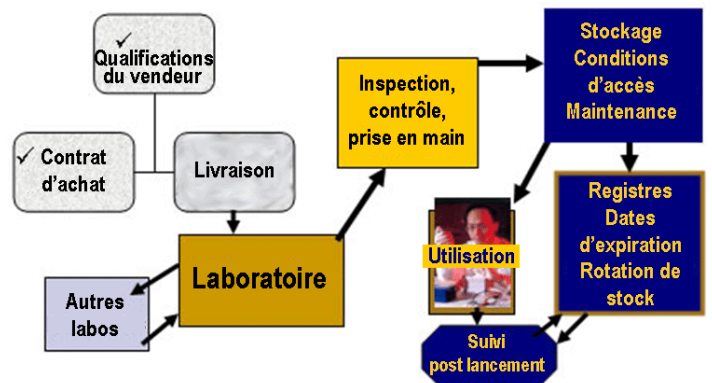
Le défi de la gestion des stocks est d'équilibrer la disponibilité des consommables et des réactifs en stock et leur date de péremption. La durée de vie des réactifs peut

varier de quelques semaines à quelques années. Il est important de contrôler les dates de péremption pour être certain que les réactifs dont on a besoin sont toujours disponibles et ne sont pas périmés. Toutefois, il est coûteux et peu rentable de sur stocker.

L'équipement et les consommables reçus ou provenant de donations doivent répondre aux besoins des clients et des activités du laboratoire. Les responsables peuvent parfois refuser une donation, mais ceci doit être fait de manière diplomatique afin de ne pas compromettre de futures offres.

### Points principaux

Une gestion de l'approvisionnement et des stocks réussie nécessite d'établir des lignes de conduite et des procédures adaptées, afin de gérer les approvisionnements et les services critiques. Les principaux points à étudier sont :



- Les qualifications du vendeur et/ou du fabricant ;
- Les conditions des contrats d'approvisionnement ;
- La réception, le contrôle, les tests, le stockage et la manipulation des marchandises ; tous les articles achetés devraient être contrôlés et testés de façon appropriée pour s'assurer que les spécifications sont respectées. Des lignes de conduites doivent être établies à propos du stockage et de la manipulation des marchandises dès leur réception au laboratoire.
- Le système de gestion doit permettre de suivre les réactifs utilisés pour chaque patient ; ceci implique que le laboratoire devrait être capable d'identifier les réactifs utilisés pour les tests réalisés un jour donné, ainsi, si un problème se présente avec le résultat d'un patient, le laboratoire sera en mesure de savoir quels réactifs ont pu être incriminés.
- L'évaluation et la gestion de stock ;
- Le contrôle des dates de péremption ;
- L'expédition des marchandises aux laboratoires satellites.

## Fiche Contenu 4-2 : Approvisionnement

### Sélection des vendeurs

Il est important de fixer ses conditions ainsi que de construire et de maintenir de bonnes relations avec les fournisseurs. Les laboratoires qui se fournissent directement devraient examiner attentivement les qualifications des vendeurs et fabricants, en s'informant sur des points tels que les spécifications techniques et les méthodes de transport. Les laboratoires qui reçoivent les réactifs et les consommables d'un entrepôt central géré par leur gouvernement devraient interagir avec celui-ci pour atteindre les mêmes objectifs.

Au préalable, le laboratoire devrait :

- Définir des critères de sélection pour les consommables ou réactifs à acheter ;
- Chercher le meilleur prix, en prenant en compte les qualifications et la crédibilité du fournisseur ;
- Considérer les avantages et les inconvénients d'acheter des produits de « marque » plutôt que des génériques, par exemple est-il plus avantageux d'acheter des cônes de pipette spécifiques d'une pipette, ou est-ce aussi efficace d'utiliser des cônes de pipette génériques qui coûtent moins cher ?

Il peut être utile de chercher des informations auprès d'autres laboratoires concernant la qualité, la fiabilité et le coût des marchandises.

Il est également important d'évaluer les vendeurs après l'approvisionnement et/ou l'achat. Etudiez les facteurs tels que : « le vendeur a-t-il délivré les marchandises demandées ? », ou « la centrale d'achat a-t-elle respecté les spécifications ? ».

