



NOM DE LA CENTRALE	PAYS
U C M	CENTRAFRIQUE

EVALUATIONS DE LA CENTRALE

PROJET	BAILLEUR	BUREAU ETUDE	DATE	RESULTAT	RAISON PPAAE
Renforcement des services de santé	A F D	CREDES	juin-06	EN COURS	Abondement du FNM
	U E	BEEF	avr-99	adopté	audit financier et comptable
	COGES	Cabinet BEEF	mai-01	adopté	audit financier et comptable
	COGES	Cabinet BEEF	mai-03	adopté	audit financier et comptable
	COGES	Cabinet ARC	mai-05	adopté	audit financier et comptable

La situation actuelle de votre Centrale par rapport à l'approvisionnement des médicaments pour les programmes Sida, palu et TB

PRISE EN CHARGE APPRO PROGRAMMES	OUI/NON	SI OUI TYPE D'ACTIVITE PRISE EN CHARGE	AGENCE désignée (si NON)	SI NON ACTIVITE A LAQUELLE PARTICIPE LA CA (stockage, distribution, etc)	BAILLEUR	NOM PROGRAMME
ARV	NON		PNUD	Distribution au niveau périphérique	Fond Mondial	Renforcement de la prise en charge globale des PVVIH

ACT	NON		PNUD		Fond Mondial	Faire reculer le paludisme en Centrafrique
Anti Tb	NON		PNUD	Stockage+Distrib	Fond Mondial	Renforcement de la lutte contre la Tuberculose

1 ASPECTS INSTITUTIONNELS ET JURIDIQUES

La Centrale a-t-elle un Statut lui permettant d'accomplir au mieux sa mission ?

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Statuts						
	Appui des autorités de tutelle(s) pour le Développement de la Centrale	Tutelle administrative du Ministère de la Santé	Appui technique du Ministère dans les recherches de financement	le renforcement des rapports de travail entre les divers services du Ministère et ceux de l'UCM	sessions de formation sur des thèmes intéressant les deux entités	établissement des programmes de formations	20M
	Aliant objectifs de santé publique et impératifs liés à une structure commerciale passant des commandes sur marché international	Enclavement du pays	confiance des fournisseurs	augmentation du capital	recherche de financement	recherche de financement	900 M
	Autonomie						
	de gestion (décision, recrutement, etc)	financement des dépenses prioritaires	autonomie de gestion	le niveau des ressources	recherche de financement	recherche de financement	200 M
	dans la passation marchés	faible niveau des ressources pour payer les commandes	confiance des fournisseurs	le niveau du capital	recherche de financement	recherche de financement	900 M
	financière (fixation marges, ouverture comptes propres, développement patrimoine, etc)	taux de la marge commerciale très faible	ventes au comptant	reviser l'arrêté sur la tarification en tenant compte du pouvoir d'achat de la population		recapitalisation du FNM	
	Clarté de la mission confiée à la CA						

	Convention garantissant les droits et devoirs des deux parties	problème de respect des obligations faute de ressources suffisantes	Appui du Ministère de la santé	effort dans l'application des textes en appui de ressources suffisantes	renforcer l'autofinancement	recapitalisation du FNM	
	Utilisation optimale de la Centrale (programmes, hôpitaux, produits spécifiques, réactifs, etc)	concentration de la gestion des approvisionnements; faible capacité financière des dépôts préfectoraux	décentralisation facilitant l'accèsibilité	renforcement de la capacité financière		recherche de financement	800M
	Environnement de la Centrale (régulation pharmaceutique, absence de taxes sur med, fiscalité allégée pour la CA)	-Nouvelles procédures de dédouanement; Taxe sur le materiel medical	Possibilité de se faire entendre pour améliorer l'environnement de la centrale	-Suppression des taxes sur le materiel médical; Exonération payement DIC.	Négociation entre MSPP, MFB et la Centrale	Mettre en place par Arrêté et faire fonctionner un comité tripartite.	2 M

