

Ministère de l'Enseignement Supérieur
Et de la Recherche Scientifique

REPUBLIQUE DU MALI

UN PEUPLE - UN BUT - UNE FOI

UNIVERSITE DES SCIENCES DES
TECHNIQUES ET DES TECHNOLOGIES
DE BAMAKO



FACULTE DE PHARMACIE



ANNEE UNIVERSITAIRE 2023-2024

N°.....

TITRE

**GESTION DES RETOURS CLIENTS DES OFFICINES
VERS LES ETABLISSEMENTS D'IMPORTATION ET DE
VENTE EN GROS DE MEDICAMENTS : CAS DE
LABOREX-MALI**

THESE

Présentée et soutenue publiquement le 11/06/2024 à la

Faculté de Pharmacie.

Par : Mlle. Binta Krama Faitiet Masseni

Pour obtenir le grade de Docteur en Pharmacie

(Diplôme d'État).

Jury

Président du jury : M. Ababacar Maïga (Professeur)

Membre : M. Yamoussa KEITA (Docteur)

Membre : M. Sylvestre TRAORE (Maitre-assistant)

Co-directeur de thèse : M. Issa COULIBALY (Maitre-assistant)

Directeur de thèse : M. Sékou BAH (Professeur)

LISTE DES ENSEIGNANTS DE LA FACULTE DE PHARMACIE
ANNEE UNIVERSITAIRE 2023-2024

ADMINISTRATION

Doyen : Sékou BAH, Professeur

Vice-doyen : Souleymane DAMA, Maître de Conférences

Secrétaire principal : Seydou COULIBALY, Administrateur Civil

Agent comptable : Ismaël CISSE, Contrôleur des Finances.

PROFESSEURS HONORAIRES

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Flabou	BOUGOUDOGO	Bactériologie-Virologie
2	Boubacar Sidiki	CISSE	Toxicologie
3	Bakary Mamadou	CISSE	Biochimie
4	Abdoulaye	DABO	Malacologie -Biologie animale
5	Yaya	COULIBALY	Législation
6	Daouda	DIALLO	Chimie Générale et Minérale
7	Mouctar	DIALLO	Parasitologie-mycologie
8	Souleymane	DIALLO	Bactériologie - Virologie
9	Kaourou	DOUCOURE	Physiologie humaine
10	Ousmane	DOUMBIA	Chimie thérapeutique
11	Boukassoum	HAÏDARA	Législation
12	Gaoussou	KANOUTE	Chimie analytique
13	Alou A.	KEITA	Galénique
14	Ousmane	KOÏTA	Biologie moléculaire
15	Mamadou	KONE	Physiologie
16	Brehima	KOUMARE	Bactériologie/Virologie
17	Abdourahamane S.	MAÏGA	Parasitologie
18	Saïbou	MAÏGA	Législation
19	Mahamadou	TRAORE	Génétique
20	Sékou Fantamady	TRAORE	Zoologie

PROFESSEURS DECEDES

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Mahamadou	CISSE	Biologie
2	Drissa	DIALLO	Pharmacognosie
3	Moussa	HARAMA	Chimie analytique
4	Mamadou	KOUMARE	Pharmacognosie
5	Moussa	SANOOGO	Gestion pharmaceutique
6	Elimane	MARIKO	Pharmacologie

DER : SCIENCES BIOLOGIQUES ET MEDICALES

1. PROFESSEUR/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Mounirou	BABY	Professeur	Hématologie
2	Mahamadou	DIAKITE	Professeur	Immunologie-Génétique
3	Alassane	DICKO	Professeur	Santé Publique
4	Abdoulaye	DJIMDE	Professeur	Parasitologie-Mycologie
5	Amagana	DOLO	Professeur	Parasitologie-Mycologie
6	Aldjouma	GUINDO	Professeur	Hématologie. Chef de DER
7	Akory Ag	IKNANE	Professeur	Santé Publique/Nutrition
8	Kassoum	KAYENTAO	Directeur de Recherche	Santé publ./ Bio-statistique
9	Issaka	SAGARA	Directeur de Recherche	Bio-statistique
10	Ousmane	TOURE	Directeur de Recherche	Santé Publiq/Santé environ.
11	Boubacar	TRAORE	Professeur	Parasitologie-Mycologie

2. MAITRE DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Bourèma	KOURIBA	Maître de Conférences	Immunologie
2	Almoustapha I.	MAÏGA	Maître de Recherche	Bactériologie-Virologie
3	Mahamadou S.	SISSOKO	Maître de Recherche	Bio-statistique
4	Djibril M.	COULIBALY	Maître de Conférences	Biochimie clinique
5	Djénéba K.	DABITAO	Maître de Conférences	Biologie moléculaire
6	Antoine	DARA	Maître de Conférences	Biologie Moléculaire
7	Souleymane	DAMA	Maître de Conférences	Parasitologie -Mycologie
8	Laurent	DEMBELE	Maître de Conférences	Biotechnologie Microbien.
9	Seidina S. A.	DIAKITE	Maître de Conférences	Immunologie
10	Fatou	DIAWARA	Maître de Conférences	Epidémiologie
11	Ibrahima	GUINDO	Maître de Conférences	Bactériologie virologie
12	Amadou B.	NIANGALY	Maître de Conférences	Parasitologie-Mycologie
13	Fanta	SANGHO	Maître de Conférences	Santé Publ/Santé commun.
14	Yéya dit Sadio	SARRO	Maître de Conférences	Epidémiologie

3. MAITRE ASSISTANT/CHARGE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Mohamed	AG BARAIKA	Maître-Assistant	Bactériologie-virologie
2	Charles	ARAMA	Maître-Assistant	Immunologie
3	Boubacar Tiétie	BISSAN	Maître-Assistant	Biologie clinique
4	Djénéba	COULIBALY	Assistant	Nutrition/Diététique
5	Seydou Sassou	COULIBALY	Maître-Assistant	Biochimie Clinique
6	Kléligui Casimir	DEMBELE	Maître-Assistant	Biochimie Clinique
7	Yaya	GOÏTA	Maître-Assistant	Biochimie Clinique
8	Aminatou	KONE	Maitre-Assistant	Biologie moléculaire
9	Birama Apho	LY	Maitre-Assistant	Santé publique
9	Dinkorma	OUOLOGUEM	Maître-Assistant	Biologie Cellulaire

4. ASSISTANT/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Cheick Amadou	COULIBALY	Attaché de Rech.	Entomologie/parasitologie
2	Michel E.	COULIBALY	Attaché de Rech.	Entomologie/parasitologie
3	Abdallah A.	DIALLO	Attaché de Rech.	Entomologie/parasitologie
4	Bakary	FOFANA	Attaché de Rech.	Recherche clinique
5	Merepen dit Agnès	GUINDO	Assistant	Immunologie
6	Falaye	KEITA	Attaché de Rech.	Santé publi./Santé Environ.
7	N'DeyeLallah N.	KOITE	Assistant	Nutrition
8	Oumou	NIARE	Attaché de Rech.	Biologie appliquée
9	Lamine	SOUMAORO	Attaché de Rech.	Entomologie/parasitologie
10	Aliou	TRAORE	Attaché de Rech.	Sciences biologiques appliqu.
11	Djakaridia	TRAORE	Assistant	Hématologie

DER : SCIENCES PHARMACEUTIQUES

1. PROFESSEUR/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Rokia	SANOGO	Professeur	Pharmacognosie Chef de DER

2. MAÎTRE DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Loséni	BENGALY	Maître de conférences	Pharmacie hospitalière
2	Mahamane	HAÏDARA	Maître de conférences	Pharmacognosie