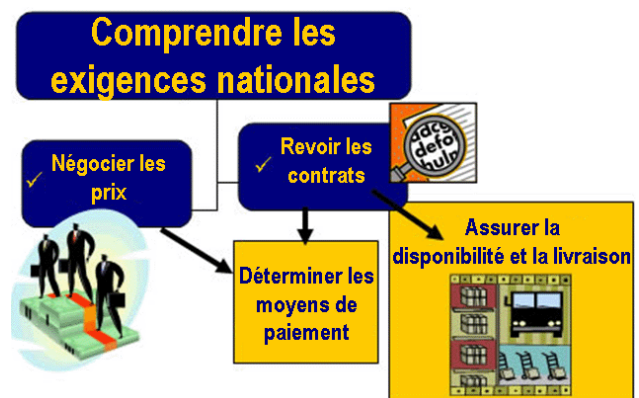
### Considérations

Lors de la mise en place de procédures d'approvisionnement, un certain nombre de points sont à prendre en considération :

- Comprendre les exigences du gouvernement local ou national devant être incluses dans les contrats ;
- Négocier le meilleur prix sans compromettre la qualité ;
- Revoir attentivement tous les contrats pour être certain que les conditions du laboratoire seront respectées ;

(Les contrats devraient clairement stipuler les modalités de paiement et les dispositions prises pour assurer la disponibilité et la livraison des réactifs et des consommables. Demander si des pénalités sont prévues en cas de rupture de contrat.)

- Déterminer comment se feront les paiements, et comment le vendeur assurera la disponibilité et la livraison des réactifs.

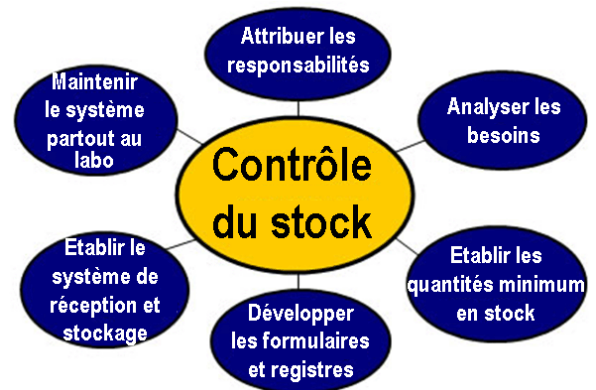


## Fiche Contenu 4-3 : Mise en œuvre d'un programme de gestion de stock

### Etapes de la mise en oeuvre

De nombreux facteurs sont à considérer lors de la mise en œuvre d'un programme de contrôle de la gestion des stocks. Le système devrait être conçu afin que le laboratoire puisse suivre tous les réactifs et consommables, connaître les quantités disponibles, et être alerté quand il est nécessaire de relancer une commande.

Les étapes suivantes sont importantes lors de la mise en oeuvre :



- Attribuer les responsabilités – sans cela rien ne pourra être fait ;
- Analyser les besoins du laboratoire ;
- Etablir le stock minimum nécessaire pour une période de temps appropriée ;
- Développer les formulaires et registres nécessaires ;
- Etablir un système pour recevoir, inspecter et stocker les consommables ;
- Entretenir un système de gestion de stock dans tous les lieux de stockage et pour tous les réactifs et consommables utilisés au laboratoire.

### Analyse des besoins

Un laboratoire a besoin d'un processus pour analyser ses besoins et pour déterminer combien de kits devraient être disponibles pour un test particulier.

Le laboratoire devrait faire la liste de toutes les analyses qu'il réalise et identifier tous les consommables et réactifs nécessaires pour chaque analyse.

Il est astucieux d'utiliser toutes les informations disponibles afin d'aider à estimer la consommation de réactifs et consommables sur une période de temps donné entre deux commandes. Les informations nécessaires pour analyser les besoins sont :

- Une description complète de chaque article utilisé ;
- Le nombre de colis ou le nombre d'unités dans lesquelles les articles sont livrés, par exemple un kit peut contenir 12 tests ou 100 tests, les cônes de pipette peuvent être conditionnés par 100 ou 1000, et par boîte ou sachet ;
- La consommation mensuelle approximative (quantification), par exemple 6 boîtes utilisées par mois ;
- Le niveau d'importance de l'article dans les activités du laboratoire – l'article est-il utilisé tous les jours ou seulement une fois par mois ?
- Le temps requis pour recevoir la commande- un jour, une semaine, un mois ?
- L'espace et les conditions de stockage –une commande en grosse quantité prendra-t-elle trop de place ? L'article doit-il être stocké dans un réfrigérateur ?

## Fiche Contenu 4-4 : Quantification

### Quantification Pourquoi ?

Comment un laboratoire peut-il déterminer la quantité d'un article à commander ? **La quantification** est une méthode importante qui peut aider à calculer la quantité requise d'un article pour une période donnée, cette méthode constitue une partie essentielle d'un programme de gestion de stock réussi.