	Relations avec le Conseil d'Administration						
	Rédaction de rapports		Rapports Trimestriels et Annuels régulièrement rédigés.				
	Indicateurs de performance		Disponibilité des indicateurs de performance et leur analyse et commentaire au niveau du conseil de gestion				
	Relai de la vision du DG auprès des autorités ou frein		Prise en compte de la vision de la CA dans les grandes décisions impliquant le sous-secteur Pharmaceutique				
	Capacité d'évolution de la structure	Financement des nouveaux Besoins	Système de Distribution couvrant 75% du pays.	Financement du système de Distribution en Province	Subdivision du pays en 4 axes routiers.	Achat de 4 véhicules de liaison	200 M

2 ASPECTS ORGANISATIONNELS

La Centrale d'Achat a-t-elle une organisation adaptée à ses activités actuelles et à la prise en charge des nouveaux programmes ?

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Structure de la Centrale						
	Siège						
	Capacité et adéquation des magasins	Certains Magasins sont sous-équipés et pas conformes aux normes pharmaceutiques.	Existence de 4 Magasins de capacités suffisantes.	Les Magasins du Dépôt annexe de l'UCM	Réhabilitation des 2 magasins du dépôt annexe et leur mis aux normes pharmaceutiques	Conception et installation des étagères, de la climatisation, renforcement de l'étanchéité et du revêtement mural	44 M
	Fonctionnalité des bureaux						

	Bureautique adaptée (Tel, fax, E mail ADSL, etc).		Tous ces outils de communication et de gestion sont installés et fonctionnent correctement				
	Informatique, imprimantes, data show, etc		Tous ces outils de communication et de gestion sont installés et fonctionnent correctement				
	Avez-vous un site web fonctionnel ?		Oui				
	Dépôts Régionaux, agences						
	Magasins	Exigüité et capacité de stockage insuffisant	Existence des magasins au niveau des dépôts	capacité de stockage et mise aux normes d'un entrepôt pharmaceutique	Réhabilitation des magasins de stockage	Augmentation de la capacité de stockage, aération, revêtement mural et renforcement du système de sécurité contre le vol, l'incendie et les aléas climatiques	192 M
	Bureaux						
	Bureautique	Quasi-inexistence de moyens de communication avec l'arrière pays	Existence du Telephone et d'un système de radio santé	Système de communication téléphonique	Dotation de chaque Gestionnaire de dépôt préfectoral d'un téléphone cellulaire	Achat de 16 téléphone portable équipés	2,4 M
	Informatique	Un seul Dépôt Prefectoral dispose d'outil informatique	Installation d'une électrification rurale au niveau de chaque prefecture sanitaire	Informatisation de la gestion des médicaments au niveau provincial	Dotation de chaque dépôt préfectoral d'outil informatique complet	Achat de 16 ordinateurs avec imprimantes complet, installation et mise en route du logiciel de gestion conforme à celui du niveau central.	64 M
	Organigramme						

	pôles de compétence complémentaires	Nombre de Pharmacien par tranche de personnel et nombre d'analyste financier insuffisants.	Existence d'un minimum de compétence dans tous les domaines de la vie d'une CA	Remunération de Pharmaciens et d'analyste financier supplémentaires	Recrutement et remuneration de 2 Pharmaciens et d'un analyste financier pour 5 ans.	Organisation de l'appel à candidature, du test de recrutement et de sa validation par un bureau d'étude	63 M
	Ressources Humaines						
	Qualité						
	Effectif	Sous-effectif si prise en charge de nouveaux programmes	Existence d'un effectif permettant d'assumer toutes les taches dévolues à une CA.	Remunération de magasiniers, de chauffeurs et de contrôleurs de gestion supplémentaires	Recrutement de 4 nouveaux magasiniers au niveau central, 4 chauffeurs et 2 contrôleurs de gestion pour 5 ans	Organisation de l'appel à candidature, du test de recrutement et de sa validation par un bureau d'étude	70 M
	Mise en place d'un programme de formation ?	Niveau assez bas de certains agents	Existence des gestionnaires du médicament de niveau BAC+4 dans tous les dépôts préfectoraux	Niveau de connaissance en gestion du médicament de ces gestionnaires	Organisation d'une serie d'atelier pays et d'une session de formation à l'etranger pour les leaders.	Mise en place d'un calendrier de formation par entité.	