3. MAÎTRE ASSISTANT / CHARGÉ DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Bakary Moussa	CISSE	Maître-Assistant	Galénique
2	Issa	COULIBALY	Maître-Assistant	Gestion
3	Balla Fatogoma	COULIBALY	Maitre-Assistant	Pharmacie hospitalière
4	Adama	DENOU	Maître-Assistant	Pharmacognosie
5	Hamma Boubacar	MAIGA	Maître-Assistant	Galénique
6	Adiaratou	TOGOLA	Maitre-Assistant	Pharmacognosie
7	Aminata Tiéba	TRAORE	Assistant	Pharmacie hospitalière

4. ASSISTANT/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Seydou Lahaye	COULIBALY	Assistant	Gestion pharmaceutique
2	Daouda Lassine	DEMBELE	Assistant	Pharmacognosie
3	Sekou	DOUMBIA	Assistant	Pharmacognosie
4	Assitan	KALOGA	Assistant	Législation
5	Ahmed	MAIGA	Assistant	Législation
6	Aïchata Ben Adam	MARIKO	Assistant	Galénique
7	Aboubacar	SANGHO	Assistant	Législation
8	Bourama	TRAORE	Assistant	Législation
9	Sylvestre	TRAORE	Assistant	Gestion pharmaceutique
10	Mohamed dit Sarmoye	TRAORE	Assistant	Pharmacie hospitalière

DER : SCIENCES DU MEDICAMENT

1. PROFESSEUR/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Sékou	BAH	Professeur	Pharmacologie
2	Benoît Yaranga	KOUMARE	Professeur	Chimie Analytique
3	Ababacar I.	MAÏGA	Professeur	Toxicologie

5	Merepen dit Agnès	GUINDO	Assistant	Immunologie
---	-------------------	--------	-----------	-------------

2. MAITRE DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Tidiane	DIALLO	Maître de Conférences	Toxicologie
2	Hamadoun Abba	TOURE	Maître de Conférences	Bromatologie Chef de DER
1	Tidiane	DIALLO	Maître de Conférences	Toxicologie

3. MAITRE ASSISTANT/CHARGE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Dominique Patomo	ARAMA	Maître-Assistant	Pharmacie chimique
2	Mody	CISSE	Maître-Assistant	Chimie thérapeutique
3	Ousmane	DEMBELE	Maître-Assistant	Chimie thérapeutique
4	Madani	MARIKO	Maître-Assistant	Chimie Analytique
5	Karim	TRAORE	Maître-Assistant	Pharmacologie

4. ASSISTANT/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Mahamadou	BALLO	Assistant	Pharmacologie
2	Dalaye Bernadette	COULIBALY	Assistant	Chimie analytique
3	Blaise	DACKOOU	Assistant	Chimie Analytique
4	Fatoumatal	DAOU	Assistant	Pharmacologie
5	Aiguerou dit Abdoulaye	GUINDO	Assistant	Pharmacologie
6	Mohamed El Béchir	NACO	Assistant	Chimie analytique
7	Mahamadou	TANDIA	Assistant	Chimie Analytique
8	Mohamed	TOURE	Assistant	Pharmacologie

DER : SCIENCES FONDAMENTALES

1. PROFESSEUR/DIRECTEUR DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
-	-	-	-	-

2. MAITRE DE CONFERENCES/MAITRE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Lassana	DOUMBIA	Maître de Conférences	Chimie appliquée
2	Abdoulaye	KANTE	Maître de Conférences	Anatomie
3	Boubacar	YALCOUYE	Maître de Conférences	Chimie organique

3. MAITRE ASSISTANT/CHARGE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Mamadou L.	DIARRA	Maitre-Assistant	Botaniq.-Bio. Vég Chef de DER
2	Joseph Sékou B.	DEMBELE	Maître-Assistant	Biologie végétale
3	Boureima	KELLY	Maître-Assistant	Physiologie médicale

4. ASSISTANT/ATTACHE DE RECHERCHE

N°	PRENOMS	NOM	GRADE	SPECIALITE
1	Seydou Simbo	DIAKITE	Assistant	Chimie organique
2	Modibo	DIALLO	Assistant	Génétique
3	Moussa	KONE	Assistant	Chimie Organique
4	Massiriba	KONE	Assistant	Biologie Entomologie

CHARGES DE COURS (VACATAIRES)

N°	PRENOMS	NOM	SPECIALITE
1	Cheick Oumar	BAGAYOKO	Informatique
2	Babou	BAH	Anatomie
3	Souleymane	COULIBALY	Psychologie

4	Yacouba M	COULIBALY	Droit commercial
5	Moussa I	DIARRA	Biophysique
6	Mahamoudou	KONE	Droit et éthique
7	Modibo	SANGARE	Anglais
8	Satigui	SIDIBE	Pharmacie vétérinaire
9	Sidi Boula	SISSOKO	Histologie-embryologie
10	Fana	TANGARA	Mathématiques
11	Djénébou	TRAORE	Sémiologie et Pathologie médicale
12	Oumar	SAMASSEKOU	Génétique
13	Boubacar	ZIBEIROU	Physique

Bamako, le 27 mai 2024

P/Le Doyen PO
Le Secrétaire Principal



Seydou COULIBALY
Administrateur Civil



DEDICACES ET REMERCIEMENTS

DEDICACES

A Bintu Krama Faitiet Masseni,

FELICITATIONS ! Tu as su te relever à chaque échec durant ce parcours rempli d'embûches, de bonheur et en a tiré des leçons qui t'ont permis d'être à cette fin. Je suis fière de cette femme travailleuse, positive, ambitieuse que tu es et qui ne relâche devant rien. Ce diplôme tu le mérites amplement. Sois une pharmacienne hors pair et qu'Allah dans Sa Miséricorde T'accorde ce bonheur que tu mérites Amine.

A mon père DR Mamadou KRAMA,

Celui que j'appelle encore BAE (Before Anyone Else) celui qui passe avant tout, MERCI pour tout ! Un homme bon, travailleur, courageux, objectif et bienveillant. Mon modèle de vie, ma motivation, ce travail est le tien. Aucun merci ne peut combler tous ces efforts et sacrifices que tu as fait pour que j'en arrive là. Merci pour tes conseils, ton oreille attentive quand il fallait, merci pour cette éducation de dignité, de principes et d'honneur. Merci de m'avoir aidé dans ce choix d'étude pour lequel aujourd'hui j'y suis à la fin. Tu as toujours su m'aider à me relever et à avancer, sans toi je ne serai pas celle que je suis aujourd'hui, chanceuse d'être ta fille je n'aurai pas demandé mieux. Je sais que tu es fier de moi et que tu ne regrettes pas m'avoir fait confiance dès le début et cela me rend plus qu'heureuse, qu'Allah t'accorde une longue vie en santé auprès de nous pour que nous continuons de te rendre fier et profiter des fruits de ton dur labeur. Qu'Allah te récompense en te gardant une place dans son Paradis éternel.

Je t'aime infiniment.

A ma mère Mame Maman Naïsha KONE épouse KRAMA,

Merci maman pour ton soutien, pour tes encouragements, pour tes conseils. Ton amour, ton soutien et ton dévouement envers moi ont été d'une importance capitale dans cette étape de ma vie, qu'Allah te le rende à souhait.