Une quantification exacte :

- assurera la disponibilité des fournitures quand il y en a besoin ;
- évitera le sur stockage, et ainsi le gaspillage d'articles chers.

La méthode de quantification fournit des informations qui permettront :

- d'estimer le budget annuel nécessaire ;
- De permettre une meilleure planification ;
- De prendre des décisions et contrôler la performance du système de gestion des stocks.

### Quantification Quand ?

La quantification est réalisée lors des planifications annuelles, cette planification prendra en compte la consommation usuelle des consommables et réactifs.

Certaines fois, il est important d'envisager que de nouvelles demandes pourront entraîner de plus gros besoins en analyse. Ceci arrive souvent lorsque de nouveaux programmes de santé sont mis en place, et/ou lors de la préparation à des épidémies identifiées ou potentielles.

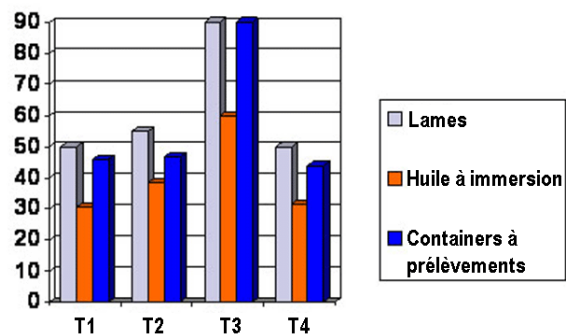
### Quantification Comment ?

Les deux méthodes fréquemment utilisées sont la quantification basée sur la consommation et la quantification basée sur la morbidité.

#### La quantification basée sur la consommation

Les laboratoires utilisent plus fréquemment la méthode basée sur leur consommation réelle, provenant de leur expérience avec le temps. Cette méthode, basée sur la consommation réelle, contient différents facteurs à considérer. Par exemple, pour déterminer l'utilisation réelle, il est important d'arriver à estimer la quantité qui a été gaspillée et combien de réactifs et de consommables arrivés à expiration ou abîmés ont été jetés.

Pour planifier, il est judicieux, de considérer si certains réactifs ou consommables ont été en rupture de stock plus de 15 jours durant l'année. Cela peut indiquer que les fournitures n'ont pas été commandées en quantité suffisante, ou que le gaspillage, ou la péremption des produits sont plus importants que prévu.



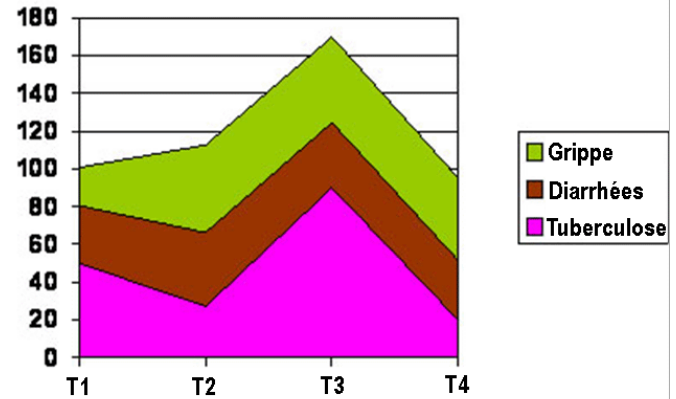
## Quantification basée sur la morbidité

Pour utiliser la méthode de quantification basée sur la morbidité, le laboratoire doit prendre en compte le nombre réel d'épisodes, de maladies et de problèmes de santé exigeant des examens biologiques. En d'autres termes, le laboratoire a besoin

d'estimer la fréquence de la maladie en question- combien de cas par unité de population (pour 1000, pour 10000, etc.). En considérant, alors combien de personnes le laboratoire dessert, on peut estimer le nombre total de cas qui pourra être observé au sein de la communauté. En tenant compte des lignes de conduite standardisées pour le diagnostic et le traitement des maladies et en sachant si le personnel de soin adhère à ces lignes de conduite, le laboratoire pourra estimer le nombre d'analyses qui sera réalisé.



La méthode de quantification basée sur la morbidité, si bien exécutée, est plus exacte que la méthode de quantification basée sur la consommation réelle mais elle dépend de l'exactitude des données.



## Fiche Contenu 4-5 : Formulaires et registres

### Développer des outils de gestion

Développer un système de traçabilité est une étape importante de la gestion de stock. De bons outils de gestion incluent :

- Des formulaires standardisés ;
- Un système de carte ou de fiche de stock ;
- Des registres.