3 MANAGEMENT

La Centrale a-t-elle un management efficace ?

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Management						
	Capacité d'élaboration de plans d'actions		Plusieurs Plans d'Action ont été élaboré sous forme de projet innovant, fédérateur, formateur et ayant un caractère pérenne.				

	Vision à moyen terme : capacité d'élaboration de plan de développement stratégique		Avec l'appui d'un cabinet d'audit indépendant, un plan de développement stratégique est élaboré et évalué chaque 2 ans				
	Gestion des ressources humaines	Planification et mise à jour des dossiers du Personnel; suivi du paiement des cotisations des salariés et des contentieux.	Existence dans le nouvel organigramme adopté depuis Mai 2006, d'un service de gestion des RH à part entière.	fiches de fonction et de suivi du personnel	Informatisation du service nouvellement créé.	Achat de 2 ordinateurs, d'un logiciel de paie et de gestion des RH;	
	Elaboration de Procédures de fonctionnement satisfaisantes	Le Personnel n'est pas suffisamment sensibilisé sur les procédures écrites	Existence d'un manuel de procédures écrit relatifs à la gestion technique, administrative financières, budgétaires et comptables.	sensibilisation du personnel	Formation du personnel aux procédures décrites dans le manuel	Organisation d'ateliers de formation et de sensibilisation du personnel;	
	Capacité d'élaboration de plan de stock/trésorerie	Tension de trésorerie assez fréquente	Etablissement mensuel du plan de trésorerie par le SAF	La trésorerie du FNM	Recherche de financement pour augmenter le capital du FNM afin de faire face aux nouveaux besoins qui sont à l'origine de la tension de trésorerie		
	Capacités de reporting						
	Fixation d'indicateurs objectivement vérifiables		Une batterie d'indicateurs objectivement vérifiables constituant les éléments du tableau de bord du manager ont été définies en collaboration avec le cabinet d'audit				

	Communication interne		Reunion hebdomadaire de Direction; Reunion mensuel avec tous le personnel; Tableau d'affichage interne; Notes circulaires				
	Communication externe (CA, Ministères de tutelles, partenaires)		Le DG participe à la reunion hebdomadaire de cabinet au MSPP; les MdS, MdF, MdP; les Partenaires(UE, AFD) et les ONG santé sont membres du CA de la centrale				

4 GESTION FINANCIERE

La Centrale a-t-elle les moyens financiers d'assurer son auto-développement ?

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Problèmes financiers ?						
	Capacité d'auto-financement suffisante ?	Faible capacité de financement, augmentation constante des besoins	la confiance des fournisseurs	oui	augmentation du capital	recherche de financement	1 milliard FCFA
	Adéquation du Budget de fonctionnement % objectifs	plus de 90%	contrôle interne	oui	augmentation de la marge cciiale conséquence du financement des nouveaux besoin	recherche de financement	150 millions
	Maîtrise des coûts de fonctionnement	difficulté pour le fiancement des nouveaux besoins	contrôle interne	oui	augmentation de la capacité de financement	recherche de financement	-
	Maîtrise fixation prix de vente pour assurer auto-développement		application de l'Arrêté sur la tarification	oui			
	Matelas de trésorerie suffisant	gestion à flux tendu compte tenu d'un niveau de capital insuffisant		oui			
	Montant des investissements en rapport avec les ambitions	incapcité pour financer les nouveaux investissements		oui	augmentation du budget des investissements	recherche de financement	200 millions
	Recouvrement auprès des clients		ventes au comptant	non			
	Besoin recapitalisation extérieure	financement de la croissance et l'expansion des activités dans les préfectures sanitaires	capacité déjà prouvée dans la gestion des financements des partenaires au developpement	oui	augmentation du capital	recherche de financement	1 milliard FCFA
	Capacités RH en gestion fin.						

5 INFORMATIQUE

Le logiciel de gestion commerciale est-il d'actualité et utilisé au mieux ?