A mes grands frères, Kader KRAMA et Aïcha KRAMA,

Merci pour votre soutien indéfectible, toujours là pour moi quel que soit la situation, vous m'avez accompagné dans mes choix et m'a fait comprendre l'importance du travail étant mes devanciers et cela n'a pas de prix, loin des yeux mais près du cœur, la famille reste la famille. La distance m'a fait apprécier les liens du sang, que DIEU raffermisse nos liens et nous unisse d'avantage.

A mes petits frères Haïna KRAMA et Mohamed-Hassane KRAMA, en tant que votre grande sœur ce travail est aussi le vôtre, un exemple à suivre. Merci de m'accompagner par votre amour inconditionnel qui a aussi été une source de motivation. Je serai toujours là pour vous et vous pouvez compter sur moi. Je vous aime.

A mon Oncle chéri Docteur Issa KARAMA, Merci mon oncle pour ton soutien de près ou de loin.

A ma cousine Kathy Karama, mon Fan numéro 1, ma petite sœur qui m'a aidé et chéri tout ce temps, merci de m'avoir encouragé et de m'avoir autant booster. Ces moments de joies et de folies m'ont aidé d'une manière ou d'une autre à surmonter les moments où ça n'allait pas, tu m'as montré que les liens de famille sont plus qu'importants et qu'il n'y'a pas que le nom, ton dévouement pour ma personne me touche à chaque fois comme si c'était la première fois et cette douce et tendre fille que tu es mérite tout. Qu'Allah facilite ton Doctorat, je t'aime ma prunuce. Et comme toi et moi le disons le sang ne deviendra jamais de l'eau.

REMERCIEMENTS

J'adresse mes sincères remerciements à :

A ALLAH SWT

Alhamdu lillahi rabbi alAAalameena, Alrrahmani alrraheemi,

«Allah n'impose à aucune âme une charge supérieure à sa capacité» S2.V286. Ce parcours à Bamako m'a permis de me rapprocher de mon Dieu, de ma religion et de raffermir ma foi. Mon Seigneur Allah, dans toute Sa grâce, m'a guidé dans l'aboutissement de ce travail, je ne cesserai de Le remercier et d'implorer son aide pour cette pharmacienne de qualité que je serai.

Au PROPHETE MOHAMED (SAW) que la paix et les bénédictions de Dieu soient sur lui. Que son exemple de compassion et de sagesse continue de nous guider.

À mon pays bien aimé la Cote d'IVOIRE Le berceau de ma culture, de mes racines et de mes souvenirs les plus chers. Que ta grandeur et ta prospérité continue d'illuminer le monde.

Au MALI Terre chaleureuse et hospitalière, ce pays qui m'a ouvert les bras avec tant de bienveillance et m'a permis de réaliser mon rêve de devenir pharmacienne, je suis éternellement reconnaissante. Merci pour l'accueil, merci de m'avoir enseigné le sens de l'humilité, de l'amour et du partage. C'est un honneur d'appeler ce pays mon foyer.

A ma Tantie d'amour, Feu DR BORE SARAN (paix à ton âme) Tu m'as aidé à m'intégrer dans ce pays qui au départ n'était le mien, à franchir le cap du numerus et tu as été plus qu'une « tutrice » pour moi, tu as été une mère, triste que tu ne pourras pas me voir dans la finalisation de ce projet mais contente de savoir que tu seras fière et heureuse de me voir être pharmacienne. Qu'Allah de là où tu es,

te récompense pour ton amour, ton attention envers moi, qu'Allah ait pitié de ton âme et t'accueille dans son Paradis.

A Dr Cissé Adja Mayaka Raissa, une belle âme qu'Allah a mise sur mon chemin. Nous l'avons commencé ensemble et aujourd'hui nous sommes arrivées. Merci infiniment pour ton soutien, de près et de loin depuis toutes ces années, tu as su être une grande sœur et une amie, derrière cette carapace de dure et sans émotion se cache une douce et bonne femme, intelligente tu as su me partager cet amour pour le travail, tu m'as aidé à me rapprocher de mon Créateur, tu sais ce que tu représentes pour moi et qu'Allah continue de te bénir pour tous ce que tu as pu faire pour moi, ce travail est aussi le tien car ma réussite te tient à cœur, tu me l'as montré à tout moment dans ces moments de galère, de dispute, de mésentente, tu as toujours su communiqué ton amour et tu as en grande partie jouer ce rôle de mentor je t'aime et merci à la famille Cissé pour l'adoption.

A mon debout Dr Fatoumata Touré, Allah seul sait pourquoi tu es arrivée à cette période de ma vie, cette période où j'avais le plus besoin d'une épaule et tu étais là. My Soulmate, tu as su me montrer ce qui est une amitié transparente et vraie, d'amour réciproque, merci d'être mon mari comme tout le monde le dit, ce coup de foudre amical ne fait que commencer et qu'Allah renforce nos liens et nous permette nos voyages de milliardaires dans la santé.

A Mohamed Diomandé, mon vieux père chou. Merci pour toutes ces années de conseils, d'aide, d'affection surtout, cette confiance accordée m'a été d'une grande utilité. Sans toi ces années n'allaient pas être celles qu'elles ont été, merci encore et qu'Allah nous montre ton jour.

A mes amis Dr Mory Touré et Dr Ali Diarra, mes compagnons de lutte, merci de m'avoir pris comme votre sœur et qu'Allah nous permette enfin de profiter de ces nuits blanches de travail.

À tous les professeurs chargés de cours à la FAPH Pour la qualité de l'enseignement que j'ai reçue d'eux

À l'Amicale des Étudiants Ivoiriens (AEI)

Grace à cette association, j'ai su développer des aptitudes et qualités que j'ignorais, j'ai pu me sentir chez moi et continuer à cultiver mes liens avec la cote d'Ivoire, malgré la distance. Votre dévouement à aider les étudiants Ivoiriens au Mali est une véritable source d'inspiration. Merci d'avoir eu confiance en moi pour représenter cette association en tant que chargée aux relations extérieures, secrétaire générale et enfin présidente au fil du temps. Cet environnement chaleureux et accueillant qui m'a permis de m'épanouir, d'avancer et de me surpassée.

A mes parrains Amany Simplicie, Professeur Youssouf Traoré, Dr Kouyaté, Isaac Diaby Sanissi, Christian Adjoby, Dr Evi, Kouassi Konan Albert, Serge Kouaho et Mohamed Rabbet, Vous êtes vraiment exceptionnels, vous m'avez soutenu et vos conseils ont été très utiles. Je vous suis infiniment reconnaissante pour tout cela. Mon amour et ma gratitude envers vous sont profonds.

A la promotion ivoirienne P15, Mohamed Diaby, Dr Khalifa Ouattara, Boubacar Sow, Hamadi Soumaré, Bandjini Diallo. Que nos liens perdurent à jamais et qu'ALLAH nous montre votre jour.

Au thésard de la P15 du Pr Issa Coulibaly, Sidi Bamba, Dr Sarambourou Abdoulaye, Dr Saoudatou Bah, Aziz Keita, Diall, Ismael, Mohamed Sidibé, Oumar Guindo, Mohamed S Diarra, Zeinab Diallo, Oumou Sall, Issa Diabaté. Merci pour l'encouragement. Malgré nos multiples occupations on a toujours su rester unis et soudés. Que cette nouvelle aventure soit pleine de succès pour tous. Soyez heureux.