Quelque soit le système utilisé, les informations suivantes doivent être enregistrées:

- La date de réception des réactifs ou des consommables ;
- Les numéros de lot pour tous les consommables, réactifs et les kits ;
- Les critères de refus ou d'acceptation des produits ;
- La date à laquelle le lot ou les boîtes de consommables sont utilisés (sortis du stock), ou si non utilisable, la date et la méthode d'élimination.

Voir Annexe 4-A : Exemple de registre de gestion de stock, Annexe 4-B : Exemple de demande de fournitures.

### Registre

Le registre ou le système de carte ou de fiche de stock fourniront un moyen de garder une trace de tous les consommables et réactifs qui sont disponibles à un temps donné. En plus des informations mentionnées ci-dessus, il est judicieux de noter :

- Le nom et la signature de la personne en charge de la réception du matériel ;
- La date de réception ;
- La date de péremption ;
- La quantité reçue ;
- Le stock minimum qui doit être disponible ;
- La balance actuelle du stock.

Des informations supplémentaires peuvent être ajoutées :

- Le numéro ou nom de l'étagère ;
- La destination, par exemple, au congélateur à -20°C, salle de préparation des milieux.



Il est judicieux de garder le registre dans le lieu de stockage.



## Fiche Contenu 4-6 : Réception et Stockage des consommables

### Recevoir et contrôler les consommables

Un système devrait être mis en place afin que le personnel sache ce qui doit être reçu. Tous les consommables et les réactifs devraient être contrôlés lors de la réception afin de s'assurer qu'ils sont en bon état et que ce qui est reçu correspond à ce qui a été commandé.

De plus la personne en charge de la réception devrait :

- Signer après avoir vérifié la réception des marchandises ;
- Inscrire la date de réception ;
- Noter la date de péremption ;
- Ranger les nouveaux articles derrière ceux qui sont déjà en stock ;
- Créer ou mettre à jour les registres.

### Stockage

Le stockage des réactifs et des consommables constitue une partie très importante du contrôle des stocks. Les bonnes pratiques à garder à l'esprit sont :

- Tenir le lieu de stockage propre, rangé et fermé à clef, pour protéger le stock ;
- S'assurer que le lieu de stockage est bien ventilé et protégé de la lumière directe ;
- Les conditions de stockage doivent respecter les instructions du fabricant, faire particulièrement attention aux conditions de température ou de sécurité.
- Utiliser des étagères assez solides pour supporter le poids des marchandises et ranger les articles avec soin pour éviter leurs déplacements ou leurs chutes; les étagères doivent être attachées fermement au mur pour éviter de se renverser.
- Les articles doivent être facilement accessibles pour le personnel; des escabeaux devraient être disponibles pour atteindre les rayons les plus élevés ; les articles les plus lourds devraient être stockés sur les rayons les plus bas; le personnel ne devrait pas être obligé de soulever d'articles lourds.
- Placer les nouveaux articles derrière ceux déjà en place ; ranger les réactifs et les consommables avec la date de péremption la plus courte devant ceux qui ont une date de péremption plus longue afin que ceux avec la date de péremption la plus courte soient utilisés en premier.



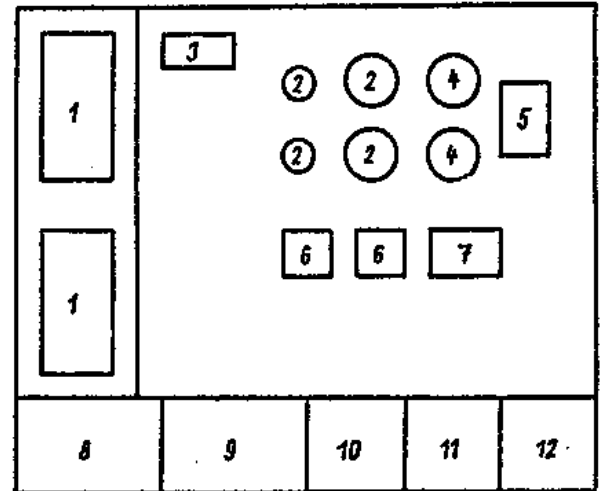
### Organisation des rayonnages

Etiqueter les rayons est utile pour ordonner les articles et aidera à systématiser et organiser le lieu de stockage.

- Donner un numéro (ou un nom) aux différentes zones et étagères ;
- Noter dans le registre quel rayonnage est utilisé pour ranger quel réactif ou consommable.



