



CHARTRE DES CENTRALES D'ACHATS MEMBRES DE L'ACAME

Introduction : présentation de la charte

L'ACAME (Association Africaine des Centrales d'Achats de Médicaments Essentiels) regroupe une vingtaine de membres dont l'objectif commun est l'amélioration de l'accessibilité aux médicaments essentiels pour les populations africaines démunies.

Pour des raisons de développement des capacités locales, de rationalisation des circuits de distribution, d'économie d'échelle et également de pérennité, l'ACAME soutient l'utilisation optimale des Centrales d'Achats nationales. Ceci concerne aussi bien l'approvisionnement en médicaments et consommables, que la prise en charge des programmes contre les maladies prioritaires (VIH Sida, Paludisme, tuberculose).

L'ACAME s'efforce de contribuer à améliorer ou parfaire la performance de ces Centrales : elle s'est ainsi fixée pour missions de développer les échanges d'information et les échanges d'expérience entre ses membres, de favoriser l'organisation de formations pluridisciplinaires et de coordonner la mise en place progressive de travaux communs, comme la présélection des fournisseurs. Elle envisage également de mener une campagne groupée de promotion du médicament essentiel générique de qualité et de participer activement au combat contre le dangereux marché illicite.

Si l'ACAME regroupe des Centrales dont les objectifs généraux et les méthodes se rejoignent dans leurs grandes lignes, il est clair également que ces Centrales présentent une hétérogénéité rendant difficile pour le moment la rédaction commune d'un manuel de fonctionnement commun applicable à chacune d'entre elles.

En effet, le choix de la forme juridique d'une Centrale, la mise en place de son organisation aussi bien dans la Capitale que dans les régions, la définition même de sa mission dépendent de multiples facteurs : la politique pharmaceutique du Ministère de la Santé, la situation socio-économique du pays, les spécificités géographiques du pays et de la carte sanitaire (taille, présence de port, zones enclavées), la complémentarité avec les autres structures d'approvisionnement, etc.

Par contre, on bénéficie maintenant de suffisamment de recul au niveau de l'ACAME pour identifier et recenser les principes communs qui conduisent les Centrales à accomplir leur mission le plus efficacement possible.

Cette charte des Centrales membres de l'ACAME constitue en quelque sorte le recueil de ces principes, qui traduisent les exigences des Centrales au niveau technique, administratif ou commercial, tout en respectant les règles éthiques.

La conjonction de ces principes peut constituer une forme de « label ACAME », de nature à faciliter la reconnaissance auprès des Centrales qui s'engagent à les respecter auprès des autorités, des partenaires ou des utilisateurs.

Chaque Centrale d'Achats de Médicaments Essentiels Génériques membre de l'ACAME s'engage à :

Objectif

1. Reconnaître comme objectif la mise à disposition des diverses structures sanitaires autorisées (dans ses statuts) des produits pharmaceutiques (cités dans ses statuts), répondant à leurs besoins en qualité et en quantité, et ce à des prix de cession accessibles compte tenu du faible pouvoir d'achats des populations, mais permettant d'assurer son auto financement et son développement.

L'aspect institutionnel et juridique

Du statut

2. S'appuyer sur un statut choisi et adapté pour faciliter la mission de service public qui lui est confiée et répondre aux impératifs d'une structure commerciale à gestion autonome passant des commandes sur le marché international par le mode de mise en concurrence.
3. Adopter obligatoirement un caractère à but non lucratif

Du Conseil d'Administration

4. Se doter d'un Conseil d'Administration, compétent pour valider la politique de la Centrale (organisation générale, organigramme, élaboration des budgets, fixation des prix, gestion financière, régularité des opérations d'achats, etc.), et dont le fonctionnement et la composition sont clairement décrits dans les Statuts.
5. Prévoir dans ses Statuts le rôle de contrôle de la Centrale exercé par le Gouvernement, par le biais du Conseil d'Administration, dans lequel sont représentés d'une part le Ministère de la Santé, exerçant la tutelle technique, et d'autre part le Ministère des Finances, exerçant la tutelle financière.
6. Respecter une composition équilibrée du Conseil d'Administration, représentative des autorités de tutelle, ainsi que des différentes catégories de bénéficiaires des activités de la Centrale.