A mon voisin Oumar Koné : Que dire si ce n'est merci pour l'intégration en plus, tu es plus qu'un simple voisin merci de me venir en aide à chaque fois que j'ai

besoin et le fait de ralentir l'évolution de nos moments de mon bosse nous a tous aidé d'une manière ou d'une autre de mieux comprendre les cours

A ma Camerounaise chérie Mme Mounirah Nchamoun Diarra, Merci pour ces 7ans d'amour et de partage la mère de ma fille mielo qu'Allah dans sa bonté t'accorde le meilleur.

A mon groupe d'étude : Ibrahim Maïga, Bintou Koné, Oumou Sall, Aissata Cissé, merci pour ces riches moments d'études et de considérations qu'Allah facilite votre jour.

A Jaures Yapo, Aquilas Bada, Jonathan Zohoré, Fabrice Gnaho, Merci pour vos encouragements et votre amour. Succès dans tout ce que vous entreprenez.

A mes petits frères Aka ELIE, Yeo Parfait, Hassane Coulibaly, Diawara Souleymane, Cedrick Kouamé, Wilfried Zrango, Emmanuel Kouamé, Hermann Tangba, Sylvestre Yao Merci du fond du cœur pour ce soutien apporté lors de mes dernières années, la confiance accordé et surtout l'amour inconditionnel porté à mon égard. Puisse DIEU vous le rende.

A mes fils Michel Ange et Beki Même quand vous ne vouliez pas vous l'aviez fait, je vous ai fatigué mais vous n'aviez jamais refusé de m'aider et cela n'a pas de prix, merci pour tout. Qu'ALLAH vous fasse Miséricorde.

A ma petite sœur Kadidjate Eve Konaté Merci pour ta présence, ton aide et ton encouragement. Puisse le bon DIEU faciliter ton parcours et te guider sur le droit chemin.

A mes petites sœurs Indira Doumbia, Félicité Sekongo, Maimouna Sekongo Rebecca Bosse, Rosine Goli, Mawa Ouattara Même si la proximité n'était pas au top ce respect accordé est déjà un plus pour moi, grandissez en sagesse et puisse ALLAH être satisfait de vous.

A mon grand frère Dr Kader Fofana, Merci de m'avoir pris comme ta petite sœur et m'aider comme un grand frère doit le faire. Qu'Allah perdure cette fraternité.

A mes aînés Dr Lehie Bi Marc, Dr Franck Pette, Dr Amara Fofana, Dr Malick Koulibaly, Dr Kouamé Jean-Kisito, Dr Serge Alexandre Yao, Dr Samassi, Dr Dramé, Dr Ousmane Diallo

Merci pour cet encadrement et cette bienveillance à mon égard.

A Lacina Sidibé, Merci pour ta disponibilité et ta marque de gentillesse. Puisse le bon DEU t'en gratifier.

A Moussa Diaby, mon sinou sinou tu es rentré dans ma vie et tu m'as tellement beaucoup apporté, conseils et réconfort, qu'Allah te le rende et se souvienne de toi, que cette belle amitié continue et merci pour tout.

A Himran Moundi et Jean Olivier Zouogbo que dire que vous ne savez déjà. Vous avez été d'une grande aide tant morale que physique, les débats du soir au petit matin pour ne plus penser au cours. Puisse Allah vous récompenser pour tout et par tout ce que vous désirez de bien dans votre vie. Que nos liens perdurent à jamais et qu'ALLAH nous montre votre jour.

A mon filleul Gerolde et ma filleule Kadi Samaké Merci pour l'affection portée à ma personne. Qu'ALLAH facilite vos parcours respectifs.

A Philippe Sary Ballou, Toujours en désaccord mais toujours là pour moi, merci cher ami pour cette énergie positive.

A Cheick Coulibaly et Saly Frederick, Merci pour l'esprit d'entraide et de fraternité.

Aux membres de la culture de l'AEI Merci pour ces moments de distraction et de confiance, cela n'a pas été facile mais nous arrivons toujours à nous entendre, bonne continuation à vous.

Aux Dr Tra Ornella, Dr Ouattara Sanata, Dr Oumou Maiga et Dr Bara Marie Paule, merci les grands pour ces moments d'ambiance et de conseils.

A mes filleuls de la p18, les ivoiriens de la 16eme promotion du numerus clausus. Je vous remercie d'avoir pensé à moi pour être votre marraine, je continuerai de vous rendre fiers et d'être un modèle pour vous, recevez en ces quelques mots l'expression de ma profonde gratitude. Que DIEU fasse de vous de grands médecins et pharmaciens.

Aux ivoiriens de la P13 ET P14 : Dr Stéphane Behinan, Dr Josaphat Yao, Dr Kader Sanogo, Ali Badra (qu'Allah lui fasse Miséricorde), Dr N'Dri Solange, Dr Emmanuel Kouamé, Merci d'avoir contribué à la réussite de mon parcours universitaire.

Aux membres de l'AEI : La présidente actuelle Eva Tanoh et les autres membres merci pour tous. Cette famille, je la porterai dans mon cœur pour toujours.

Au Dr Yetina, mon tekynouwa Mon Partenaire de la fac, merci pour tout et qu'Allah fasse de toi, l'un des meilleurs pharmaciens.

A la 15eme promotion du numerus clausus Je ne pourrais vous dire que le meilleur reste à venir, ces 6 années passées ensemble ont été pour moi une joie. Bonne continuation !

Aux étrangers de la P15, faire partie des élites n'a pas été chose facile et Dieu seul sait le sacrifice de chacun à faire pour en arriver là. Félicitations et soyez de grands et bons pharmaciens.

A Gaius TATFO, Merci pour ton aide indélébile, cette pression que je te faisais supporté tu l'as endossé sans rien dire, qu'ALLAH te le rende.

A mon amie Océane Elidjé Loin des yeux, près du cœur. Tu as été un héros invisible de ma thèse, je te remercie de m'avoir soutenu avec tes encouragements

et tes conseils virtuels. Depuis toujours tu m'as porté dans ton cœur sans rien en retour et Dieu seul sait combien de fois cette amitié m'est précieuse. Merci encore.

A Lohan Amangrah, mon loulou d'amour, merci pour ton soutien malgré la distance qui nous sépare. Ta présence à mes côtés, même à distance, a été d'une grande valeur pour moi. Je suis tellement reconnaissante d'avoir un ami aussi formidable et loyal que toi. Merci du fond du cœur mon Loulou.

A mes ami(e)s Mohamed Sarr, Iris Kouassi, Yaba Anniella, Dr Maëlle Erica Ornella Benié, Merci pour la confiance, votre amour et votre soutien. Puisse le bon DIEU vous combler au-delà de vos attentes.

A Abdoul Wahab Sarr, mon pseudo colonel pharmacien merci pour toute cette affection, qu'Allah nous montre ton jour et qu'il perdure cette amitié.

A Dr Sandwidi Merci pour la considération à mon égard. Puisse ALLAH t'en gratifier par le bien.

A Monsieur Abdoul-Hakim Bamba, merci serait un très petit mot pour tous ce que tu m'as apporté et continue de m'apporter, cette attention et considération à mon égard, Puisse le bon DIEU te combler au-delà de tes attentes.

À mes amis de la FESPAO Guinée (Fédération des étudiants en sciences pharmaceutiques de l'Afrique de l'Ouest) MOHAMED CONTE, KADIATA CONDE, KALIL TOURE, A L'AEP (Association des Étudiants en Pharmacie) À la pharmacie **ELIMANE IBRAHIM** Mes sincères remerciements à l'égard de tout le personnel notamment à **Dr KONATE** et **Dr ELIMANE MARIKO** pour leur soutien, leur encadrement et leur gentillesse.