						Régions OUI/NON
Logiciel de gestion commerciale (préciser la ligne, le pack+)	Logiciel SAARI SAGE Ligne 100 PACK Version 13,01	Année d'installation de la ligne 100: 2001. La version 13 en 2005. Le code d'accès: 89 70 69 92 E7 D7 50 8F	SAGE SERVEUR NT LIGNE 100 V. 13,01. COMPTA LIGNE 100 PACK V. 13,03. Code d'accès 17 75 CA 37 CA 9A F3 A1	En réseau avec un serveur de grande capacité (le nombre de postes installés sur le réseau = 14		Non
Ordinateurs	Préciser en annexe les caractéristiques des ordi qui travaillent avec la gestion commerciale					

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Outil informatique						
	Performance ou limite de votre logiciel de gestion commerciale	La capacité du logiciel par rapport à l'augmentation des activités	Gestion commerciale en réseau permettant à la comptabilité de récupérer les données en fin de journée	OUI	Passage à la LIGNE 500 pour gérer plus efficacement l'augmentation des activités	Achat et installation de SAARI SAGE Ligne 500 avec un nouveau serveur	12 M
	Utilisation optimale des potentialités de la gestion commerciale		Pratiquement toutes les options offertes par le logiciel de GESCOM sont utilisés				
	Gestion par lots						
	Maîtrise de la Codification des articles/fourn/clients		Tous les articles, les clients et les fournisseurs sont codés selon une nomenclature maison				
	Maîtrise de la sortie de statistiques de consommation (d'outils d'aide à la décision)		Les mouvements de stock fournis par le logiciel sont utilisés pour la quantification des besoins et la surveillance du stock entre autres.				

	Maîtrise de l'Administration du réseau et de la sauvegarde des données		Existence des CD-rom de sauvegarde hebdomadaire				
	Besoin de formation des RH à une version réactualisée	Besoin de recyclage	Maîtrise de la plupart des options par les cadres	oui	Formation des agents et des cadres à la version réactualisée	Faire venir un agent promoteur de la maison SAGE pour assurer la formation	8 M
	Etat du parc informatique						
	Besoin de remise à niveau du parc	vetusté de certains postes	Existence des postes et réseau fonctionnel	oui	Remplacement des postes vetustes	Achat et installation de 5 postes complets	15 M
	Autres						

Les procédures d'achats sont-elles conformes aux exigences des organisations internationales ?

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Pour les produits classiques		Les procédures d'achats sont conformes aux cahiers des charges habituellement recommandées				
	Pour les ARV (prévisions)		Procédures à adapter en fonction des exigences du bailleur concerné				

Déroulement du processus d'achats

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Le Manuel procédures est-il adapté ?	Spécificité de certains partenaires	Existence d'un manuel de procédure d'achat	Oui	Mise en place d'un comité tripartite bailleur concerné/UCM/M SPP	Intégré les exigences du bailleur dans le manuel de procédure existant, sous forme de document complémentaire à enteriner par un Arrêté du MSPP	
	Est-il en conformité avec procédures des bailleurs						
	Plan de passation des marchés						
	Planification des achats et des stocks	Delai de livraison assez long par rapport à la situation géographique du pays	Achats semestriels, Dépôts de stockage et Rotation du stock satisfaisant	oui	Augmenter les fonds de roulement pour effectuer un achat annuel	Recherche de financement	

	Quantification des besoins	Remontée des données de consommation souvent difficile	Technique de quantification fiable	oui	Organisation régulière des supervisions par le niveau central	Achat de 2 pick-up	50 M
	Vérification disponibilités financières	Tension de trésorerie	Vérification de l'adéquation entre les besoins et la disponibilité financière	oui	Augmentation du niveau actuel de trésorerie pour faire face aux nouveaux besoins		
	Plan stock/trésorerie						
	Accès aux devises		Accès aux devises dans tous les Etablissements bancaires de la place				
	Modes de passation marchés						
	Présélection suivie d'AOR		Méthode utilisée par la centrale d'achat	oui	Passage vers la création d'une unité intégrée de passation des marchés, afin de répondre aux exigences des nouveaux partenaires	Instituer le cadre légal de cette unité	
	AOI						
	Adéquation des dossiers d'appels d'offres (mode de marché selon seuils, urgence, marchés négociés, etc.)						
	Fonctionnement des organes d'exécution (CA, Commissions AO, Commission Technique, etc)	Commission technique restreint pour l'analyse des offres.	Création d'une UIPM en cours de finalisation, dont la composition et les attributions sont définies dans un texte réglementaire	oui			