Du Comité de Revue

7. Mettre en place un Comité de revue permettant à tout partenaire institutionnel de se tenir périodiquement informé du bon déroulement des activités, de la bonne gestion et du respect des procédures.

Du Règlement Intérieur

8. Respecter un Règlement Intérieur établi par la Direction et validé par le Conseil d'Administration, définissant en complément des Statuts les règles d'administration interne de la Centrale d'Achats.

De la Convention :

9. Proposer la signature d'une Convention, pour une durée pouvant être étendue à plusieurs années entre le Gouvernement et la Centrale, définissant la mission confiée à la Centrale d'Achats de MEG dans le cadre de la Politique de santé du pays et visant également à préciser les droits et obligations des deux parties.

10. Clarifier dans cette Convention les engagements pris par le Gouvernement pour faciliter la réalisation de la mission d'intérêt général qu'il lui confie et les dispositions dont jouit la Centrale, dont :

- ✚ La passation des marchés par le biais d'une Commission propre à la Centrale, compte tenu de la spécificité technique du médicament, et dans un souci de raccourcissement du temps de traitement des dossiers, et du délai de livraison des médicaments)
- ✚ La nomination au sein de cette Commission des représentants des Ministère de tutelle et notamment des autorités de la Direction des Pharmacies et du Médicament.
- ✚ La mise en œuvre de mesures d'accompagnement plaçant la Centrale dans un environnement propice à son développement (favorisation de l'utilisation de la Centrale par les clients et les programmes, lutte contre le Marché illicite de nature à concurrencer l'action de la Centrale).
- ✚ Les exonérations fiscales (comme l'exonération de tous droits et taxes douanières applicables à l'importation des médicaments génériques, des matériels et des consommables médicaux essentiels entrant dans le cadre de son objet)
- ✚ L'accès facilité aux devises

11. Compléter le cadre pluriannuel que représente cette Convention par des protocoles d'exécution annuels de celle-ci, à signer conjointement par les deux Parties définissant de manière programmée :

- ✚ les activités de routine et les activités spécifiques à mener par la Centrale au titre du nouvel exercice : modalités d'approvisionnement des différentes structures de soin et de distribution, ainsi que celles des programmes spécifiques.
- ✚ les budgets de l'Etat ou des Partenaires au Développement Sanitaire éventuellement mis en œuvre, et éventuellement les recapitalisations.

12. Présenter aux tutelles respectives un rapport semestriel détaillé décrivant :
 - ✚ Les activités touchant les différentes fonctions de la Centrale (approvisionnements, stockage, contrôle de qualité, vente et marketing, livraisons)
 - ✚ l'estimation de la performance générale de la Centrale d'Achats de MEG, sur la base d'indicateurs pertinents et objectivement vérifiables
 - ✚ les aspects comptables et financiers avec les perspectives d'avenir
13. Informer le Gouvernement et en temps réel de toute situation compromettant ou risquant de compromettre l'exécution de la mission de la Centrale et la réalisation de ses objectifs.
14. Participer à des actions de santé publique coordonnées par le Ministère de la Santé (campagnes de promotion des MEG, fournitures de statistiques de consommation au SISG, etc.)
15. Participer à des actions d'urgence.

Pilotage de l'entreprise par la Direction Générale

Du manuel de procédures opérationnelles

16. Elaborer, valider, réactualiser et respecter un manuel de procédures internes décrivant le déroulement des activités de chacune des grandes fonctions de l'entreprise, avec le rôle et les responsabilités des agents concernés, puis les documents de référence.
17. Définir un mécanisme de fixation de prix assurant un accès optimal aux populations bénéficiaires des structures clientes mais également l'autofinancement de la structure (fonctionnement, investissement) compte tenu des prévisions d'activité.
18. Définir et utiliser dans tout rapport de synthèse des indicateurs représentatifs des activités de la Centrale, objectivement vérifiables et quantifiables, permettant d'évaluer la performance de celle-ci (indicateurs de chiffres d'affaires, de prix, de qualité des produits, de satisfaction des commandes, de taux de produits périmés, etc.).
19. Compiler et diffuser au Conseil d'Administration les tableaux de bord des différents services, permettant de constater les activités par rapport aux hypothèses d'exploitation prévisionnelles, et analyser les éventuels écarts.