A mon professeur, DR ISSA COULIBALY merci pour cette considération profonde, ce soutien et cette confiance depuis le début. Vous m'avez donné cet amour du travail et je ne cesserai de l'agrandir partout où je serai.

Je souhaite exprimer ma profonde gratitude envers tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail de thèse et dont j'ai oublié de mentionner le nom ici. Nul n'est parfait. Je suis de cœur avec vous tous. Veuillez excuser mon manquement ! Votre confiance, votre expertise et votre soutien inébranlable ont été des éléments essentiels de ma réussite. Je suis honorée d'avoir eu l'opportunité de travailler sous votre supervision et je vous suis éternellement reconnaissante pour votre accompagnement tout au long de cette aventure. Je dis encore à toutes et à tous merci pour toujours.

**HOMMAGES AUX
MEMBRRES DU JURY**

A notre cher Maître et Président du jury

Pr Ababacar MAIGA

- Professeur Titulaire de Toxicologie à la FAPH ;
- Enseignant chercheur ;
- Membre du comité technique de pharmacovigilance ;
- Membre de la commission National des Autorisations de Mise sur le Marché des Denrées Alimentaires pour Animaux et des Addictifs Alimentaires ;
- Ancien directeur adjoint de la direction de la pharmacie et du médicament ;
- Ancien directeur général adjoint de l'Institute National de Santé Publique ;
- Ancien vice Doyen de la FAPH.

Cher maitre,

C'est un grand honneur que vous nous faites en acceptant de présider ce jury de thèse malgré toutes vos occupations. Votre humilité malgré vos distinctions multiples, votre quête constante de l'excellence votre proactivité et votre extrême courtoisie font de vous un modèle qui force le respect et l'admiration.

Veillez trouver ici cher maître, l'expression de notre profonde gratitude.

Puisse Dieu vous bénir dans tout ce que vous ferez !

A notre cher Maître et Juge

Docteur Sylvestre TRAORE

- Pharmacien praticien au CHU Pr Bocar Sidy SALL de Kati ;
- Assistant en Gestion pharmaceutique à la FAPH ;
- Spécialiste en Gestion des approvisionnements pharmaceutiques et logistique santé.

Cher Maître,

Nous sommes honorés par la spontanéité avec laquelle vous avez accepté de juger ce travail. Vos critiques et suggestions ont été des apports capitaux pour son amélioration.

Votre dévouement et votre sens aigüe du travail bien fait font de vous un exemple à suivre. En acceptant de juger ce travail, vous nous accordez un très grand honneur.

A notre cher Maître et Juge

Docteur Yamoussa KEITA

- Pharmacien ;
- Responsable Qualité Sécurité Environnement ;
- Contact ANZEN et IGNITION Laborex Mali/Groupe CFAO.

Cher Maître,

Ce fut pour nous une immense joie de vous avoir comme juge de ce travail.

En acceptant juger ce travail, vous nous accordez un très grand honneur.

Bien plus qu'un maître, vous êtes pour nous un exemple à suivre.

Veillez recevoir ici cher maître, nos sincères remerciements.

Puisse Allah vous rendre grâce !

A notre cher Maître et Co-directeur

Docteur Issa COULIBALY

- Titulaire d'un PhD en gestion à la FAPH;
- Titulaire d'un master en management des établissements de santé ;
- Chargé de cours de gestion à la FMOS ;
- Praticien hospitalier au CHU Pr Bocar Sidy SALL de Kati ;
- Chef de service des examens et concours de la FAPH
- Membre du groupe de recherche sur le secteur public en Afrique ;
- Membre du laboratoire de télé médecine, télé enseignement de l'UCAD de Dakar ;
- Ancien président de l'ordre des pharmaciens de Koulikoro

Cher Maître,

Nous sommes très honorés que vous ayez accepté de codiriger ce travail. La rigueur dans le travail, l'amour du travail bien fait et votre sens élevé du devoir ont forcé notre admiration. Votre disponibilité, votre assurance, votre humilité et votre caractère sociable font de vous un homme de classe exceptionnelle. Merci pour votre patience, vos encouragements, votre soutien de chaque instant et surtout vos judicieux conseils qui ont contribué à alimenter notre réflexion. Vous resterez pour nous un exemple à suivre. Nous sommes honorés d'être compté parmi vos disciples.

Acceptez ici notre profonde gratitude

Puisse Dieu vous accompagner dans vos activités !

A notre Maitre et directeur

Professeur Sekou BAH

- PhD en Pharmacologie ;
- Professeur de pharmacologie à la FMOS et à la FAPH ;
- Membre du comité technique de pharmacovigilance ;
- Titulaire d'un master en santé communautaire internationale ;
- Chef de service de la Pharmacie hospitalière au CHU point G ;
- Doyen de la Faculté de Pharmacie de Bamako.

Cher Honorable Maître,

A l'honneur que vous nous faites en acceptant d'être le directeur de cette thèse est pour nous l'occasion de vous témoigner notre profonde reconnaissance.

Votre gentillesse extrême, vos qualités humaines et professionnelles ainsi que votre extrême disponibilité nous inspirent une grande admiration et un profond respect.

Veillez trouver ici, cher maître, l'expression de notre gratitude et votre grande estime.

LISTE DES ABREVIATIONS

Liste des abréviations :

BPD : Bonnes Pratiques de Distribution

CIP : Code Identifiant de Présentation

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Liste des figures

Figure 1 : Répartition des officines privées faisant des retours de produit.....	24
Figure 2 : Répartition des officines privées en fonction de difficultés rencontrées.	29
Figure 3 : Répartition des officines privées en fonction de leur satisfaction.....	31
Figure 4 : Répartition des officines privées en fonction de l'utilité d'une mise en place et application d'une procédure de retour de produits	35
Figure 6 : Répartition selon la satisfaction du personnel de LABOREX-MALI	40

Liste des tableaux

Tableau I : Répartition des officines privées en fonction des communes de Bamako.....	23
Tableau II : Répartitions des officines en fonction de la taille des officines privées	23
Tableau III : Répartition des officines privées selon les causes des retours	25
Tableau IV : Répartition des officines privées selon des critères de retours	26
Tableau V : Répartition des officines privées en fonction de la formation sur une procédure de retour client.....	26
Tableau VI : Répartition des officines privées en fonction de leur propre procédure de retour client.....	27
Tableau VII : Répartition des officines privées en fonction du délai de traitement de retour client par Laborex Mali.....	27
Tableau VIII : Répartition des officines privées en fonction du nombre moyen de retour mensuel	28
Tableau XI : Répartition des officines privées en fonction du Taux de traitement	28
Tableau X : Répartition des officines privées en fonction du type de difficulté.	30
Tableau XI : Répartition des officines privées en fonction de l'impact créé par les retours sur la gestion du stock.....	30
Tableau XII : Répartition des officines privées en fonction des conséquences créées sur la gestion du stock	31
Tableau XIII : Répartition des officines privées en fonction des suggestions d'amélioration	32
Tableau XIV : Répartition des officines privées en fonction du type d'amélioration	33