	Transparence dans l'attribution marchés						
	Respect des clauses du DAO	Delai de livraison assez long	Payment dans les delais; Reception qualitative des produits.	oui	Augmenter la quantité commandée par an.	Recherche de financement supplémentaire	
	Analyse technique		Elle tient compte des spécifications techniques des différents produits				
	Analyse financière		Elle tient compte du prix et du delai de livraison				
	Rapports détaillés, publication résultats, décisions fermes, absence de pressions		l'Attribution des marchés tient uniquement compte de l'analyse faite par la commission technique de passation des commandes				
	Execution des marchés		Execution du marché avec CDC complet				
	Respect clauses						
	délais d'approvisionnement trop longs						
	Retards de paiement des fournisseurs						
	Pb de Réception						
	Capacités des RH						
	Particularités ARV						
	Quantification des besoins		Basée sur les données de consommation des sites				
	Logiciel de quantification des besoins						
	Respect PréQualification OMS		Les fournisseurs ARV sont tous Préqualifiés OMS				

	Implications Adpics	Expertise insuffisante en matière d'évaluation des questions liées aux ADPIC	Utilisation des flexibilités prévues par les accords ADPIC	oui	Recruter un Expert en la matière pour 2 ans	Payement du salaire de l'expert	48 M
--	---------------------	--	--	-----	---	---------------------------------	------

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Sélection des produits (maîtrise des dossiers techniques : conformité matières premières, étude de bioéquivalence, de stabilité, normes consommables, etc)	Manque de laboratoire de Contrôle Qualité au niveau national	Selection des produits basée sur le coût et la sécurité d'emploi	oui	Sous-traitance du CQ auprès des laboratoires collaborant avec le programme OMS de présélection et possédant une accreditation conforme aux standards ISO 17025 ou EN 45002	Echantillonnage et envoi des produits. Paiement des tests de CQ	
	Analyse Contrôle de qualité (échantillonnage, interprétation analyses, etc)	Pas d'analyse CQ sur place	Existence d'un mini-laboratoire de CQ au niveau de la centrale d'achat, mais non équipé.	OUI	Equiper le mini-laboratoire en Kits de CQ	Achat de Kits de CQ pour les produits couramment utilisés	30 M
	Stockage distribution (conformité Bonnes Pratiques Distribution)	Dépôts de stockage ne répondant pas aux normes pharmaceutiques, infrastructures de transport quasi-inexistantes	Existence des sites de stockage et de distribution	OUI	Mise aux normes pharmaceutiques des sites de stockage et de distribution; Equipement en infrastructures de transport de produits pharmaceutiques		
	Gestion des réclamations (procédures rappel de lots, etc)	Manque de traçabilité dans la gestion des réclamations	Existence d'un Responsable pour la gestion des réclamations	OUI	Mise en place de procédures écrites concernant toutes réclamations	Inscrire comme module dans l'atelier de formation en AQ	

	Capacités des RH en AQ	RH peu formée en AQ	Un Pharmacien AQ en formation à Clermont Ferrand	OUI	Organisation d'atelier de formation du Personnel aux procédures d'AQ		
--	------------------------	---------------------	--	-----	--	--	--

**8 INFRASTRUCTURES
STOCKAGE**

Les magasins sont-ils suffisants pour faire face à la demande actuelle et à venir ?

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Magasins (Siège)						
	Volume de stockage		La capacité de stockage(1400 m2) des magasins du niveau central sont satisfaisant même pour gérer des nouvelles activités.				
	Respect des normes (tempé, ventil, hygrométrie, propreté, protection rong/ incendie)	2 magasins du dépôt annexe ne sont pas aux normes pharmaceutiques					
	Agencement des magasins (différentes aires)						
	Equipement (stockage, manutent., sécurité, etc)	Equipement de manutention en nombre insuffisant; dispositif de securité insuffisante; Etagères et climatisation insuffisants au niveau du dépôt annexe	2 chambres froides fonctionnelles	oui	A intégrer dans le chapitre Réhabilitation du dépôt annexe		
	Fonctionnement des Chambre(s) froide(s)		Les 2 chambre froides qui datent de 2003 sur financement UE, marchent correctement.				
	Situation en région (le cas échéant)						
	Volume de stockage	Insuffisant		oui	A intégrer dans le plan de developpement des dépôts préfectoraux		