De la planification stratégique

20. Mettre en place un processus de planification stratégique, par lequel la Centrale cherche à assurer sa survie à long terme, en développant une vision, en clarifiant sa mission, en définissant ses valeurs, et en se fixant des objectifs et des stratégies en adéquation avec les opportunités et les menaces de l'environnement, sur la base de ses avantages concurrentiels actuels ou à venir.

Ressources Humaines

21. Etablir un organigramme permettant d'identifier clairement les responsabilités de chacun et recruter des ressources humaines conférant à la structure les quatre pôles de compétence complémentaires :
 - Le pôle managérial, assuré par le Directeur Général
 - Le pôle pharmaceutique (technique) dont la responsabilité incombe obligatoirement à un pharmacien, avec notamment la mise en place d'un système d'assurance de la qualité.
 - Le pôle administratif et financier, pris en charge par le DAF
 - Le pôle commercial dont la charge incombe à un responsable vente et marketing
22. Nommer un pharmacien responsable et identifier clairement sa responsabilité pharmaceutique.
23. Elaborer et respecter un règlement du personnel, respectant la législation du travail en vigueur dans le pays, reprenant l'organigramme mis en place, les liens fonctionnels entre la Direction Générale, les diverses Directions, les Services, le Siège et les Succursales ou antennes, les règles d'hygiène, les descriptifs de poste de chacun des agents.
24. Mener un mode de management de nature à favoriser la constitution d'une équipe compétente, motivée et au comportement professionnel et éthique irréprochable.
25. Disposer d'un personnel qualifié en nombre suffisant pour mener à bien les tâches qui lui incombent.
26. Etablir un mode de recrutement respectant les règles de mise en concurrence des candidats, et non discriminante.
27. Mettre en place une politique salariale de nature à fidéliser les agents et à contribuer à leur épanouissement professionnel.
28. Faire bénéficier le personnel d'une formation initiale et d'une formation continue adaptée aux activités confiées.
29. Mettre en place un système interne d'évaluation permettant une valorisation de la performance du personnel
30. Mettre à la disposition de chaque agent des moyens adaptés et modernes (informatique, internet, etc.)
31. Insister sur la mise en place de programmes détaillés concernant l'hygiène, l'interdiction de manger, boire ou fumer dans les zones affectées au stockage ou la distribution.

La politique d'achats

32. Nommer une Commission Technique, dont le rôle est consultatif, chargée d'analyser les dossiers et de formuler des propositions d'attribution des marchés auprès de la Commission des Marchés de la Centrale.
33. Nommer au sein de la Commission Technique des représentants de la Direction des approvisionnements de la Centrale, des Autorités de tutelle technique chargées de l'enregistrement des médicaments dans le pays de la Centrales, ainsi que des techniciens hautement qualifiés représentant les structures bénéficiaires intervenant à la demande en fonction des spécificités des produits.
34. Valider les décisions de la Commission des Marchés par le Conseil d'Administration.

De l'estimation des besoins

35. Collaborer avec les formations sanitaires dans la collecte des informations concernant leurs besoins.
36. Quantifier les achats pour la période définie selon une technique documentée prenant en considération :
 - ✚ Le plan de livraison prévisionnel établi sur la base de statistiques de consommation, de l'analyse des tendances et du relevé des besoins spécifiques de chaque type de clients ou programmes
 - ✚ Le calendrier d'approvisionnement de la Centrale par ses fournisseurs, avec notamment les achats en cours
 - ✚ La détermination d'un stock minimal requis à la Centrale
37. Vérifier l'adéquation des hypothèses d'exploitation (schémas de livraisons), avec les capacités financières de la Centrale, par l'élaboration d'un mécanisme de gestion prévisionnelle programmant le niveau de stock et de la trésorerie au cours de cette même période.
38. S'appuyer sur un système d'information logistique fiable et aussi sur un logiciel de quantification des besoins (notamment pour les ARV).