Tableau XV : Répartition des officines privées en fonction de l'utilisation de la technologie pour la gestion de retour client	34
Tableau XVI : Répartition des officines privées en fonction de la raison de l'utilisation de la technologie	34
Tableau XVII : Répartition du personnel de LABOREX-MALI selon la fonction	36
Tableau XVIII : Répartition des causes des retours du personnel de LABOREX-MALI.....	37
Tableau XIX : Répartition du délai de traitement selon le personnel de LABOREX-MALI.....	38
Tableau XX : Répartition en fonction du nombre moyen de retour mensuel du personnel de LABOREX-MALI	38
Tableau XXI : Répartition du taux de traitement en fonction du personnel de LABOREX-MALI.....	39
Tableau XXIII : Répartition des conséquences créées sur la gestion du stock selon le personnel de LABOREX-MALI	39
Tableau XXIV : Répartition du type d'amélioration selon le personnel de LABOREX MALI.....	40
Tableau XXV : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 1 ^{ère} journée	41
Tableau XXVI : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 2 ^e journée	42
Tableau XXVII : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 3 ^e journée.....	43
Tableau XXVIII : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 4 ^e journée.....	44

Tableau XXIX : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 5 ^e journée	45
Tableau XXX : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 6 ^e journée	46
Tableau XXXI : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 7 ^e journée	47
Tableau XXXII : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 8 ^e journée.....	48
Tableau XXXIII : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 9 ^e journée.....	49
Tableau XXXIV : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 10 ^e journée.....	50

TABLE DES MATIERES

Tables des matières

DEDICACES.....	xi
REMERCIEMENTS	xiii
I- INTRODUCTION	1
II- OBJECTIFS	5
III- GENERALITES	7
3.1 Cadre conceptuel	7
3.2 Approche théorique de la gestion des retours clients	9
3.2.1 Raisons des retours clients	9
3.2.2 Processus de gestion des retours clients.....	11
3.3 Impact sur la chaine d'approvisionnement des retours clients	13
IV- METHODOLOGIE.....	16
4.1. Cadre et lieu de l'étude.....	16
4.2. Type d'étude	17
4.3 Période de l'étude.....	17
4.4 Population d'étude.....	18
4.4.1 Critères d'inclusion	18
4.4.2 Critères de non inclusion.....	18
4.5 Echantillonnage.....	18
4.6 Outils de collecte des données	20
4.7 Technique de collecte des données.....	20
4.8 Variables	20
4.9 Analyses des données	21
4.10 Considérations administratives	21

V- RESULTATS	23
VI- COMMENTAIRES ET DISCUSSION	52
VII- CONCLUSION.....	59
VIII- RECOMMANDATIONS.....	60
IX- REFERENCES	62
ANNEXE.....	66

INTRODUCTION

I- INTRODUCTION

La distribution en gros des médicaments est une activité importante de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement. Aujourd'hui, le circuit de distribution des médicaments devient de plus en plus complexe et implique de nombreux intervenants [1]. Le retour de médicament faisant partie de la distribution, nécessite un intérêt particulier. De ce fait, une bonne gestion des retours de médicaments présente une importance majeure dans une entreprise d'importation et de vente en gros de médicaments [2] visant à accroître la satisfaction, l'engagement et la confiance des clients de l'entreprise et à améliorer la qualité des prestations. Cette gestion revêt une importance toute particulière dans le secteur des services où la prestation est à la fois difficile à évaluer pour le client et délicate à contrôler pour l'entreprise [3].

D'une part, le comportement de réclamation survient suite à un incident de service qui a provoqué un état de frustration du client. Ce dernier s'engage dans une démarche de réclamation lorsqu'il n'est pas capable d'intégrer cette frustration ; c'est-à-dire que le niveau d'insatisfaction n'est pas acceptable [4]. Ainsi, l'identification de l'origine de l'incident telle que perçue par le client, est un enjeu majeur du processus de gestion des réclamations [3].

A ce jour, l'insuffisance de l'application de procédure de réclamation au niveau des officines est source de nombreux dysfonctionnements chez le grossiste privé. Dans ce contexte économique défavorable, on peut dire que l'optimisation de la gestion des retours clients est une nécessité pour diminuer au maximum les pertes et ces pertes peuvent réduire considérablement les profits d'une agence de répartition pharmaceutique. En effet, tous les retours qui ne sont pas remis en stock constitue une « perte sèche » [2], autant pour le grossiste répartiteur privé que pour l'officine client.

A Montpellier, les travaux d'autres chercheurs qui considèrent que le rôle des technologies de l'information et de la communication est déterminant dans la gestion des retours, puisque celles-ci permettent de suivre les produits, de prévoir les retours [5]. Au Congo, les médicaments retournés doivent être gérés selon une procédure écrite basée sur le risque tenant compte du produit concerné, des conditions de stockage requises et du temps qui s'est écoulé depuis sa première expédition [1].

Pour une bonne optimisation de la gestion de retours des clients, le suivi d'un bon processus de réclamation ou l'établissement d'une procédure de réclamation pour les officines serait tout d'abord l'idéal, ensuite faire des formations sur la maîtrise de cette procédure et enfin veiller à sa bonne application.

Au Mali, peu d'études concernant la gestion de retours vers les grossistes ont été faites. Ainsi, dans l'optique de comprendre au mieux la gestion des retours des officines vers les grossistes privés, nous avons entrepris d'étudier le système de gestion des retours au niveau d'un grossiste répartiteur privé de la ville de Bamako.

Ainsi notre problématique est de comprendre et décrire la gestion des retours clients des officines vers Laborex-Mali. De cette question principale découle les sous questions suivantes :

- ✓ comment décrire les différents types de retour des officines ?
- ✓ comment identifier les officines qui disposent de procédure de retours client ?
- ✓ comment déterminer la qualité de traitement des retours clients des officines par le grossiste ?

Comme hypothèse principale nous avons : la gestion des retours clients influence positivement la qualité des services au niveau des officines. De cette hypothèse, nous formulerons les sous hypothèses suivantes :

- ✓ les différents types de retour des officines permettent de mieux comprendre l'objet des réclamations ;
- ✓ les officines disposants de procédure de retours client font moins de retour au grossiste répartiteur ;
- ✓ la qualité de traitement des retours client améliore la relation de confiance entre les officines privées et le grossiste répartiteur privé.

OBJECTIFS

II- OBJECTIFS

2.1 Objectif Général

Etudier la gestion des retours clients des officines vers Laborex-Mali.

2.2 Objectifs Spécifiques

- Décrire les différentes causes de retour des officines ;
- Identifier les officines qui disposent d'une procédure de retours client ;
- Déterminer la qualité de traitement des retours clients des officines par le grossiste.

GENERALITES

III- GENERALITES

3.1 Cadre conceptuel

3.1.1 Médicament

Selon le décret n°95009/P-RM du 11/01/1995 instituant un visa des produits pharmaceutiques, modifié par le décret n°01-232/PRM du 06 juin 2001 , le médicament est « toute substance ou composition présentée comme possédant des propriétés curatives ou préventives à l'égard des maladies humaines ou animales, ainsi que tout produit pouvant être administré à l'homme ou à l'animal en vue d'établir un diagnostic médical, corriger ou modifier leurs fonctions organiques ». « Sont considérés comme médicament : les produits diététiques qui renferment dans leur composition des substances chimiques ou biologiques ne constituant pas elles même des médicaments mais dont la présence confère à ces produits soit des propriétés spéciales recherchées en thérapeutique diététique, soit des propriétés de repas d'épreuve » [6].

3.1.2 Officine

On entend par officine, l'établissement tenu par un pharmacien propriétaire ou copropriétaire et affecté à l'exécution des ordonnances magistrales, à la préparation et la vente au détail des produits [7].

L'officine est essentiellement un établissement vendant au détail au consommateur [7].