Ce système permet de ne pas « perdre » un produit, et économisera du temps au personnel, qui aurait dû chercher le produit sur tous les rayons. Même une personne extérieure au laboratoire pourra trouver un produit si ce système est mis en place. Il est également utile de faire de même pour les chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs.



### Etiquetage des réactifs

Etablir un système d'étiquetage des réactifs sera d'une grande aide. Il est important d'écrire la date d'ouverture sur les réactifs et de s'assurer que la date de péremption est clairement visible.



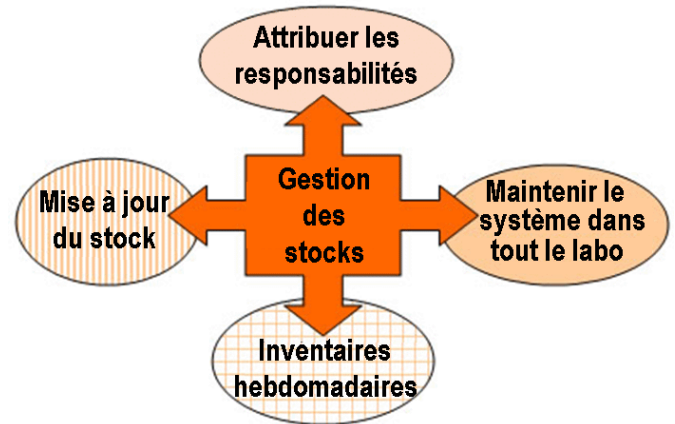
Cette image montre une étiquette portant une information importante, sur laquelle a été ajoutée la date à laquelle le flacon a été ouvert pour la première fois.

## Fiche Contenu 4-7 : Contrôle du stock

### Contrôle continu du stock

Des procédures devraient être développées et mises en place pour contrôler en permanence le stock. Pour s'assurer que ceci est fait efficacement :

- Assigner la responsabilité de cette tâche à une ou des personnes appropriées ; une personne doit en avoir la charge.
- S'assurer que tous les réactifs et les consommables du laboratoire font partie du système, mettre en place la gestion de stock dans tous les lieux de stockage.
- Compter les réactifs et les consommables toutes les semaines pour vérifier le système, et comme faisant partie du processus de contrôle.
- S'assurer que tous les registres sont à jour et mis à jour régulièrement.



### Gestion de stock informatisée Avantages et inconvénients

Dans de nombreux laboratoires, un simple système informatique peut être mis en place pour gérer le stock.

Il y a de nombreux avantages à utiliser l'informatique. Un ordinateur :

- Gardera la trace du nombre exact de consommables et réactifs disponibles, car il peut être mis à jour quotidiennement.
- Permettra une bonne gestion des dates de péremption ; le système peut émettre une alerte quand des numéros de lots sont proches de la date de péremption, ainsi l'utilisation des ressources est optimisée.
- Générera des statistiques qui aideront à prévoir et faire les commandes ;
- Aidera à gérer le processus de distribution des réactifs aux laboratoires satellites ;
- Soulagera la charge de gestion de stock.

Les inconvénients de l'utilisation d'un système informatique sont :

- Un ordinateur sur site est nécessaire et peut être cher à acheter ;
- Le personnel aura besoin d'être formé.

### Exemple



L'Annexe 4-C fournit un exemple de rapport d'inventaire informatisé.

Le logiciel qui a établi cet exemple de rapport d'inventaire est gratuit et est disponible sur le CD. D'autres logiciels sont disponibles.

## Fiche Contenu 4-8 : Résumé

### Résumé

Un laboratoire bien géré possèdera un système d'approvisionnement et de gestion de stock. Le système exige planification et contrôle pour s'assurer que les réactifs et consommables sont disponibles en quantité appropriée et pour éviter le gaspillage.

Lors de la mise en place d'un système de gestion de stock, le laboratoire doit assigner à une personne la responsabilité du programme, analyser les besoins du laboratoire, et déterminer le stock minimum nécessaire pour une période donnée. Des formulaires et registres seront nécessaires ainsi qu'une procédure pour la réception, le contrôle, et le stockage des consommables.

Le laboratoire devra maintenir un système de gestion de stock pour tous les réactifs et consommables utilisés au laboratoire. Ce système devra inclure tous les lieux dans lesquels les consommables sont stockés.

### Messages clefs

Une bonne gestion de stock :

- Augmentera l'efficiencia et l'efficacité du laboratoire, car le flot de matériel et réactifs nécessaires ne sera pas interrompu ;
- Assurera que les produits soient disponibles lorsqu'on en a besoin ;
- Répondra aux besoins des patients et du personnel de soin.