De la sélection des fournisseurs sur la base du « mieux-disant »

39. Développer une politique d'achats garantissant d'une part l'obtention de prix accessibles par la mise en concurrence de fournisseurs et la qualité, et d'autre part la qualité, l'efficacité et la sécurité des produits pharmaceutiques par une sélection minutieuse.
40. Respecter de ce fait le principe de l'attribution des marchés sur la base du « mieux disant », notion intégrant en plus des critères prix et qualité la notion de service apporté par le fournisseur.

De la présélection des couples fabricant/produits

41. Respecter et utiliser tant que possible les résultats du système de préqualification des couples fabricants/produits de l’OMS pour les ARV, antituberculeux et antipaludéens.
42. Tendre vers un système de sélection évolutif permettant une analyse détaillée des documents techniques au détriment des appels d’offres internationaux laissant peu de possibilités à l’élaboration de ce travail de fonds, trop répétitifs et rendant difficile la capitalisation des résultats d’une opération à l’autre.
43. Sélectionner les couples fabricant/produit par le biais d’un système de présélection ouvert des fournisseurs, permettant d’étudier en détail les documents techniques suivants, selon les étapes de validation successives suivantes :

Validation du grossiste international (le cas échéant) sur la base de :

- l’étude du questionnaire d’évaluation générale (avec les références commerciales)
- de la description de son système d’assurance de la qualité et notamment de son système de sélection des fabricants et des produits pharmaceutiques
- la présentation d’un certificat de bonnes pratiques de distribution et une certification que ses règles de fonctionnement répondent aux normes généralement admises (ISO).

Validation du fabricant pour chaque site de fabrication de produits présentés sur la base de :

- L’étude du questionnaire de validation administratif et technique (avec les diverses autorisations, les références)
- La présentation de certificat de bonnes pratiques de fabrication du site en question
- La fourniture de certifications ISO
- L’attestation d’inspection par les autorités de tutelle de son pays et par d’autres agences (FDA, UNICEF, OMS, etc)

Validation technique du produit pharmaceutique, sur la base de la présentation et de la conformité des documents suivants :

- Le Certificat de Produit Pharmaceutique (CPP modèle OMS)
- L’AMM dans le pays de fabrication (le cas échéant), l’enregistrement dans le pays de la Centrale (le cas échéant)
- Les certifications des matières premières actives (Drug master file ou Certificat de conformité à la Pharmacopée Européenne)
- Le certificat d’analyse d’un lot par produit proposé
- Les études de bio-équivalence ou les études cinétiques de dissolution
- Les études de stabilité dans les conditions climatiques de la zone de destination
- La fourniture d’une boîte d’échantillons par site de fabrication, pour chaque type de conditionnement.

Validation technique des consommables médico-chirurgicaux

- La fiche technique d'information technique consommable
- Les divers certificats de normes (ISO, CE)
- Le certificat de stérilité (si applicable)
- La fourniture d'échantillons à tester

44. Conserver les résultats de la sélection des couples fabricant/produits sur une période étendue, au cours de laquelle de nouvelles introductions ou mises à jour peuvent s'opérer.
45. Tendre vers une collaboration entre pharmaciens et des techniciens en poste dans différentes Centrales d'Achats membres de l'ACAME pour l'analyse conjointe de dossiers de présélection.
46. Tendre vers un système de préqualification commun à l'ACAME intégrant des audits de site, soit mandatés par l'ACAME, soit mandatées par des organisations internationales dans les règles de l'art.
47. Diffuser les résultats des présélections des fournisseurs aux autres membres de l'ACAME.

De l'Appel d'offres restreint aux fournisseurs de couples fabricants/produits présélectionnés


48. Lancer un appel d'offres restreint aux fournisseurs dont les couples fabricant/produits ont été au préalable validés par la Centrale d'Achats, et dont la qualité du service aura été également évaluée comme satisfaisante.
49. Préciser dans un dossier d'appel d'Offres Restreint (DAOR) toute disposition d'ordre administrative, technique, commercial, juridique pour l'exécution du Marché :

Dans le cahier des clauses générales :


L'inscription d'une clause claire stipulant les conséquences de toute tentative de corruption ou de manœuvres frauduleuses de la part du soumissionnaire.