3.1.3 Pharmacien d'officine

Le pharmacien d'officine garanti la validation et la délivrance des ordonnances prescrites par les médecins, donne des conseils associés à la prise des médicaments, à l'hygiène, à la nutrition ou plus globalement à la santé publique. De manière annexe, le pharmacien vend aussi des produits de parapharmacie [8].

Le travail du pharmacien d'officine est aussi l'analyse de l'ordonnance, la vérification des posologies, des interactions médicamenteuses et des contre-indications existantes en fonction de l'état du patient [8].

3.1.4 Clients

Avant de définir " la clientèle", il faut tout d'abord définir ce que c'est qu'un " client". Le dictionnaire définit le client comme la personne qui reçoit d'une entreprise, contre paiement, des fournitures commerciales ou des services [9]. C'est ce que nous retrouvons dans les relations des établissements d'importation et de vente en gros avec leurs clients puisqu'ils leurs procurent des biens (les médicaments, les produits de parapharmacie.) [10].

3.1.5 Retour client

Du point de vue général, le retour peut être défini comme étant l'action de revenir vers l'endroit d'où il est venu [11].

Un retour de médicament est « l'inverse de la distribution habituelle », il est effectué du point de dispensation (officine privée de pharmacie) vers un établissement d'importation de vente en gros de médicaments. Compte tenu de l'enjeu en termes de responsabilité pharmaceutique, les pharmaciens responsables des établissements d'importation de vente en gros de médicaments ont l'obligation de porter une attention particulière au traitement des retours [12].

3.1.6 Gestion des retours clients

De manière générale, la gestion des retours concerne les processus et les actions mis en place pour s'occuper des produits retournés par les clients, et qui doivent donc être réacheminés vers le fabricant [13].

En pharmacie, lorsqu'un client rapporte un produit lui semblant défectueux, le pharmacien doit examiner ce produit et le remplacer au besoin.

S'il s'agit d'un médicament, d'un produit cosmétique, d'un dispositif médical ou d'un matériel médical présentant un défaut ou un dysfonctionnement, le pharmacien isole le produit et transmet l'information au fournisseur et éventuellement aux autorités compétentes.

Les officines privées de pharmacie sont tenues de collecter gratuitement les médicaments non utilisés dans leurs contenus, au cas échéant dans leurs conditionnements apportés par les particuliers qui les détiennent [14].

3.1.7 Etablissements d'importation et de vente en gros des médicaments

Ce sont des sociétés autorisées à importer et à vendre en gros, tous les produits pharmaceutiques conformément aux dispositions en vigueur. Les conditions d'importation des produits pharmaceutiques au Mali sont fixées par l'arrêté interministériel n° 91-2776/MEFMDREMSPAS-PF du 25 Juillet 1991 [15].

3.1.8 Qualité

L'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un service ou d'un produit qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites [14].

3.2 Approche théorique de la gestion des retours clients

3.2.1 Raisons des retours clients

Différents facteurs peuvent être à l'origine des retours clients. On distingue les causes imputables aux établissements d'importation et de vente en gros des médicaments et celles imputables aux officines privées de pharmacie.

- **Les différentes causes de retours imputables aux établissements d'importation et de vente en gros des médicaments sont :**
 - Les erreurs de préparation de commande se traduisant par un produit livré à la place d'un autre.
 - Les erreurs de préparation de commande en quantité. Le bon produit est livré cependant la quantité reçue n'est pas la bonne.

- Les erreurs liées à des produits reçus par la pharmacie alors qu'elle ne les avait pas commandés.
- Les erreurs de livraison liées à une erreur du chauffeur ou à un mauvais aiguillage peuvent également être responsables d'une livraison au mauvais endroit.
- Certains produits peuvent être livrés abimés ou cassés. Cela peut être dû à une mauvaise manipulation par les chauffeurs ou alors un mauvais rangement des produits dans les bacs lors de la préparation de commande.
- Les erreurs de saisie de commande par les opérateurs téléphonique au niveau de la prise de commande orale.
- La livraison d'un produit périmé ou ayant une date de péremption très proche peut également faire l'objet d'un retour [12].

A noter que les erreurs de préparation liées à des lignes non exécutés (commandes reçues partiellement) peuvent être enregistrées dans les différentes causes de retours des établissements d'importation et de vente en gros des médicaments alors qu'elles ne font pas l'objet d'un retour client mais d'une réclamation client. Ces erreurs de préparations sont notamment, le plus souvent traitées au niveau du service des retours [12].

➤ **Les différentes causes de retours imputables aux pharmacies d'officine**

On peut avoir cité entre autres :

- Les erreurs de commandes des pharmacies d'officine (logiciels de pilotage automatique de commandes mal programmé, mauvais générique, erreurs de quantités, etc.).
- Commandes effectuées en double (on parle de « doublon »). Ce type d'erreur est en général dû à une commande effectuée par téléphone suivie d'une commande manuelle ou d'une commande automatique lors de la tarification.

- Lorsqu'un client passe une commande particulière dans une officine de pharmacie et se désiste, le pharmacien d'officine effectue en général un retour chez son grossiste répartiteur afin de ne pas garder le produit en stock et demande un avoir [12].

3.2.2 Processus de gestion des retours clients

Tout d'abord, il faut rappeler que les produits de santé ne peuvent être retournés qu'auprès de l'établissement pharmaceutique qui les a fournis. Le retour doit être exceptionnel, motivé et effectué dans les plus brefs délais, préconisé de 10 jours dans les BPD.

Pour être traité convenablement en respectant les règles de traçabilité, un retour doit toujours être accompagné des éléments d'informations suivants :

- Le bordereau de livraison et/ou une preuve de traçabilité,
- Le bon de retour [12].

En effet, la concordance entre le produit retourné et les éléments informatifs l'accompagnant est un prérequis pour son acceptation.

Une fois la concordance établie, l'examen du produit retourné est effectué par le responsable des retours. Le conditionnement de l'unité de vente doit être intact et ne doit pas avoir été ouvert. Une attention particulière sera portée sur les médicaments présentant un dispositif antieffraction. En aucun cas le motif du retour ne doit être inscrit sur le conditionnement du produit. En outre, le motif doit être clairement spécifié sur le bon de retour. Un retour sans explication claire et précise ne devrait pas être accepté [12].

Comme nous l'avons vu précédemment, tous les produits retournés ne pourront être traités de la même façon, ils seront examinés en fonction de leur nature. Certains produits retournés ne pourront être ni admis, ni remis en stock, d'autres

devront faire l'objet d'une analyse de risque en fonction de leurs conditions de conservation [12].

Etapas du traitement d'un retour client :

- Vérification de l'identité de l'expéditeur
- Vérification des données de livraison
 - Code CIP
 - Numéro de lot
 - Date de péremption
 - Date de livraison
 - Quantité de boîtes
 - Contrôle de l'inventaire du stock
- Vérification du motif du retour et du délai du retour
 - Conditions de reprise de l'agence (avec le client)
 - Liste des motifs acceptés, délai de retour accepté
- Vérification qu'il ne s'agisse pas d'un produit ayant fait l'objet d'un rappel de lot
- Vérification que le produit ne fasse pas partie de la liste des produits non autorisés
- Examen physique du produit
 - Conditionnement secondaire intact
 - Dispositif antieffraction intact
- Examen de la nature du produit
 - Produit susceptible d'être falsifié
 - Conditions de stockage, températures de conservation
 - Contrôle des courbes de températures du frigo
 - Contrôle des sondes de températures de transport
- Vérification de la durée de vie restante du produit [12].