	Respect des normes	Insuffisant		oui	A intégrer dans le plan de développement des dépôts préfectoraux		
	Agencement des magasins	Insuffisant		oui	A intégrer dans le plan de développement des dépôts préfectoraux		
	Equipement (stockage, manutent., sécurité, etc)	En nombre et quantité insuffisant		oui	A intégrer dans le plan de développement des dépôts préfectoraux		
	Chambre(s) froide(s)	inexistant en province		oui	A intégrer dans le plan de développement des dépôts préfectoraux		

Les Procédures de gestion de stocks sont-elles adéquates ?

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Procédures de gestion de stock						
	Rangement des produits (palettes, étagères)		Les palettes sont en nombre et en qualité suffisants				
	Circuit logique des produits et classements des documents		Les documents sont classés selon une procédure écrite, dans des chronos numérotés et datés				
	Gestion de la chaîne du froid						
	Gestion des produits inflammables						
	Gestion échantillothèque						
	Taux de ruptures de stock	5 - 7%					
	Taux de périmés	1,81%					
	Capacités des RH	Magasiniers et manutentionnaires en nombre insuffisant	Existence de procédures écrites de gestion de stocks	oui	Renforcer le nombre des chauffeurs et des magasiniers et manutentionnaire	Recruter 4 magasiniers supplémentaires et 2 manutentionnaires	

9 LOGISTIQUE DE DISTRIBUTION

La logistique de distribution permet-elle de livrer les clients de façon satisfaisante, et pourra-t-elle supporter un surcroît d'activités ?

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Rationalité du circuit de distribution						
	Accessibilité géographique pour clients	La distance moyenne d'accès à un point de distribution est élevé en province	l'accessibilité géographique est satisfaisante à Bangui.	oui	Repose sur le PNDS 2006-2011	installation des points de distribution conformément à la carte sanitaire défini par le PNDS	

	Schéma de distribution adapté au pays		Voir la carte pour les sites de stockage et de distribution				
	Procédures de colisage, d'expédition, de réception		L'Ensemble de ces procédures sont définies dans le manuel de procédures de l'UCM				
	Etat du parc automobile						
	Adéquation avec besoins	Le parc auto ne répond qu'au un quart des besoins en logistique de distribution de la centrale	2 véhicules de distribution disponibles	oui	Réorganisation de la gestion du parc auto avec acquisition de 4 camions supplémentaires pour les livraisons en provinces		
	Capacités des ressources humaines	Les chauffeurs et les maintenanciers sont en nombre insuffisant	Existence d'un parc auto	oui	Renforcer le nombre des chauffeurs et des maintenanciers du parc auto	Recruter 4 chauffeurs supplémentaires et 2 maintenanciers	

10 VENTES ET MARKETING

Procédures ventes et marketing

N°	RUBRIQUES	PROBLEMES CONSTATES	FORCES	A AMELIORER EN PRIORITE OUI/NON	STRATEGIE	ACTIVITES	COÛTS
	Qualité du service						
	Catalogue produits		Existence d'un catalogue UCM avec prix de vente et code produit, actualisé chaque année				
	Taux de rupture de stock		Limité sur l'année entre 5 et 7%				
	Fréquence de livraison		Mensuelle				
	Prix de vente de la Centrale		inférieur au prix median des autres génériqueurs dans le pays				
	Contacts clientèle						
	Fréquence de visites clients		Hebdomadaire				
	Prise en charge appro des hôpitaux		La centrale prend en charge totalement l'appro des hôpitaux de Bangui				
	Prise en charge appro des programmes		La centrale prend en charge totalement l'appro des programmes nationaux et internationaux sur Bangui				
	Capacités RH en VM	Déficit qualitatif en RH pour VM	Existence d'un service des relations avec la clientèle	oui	Developpement d'un plan marketing et formation du personnel aux techniques marketing		