Dans le cahier des clauses administratives particulières :

La définition du Marché (l'ACAME recommande l'efficacité d'un Marché global à commandes multiples), les quantités de produits (avec une fourchette de variation autorisée), le mode d'attribution (par lots ou par article), les documents contractuels (DAOR, soumission, Lettre de Marché), les modalités d'établissement des prix (fermeté, incoterm), les modalités de paiement (versement d'avance contre présentation de garanties, délais de paiement), les cautionnements (de soumission éventuellement, de bonne exécution), les délais de livraison, les pénalités de retard, le règlement des litiges.

 *Dans le cahier des clauses techniques particulières :*

Les références précises et obligatoire aux validations par le système de présélection de la Centrale, l'inspection avant embarquement, la nécessité d'enregistrer les produits auprès de la DPM, le lieu et les conditions de livraison, l'emballage et le conditionnement des fournitures, la validité restante des produits au moment de la réception (supérieure ou égale aux 2/3 de la validité totale), les documents logistiques et leur réception avant livraison, le bulletin de contrôle de chaque lot livré, les modalités de réceptions par la Centrale (provisoire et définitive), la gestion des avaries, le contrôle de qualité et la conduite à tenir en cas de non-conformité.

 *Dans le Règlement de l'Appel d'Offres Restreint*

Les modalités de participation à cet AOR, les critères d'éligibilité, les modalités de remise des offres, la durée de validation des offres, la soumission.

Le droit de la Centrale d'Achats de MEG de ne pas qualifier un fournisseur pour manquement grave aux termes du contrat, pour tentative de corruption ou engagement de manœuvres frauduleuses.

50. Consigner dans des rapports spécifiques à chaque opération d'appel d'offres tous les détails techniques, financiers et administratifs justifiant le choix de l'attribution de chaque ligne de médicaments et consommables médico-chirurgicaux.

Du suivi des Marchés

51. Mettre en place un système de suivi de l'exécution du Marché Global, conformément aux clauses du DAOR en termes d'activité et de respect des délais (attribution, envoi de la LDM, notification première commande, réception facture proforma et caution de BE, réception garantie couvrant l'avance, dossier de paiement, réception provisoire, contrôle de qualité, réception définitive, restitution de la caution, notification 2^{ème} commande, etc).
52. Etablir un système de cotation de la prestation des fournisseurs qui pourra disponible aux autres Centrales membres de l'ACAME.

Stockage

53. Respecter les normes des « Bonnes Pratiques de Distribution en gros des médicaments à usage humain »

De l'organisation du magasin

54. Disposer de locaux et de matériel situés, construits, adaptés et entretenus de façon à en assurer la sécurité, à convenir au mieux aux opérations à effectuer et à garantir la bonne conservation des produits pharmaceutiques.

55. Garantir des conditions de stockage assurant une bonne conservation des produits (ventilation, taux d'humidité, lutte contre les rongeurs et les insectes, propreté des lieux et des agents, entretien).
56. Disposer d'une zone de réception et d'expédition permettant la protection des produits contre les intempéries.
57. Respecter les conditions particulières de stockage de certains produits pharmaceutiques (chambre froide ne contenant que des produits pharmaceutiques, chambre forte ne contenant que des produits stupéfiants et leurs documents réglementaires, local isolé pour produits inflammable).
58. Réglementer l'accès aux personnes autorisées.
59. Organiser le magasin de stockage en différentes aires individualisées :
 - ✚ Aire de réception
 - ✚ Aire de quarantaine
 - ✚ Aire de Stockage
 - ✚ Aire de Contrôle préparation
 - ✚ Aire d'attente expédition
 - ✚ Justifier le passage d'une aire de stockage à une autre par des documents spécifiques
60. Elaborer un plan de stockage évolutif permettant de localiser et stocker les produits d'une manière ordonnée et tenant également compte de la date de péremption.
61. Aménager le magasin de manière à assurer une circulation logique afin d'éviter tout risque de confusion et de faciliter la rotation des stocks.
62. Garantir la sécurité des magasins (mise en place d'un service de sécurité contre le vol, respect de procédures anti-incendie, sécurité du personnel (formation à la manutention, mise en garde pour certains produits, réglementation de l'accès, réglementation du rangement, sécurisation de la conservation des données)
63. Elaborer des programmes détaillés concernant l'hygiène et les méthodes d'entretien des magasins.
64. Afficher et contrôler l'application des consignes réglementaires.

De l'équipement et du matériel

65. Disposer de matériel de stockage (palettes et étagères solides), d'équipement de manutention, d'emballage, de pesée et de livraison conçus, installés et entretenus de manière à remplir leur fonction et assurer toute sécurité pour les personnes et les produits.

Du mode de gestion de stock

66. Effectuer une gestion manuelle et une gestion informatique

67. Utiliser un logiciel de gestion commerciale validé permettant :

- ✚ Un traitement par validations successives de l'ensemble des opérations du circuit du commande client en bon de commande informatisé, devis, bon de livraison, bon de sortie, liste de colisage, facture)
- ✚ La gestion de tous les mouvements de stock avec un mode de comptabilisation
- ✚ Une codification adaptée des articles, des clients et des fournisseurs permettant de sortir des statistiques de consommation
- ✚ La prise en compte de la spécificité de la gestion du médicament, avec une gestion par lots renvoyant à des dates de péremption
- ✚ Un fonctionnement en réseau partagé entre différents utilisateurs de la Centrale selon une procédure déterminant les conditions d'autorisations d'accès.

68. Mettre en place un système de gestion prévisionnelle des périmés dans le but de minimiser la quantité de ceux-ci et de devancer leur remplacement.

69. Introduire ou modifier les données que par des personnes autorisées

70. Sauvegarder les données dans des emplacements séparés et sûrs.

71. Prévoir des mesures de remplacement adéquates en cas de défaillance ou d'arrêt.

De l'entrée en stock

72. Assurer une réception provisoire des produits dès livraison en compagnie d'une personne mandatée par le fournisseur, permettant de contrôler l'absence de détérioration apparente, la quantité des produits livrés, la présence des documents logistiques et techniques exigés dans le cahier des charges.

73. Identifier et stocker immédiatement les produits soumis à des conditions particulières de stockage.

74. Etablir et signer conjointement un procès verbal de réception provisoire conformément à des instructions écrites.

75. Assurer une réception définitive permettant de vérifier :

- ✚ La quantité de chaque article par rapport à la commande, puis par rapport à la quantité inscrite sur le BL,
- ✚ L'absence de détérioration apparente
- ✚ La conformité des produits par rapports aux exigences du cahier des charges, et par rapport aux couples fabricants/produits sélectionnés
- ✚ La présence et la conformité des documents techniques exigés (certificats d'analyse de chaque lots, etc.)
- ✚ Le respect de la période de validité restante de chaque lot en conformité avec les exigences du cahier des charges (2/3 de la période de validité totale)
- ✚ La facturation par rapport aux quantités livrées en bon état et les prix contractuels

- ✚ La conformité des résultats des analyses de contrôle de qualité (si délai de réception de ces résultats en accord avec le délai de réception prévu dans le dossier d'appel d'offres)

76. Etablir et signer un procès verbal de réception définitive

77. S'acquitter des obligations de levée de caution et de paiement dès la réception définitive effectuée dans la limite des délais prévus

Du contrôle de qualité

78. Pratiquer auprès de Laboratoires reconnus des tests de contrôle de qualité sur un échantillonnage significatif de lots réceptionnés

79. Veiller au remplacement en urgence et par voie aérienne de tout lot jugé non-conforme aux normes internationales, après avoir laissé la possibilité au fournisseur de faire pratiquer une contre expertise à ses frais auprès d'un laboratoire de contrôle de qualité de référence de l'OMS.

80. Retirer du stock les lots incriminés, rappeler les lots distribués dans le territoire et avertir les autorités sanitaires du pays

81. Signaler à l'ACAME et à l'OMS tout problème grave de qualité auprès d'un couple fabricant/produit

De la quarantaine

82. Mettre provisoirement en quarantaine (stand by, directe, produits périmés, produits avariés) tout en produit caractérisé par :

- ✚ Une attente de résultats d'analyse de contrôle de qualité
- ✚ Une réception définitive incomplète par défaut de documents administratifs ou techniques
- ✚ Une anomalie négociable (erreur de prix, de conditionnement, etc).
- ✚ Une non-conformité grave aux exigences du DAO rejetant le produit
- ✚ Un rejet direct (produits reçus avariés, non-conformité après analyses, perte de confiance dans le fournisseur)
- ✚ Une sortie de stock pour raisons techniques (retrait de lots, péremption proche, casse, avarie)

83. Prévoir une procédure stricte pour la destruction des médicaments, respectant la législation du pays, la politique pharmaceutique et la protection de l'environnement.

Des sorties de stock

84. Programmer les préparations aux divers clients selon un planning préétabli

85. Sélectionner les produits dont les lots dont la date de péremption est la plus proche (en respectant une période de validité restant définie dans le manuel de procédures)

86. Préparer, emballer et organiser la livraison des colis de manière à garantir la qualité des produits
87. Etiqueter les colis de manière à identifier clairement le client.
88. Etablir pour chaque livraison les documents correspondant (Bon de commande, bons de livraison avec items, N°s de lots et dates de péremption, facture commerciale, liste de colisage).
89. S'assurer par des procédures validées de la réception de la livraison par le client et de sa conformité.

Des ventes et marketing

90. Respecter le principe d'équité pour tous les bénéficiaires
91. Faire signer un « contrat moral d'utilisation » par lequel tout client autre que les formations sanitaires publiques s'engage à respecter la politique pharmaceutique du pays et une utilisation rationnelle des médicaments.
92. Respecter le niveau technique de la structure cliente et les listes autorisées par niveau
93. Programmer un planning de préparation des commandes et des livraisons cyclique
94. Développer la force de vente de la Centrale pour créer un lien permanent avec les clients dans le but d'améliorer la qualité du service de la Centrale et vérifier la qualité des produits (traitement de toute réclamation), tout en assurant le développement économique de la Centrale.
95. Analyser la concurrence.

De la communication

96. promouvoir la communication vis à vis des autorités, des partenaires, des institutions et professionnels de la santé et du grand public dans le but de préserver les intérêts de la Centrale en protégeant la santé publique.
97. Entreprendre des opérations d'information Education Communication (IEC) en utilisant tous les media et supports de communication possibles.
98. Investir dans l'événementiel.

L'ACAME

99. Respecter les Statuts, les objectifs et les principes de l'ACAME
100. Défendre les intérêts de l'ACAME lors de réunions internationales ou nationales conformément aux stratégies et positions arrêtées officiellement.

101. Ne pas prendre de décisions unilatérales ou commettre d'actions de nature à discréditer l'ACAME
102. Respecter la confidentialité des informations concernant l'ACAME ou concernant les Centrales d'Achats, sauf si accord préalable écrit des instances de l'ACAME et des Centrales concernées.
103. Favoriser le travail en commun entre Centrales d'Achats (échanges d'information, échanges d'expériences, organisation d'activités groupées, standardisation des outils).
104. S'impliquer activement dans le programme d'activités de l'ACAME lors des différentes phases de son déroulement (définition des besoins et conception, recherche de financements, mise en œuvre, évaluation) et défendre ce programme dans son pays
105. Appuyer l'organisation de (et participer à des) formations pluridisciplinaires coordonnées par l'ACAME.
106. Participer à la mise en place progressive d'une politique d'achats communs (présélection groupée de couples fabricants/produits)
107. Participer activement dans son pays à toute campagne de promotion groupée du MEG sous l'égide de l'ACAME et prendre part à la lutte groupée contre le marché illicite