Après avoir effectué les vérifications, la décision du responsable des retours devra être documentée et enregistrée (traçabilité des actions) :

- Remise en stock du produit ou non
- Remboursement / avoir accepté ou non
- Abattement éventuel du remboursement (ou de l'avoir) en fonction du délai entre la livraison et le retour, conformément aux conditions de reprise avec le client
- Destruction ou recyclage du produit
- Renvoi du produit au client
- Retour du produit au laboratoire en fonction des conditions de reprise avec le fournisseur [12].

3.3 Impact sur la chaîne d'approvisionnement des retours clients

Le circuit de distribution se définit comme étant le chemin suivi par un produit ou un service, pour aller du stade de la production à celui de consommation. Au Mali, les médicaments nécessaires pour répondre aux besoins de la population proviennent essentiellement de l'importation par les établissements d'importation et de vente en gros des produits pharmaceutiques et les structures de fabrication des médicaments [16].

La gestion des retours est un processus qui n'est pas nouveau. En effet, depuis que des flux des médicaments ont commencé à évoluer du fournisseur vers le client, certains flux empruntaient le chemin inverse pour des raisons précises et souvent contrôlées afin que ce flux soit le plus infime possible [11].

Mais les tendances évoluent et les consommateurs impulsent de nouvelles exigences qui changent la politique de ces retours de produits dans la logistique, non plus en aval, mais en amont. Par ailleurs, les contraintes légales imposent également une meilleure logistique des retours afin de répondre à ces exigences [11].

Aucune entreprise pharmaceutique ne présente une étude de cas pour démontrer leurs interprétations et aucune ne propose une analyse poussée des impacts réels de la gestion des retours sur la chaîne d'approvisionnement pharmaceutique, néanmoins nous assistons à une perturbation du stock, des pertes économique et l'insatisfaction des clients dans toutes les entités de la chaine [17].

METHODOLOGIE

IV- METHODOLOGIE

4.1. Cadre et lieu de l'étude

Notre étude s'est déroulée dans l'enceinte du grossiste privé : Laborex-Mali, une société de distribution de produits pharmaceutiques en gros situé à Bamako Hamdallaye ACI 2000 et dans les officines privées de pharmacie de Bamako.

Le choix a été porté sur cette structure à la suite de nos stages obligatoires où nous avons constaté l'absence d'une fiche de réclamation propre à Laborex-Mali ce qui entraîne des difficultés de traitement des retours de produits.

Description Laborex-Mali

Créée en 1992, LABOREX-MALI s'est permanemment investi dans l'amélioration de ses performances. Son engagement et ses compétences au service des officines privées de pharmacie lui valent la reconnaissance de ses clients et en font naturellement le grossiste répartiteur de référence tout comme le leader incontesté dans son domaine au MALI.

Ses nombreux clients qui constituent un important socle de son actionnariat, apprécient chaque jour sa proximité relationnelle et géographique malgré l'immensité du territoire. La vision et l'ambition que partage LABOREX MALI avec ses clients, font de ces derniers, de véritables partenaires acteurs qui bénéficient de ses remarquables performances.

Une capacité opérationnelle de premier disposant en amont de capacités logistiques et d'approvisionnement de très haut niveau du fait de sa filiation à EURAPHARMA; LABOREX MALI possède un potentiel dont l'expression s'amplifie annuellement au profit des 550 officines du pays.

Fort de stocks de plusieurs milliers de références de produits pharmaceutiques et d'un réseau logistique irrigant tout le territoire à partir de l'unique centre de

distribution à Bamako; les officines les plus lointaines du Mali bénéficient de cette capacité opérationnelle sans cesse améliorée.

Pour maintenir et accroître ces performances, LABOREX-MALI s'est engagée en 2017 dans un important projet d'extension de sa plateforme Logistique de Bamako pour en étendre les capacités, les performances et notamment accentuer son leadership dans les domaines des Bonnes Pratiques de Distribution

Proche de ses clients, LABOREX-MALI est à l'écoute des officines privées de pharmacie et leur apporte continuellement, des conseils, des outils et des solutions pour améliorer leurs performances.

C'est dans ce cadre que ses pharmaciens chargés de clientèle assistent quotidiennement les officines privées de pharmacie en y dispensant de précieux conseils, en organisant des formations ainsi que de pertinents séminaires aux équipes officinales.

4.2. Type d'étude

Il s'est agi d'une étude quali-quantitative transversale qui a porté sur la gestion des retours des officines privées de pharmacie.

Le coté qualitatif de l'étude s'explique à travers une grille d'observation et les données sont d'ordre quantitatives.

4.3 Période de l'étude

Notre étude s'est déroulée de Mars 2023 à Juin 2024 en trois phases :

- une première phase réservée à la rédaction du protocole : 3 mois
- une deuxième phase qui a porté sur la collecte et l'analyse des données : 3 mois
- une troisième phase orientée essentiellement sur la rédaction de la thèse : 9 mois

4.4 Population d'étude

Notre cible a été constituée du :

- personnel d'officine de pharmacie de Bamako ;
- personnel de Laborex-Mali impliqué dans la gestion de retour client de Laborex-Mali.

4.4.1 Critères d'inclusion

Ont été inclus dans notre étude :

- les pharmaciens titulaires, assistants et gérants d'officine privée de pharmacie ;
- le responsable du service réclamation de Laborex-Mali ;
- 2 agents commerciaux de Laborex-Mali (le responsable et son adjoint) ;
- le responsable du service de l'exploitation de Laborex-Mali ;
- le responsable du service qualité de Laborex-Mali.

Ces personnes ont été choisies en fonction de leur implication dans la gestion des retours clients.

4.4.2 Critères de non inclusion

N'ont pas été inclus dans notre étude :

- les auxiliaires, les caissiers et les manœuvres d'officine privée de pharmacie;
- le personnel travaillant à Laborex-Mali non impliqué dans la gestion de retour.

4.5 Echantillonnage

Pour notre étude nous avons réalisé un échantillonnage de type non probabiliste de choix raisonné. En effet, nous avons pris la liste des officines privées de pharmacies clientes de Laborex-Mali de Bamako ainsi que la liste des postes impliqués dans la gestion des retours clients à Laborex-Mali.

Au démarrage de la collecte, nous avons déposé un questionnaire dans toutes les officines privées de chaque tournée de livraison (9 tournées) par jour qui portait sur plus de 25 officines privées et parmi elles, 12 par tournée ont accepté et répondu intégralement au questionnaire. Par conséquent, en raison de 9 tournées par jour multipliées par les 12 officines privées nous avons obtenu 108 officines privées. Parmi les 108, seulement 105 ont affirmé faire des retours d'où l'analyse des résultats de celles-ci.

Nous avons utilisé une grille d'observation participative.

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Si le remplissage est effectué comme ci-dessus, la grille est validée, ce qui équivaut à dire que la procédure de gestion des réclamations a été acceptée.

4.6 Outils de collecte des données

Nous avons utilisé les outils suivants :

- 2 questionnaires dont le premier a été adressé au personnel de Laborex Mali et le deuxième au personnel des officines privées de pharmacie ;
- Une grille d'observation des procédures de gestion des réclamations a été utilisée pour l'observation participative.

4.7 Technique de collecte des données

Nous avons pris le contact téléphonique des personnes retenues répondant à nos critères d'inclusion et leur avons administré un questionnaire. Une grille d'observation a été mise en place.

4.8 Variables opérationnelles

Nous avons utilisé des variables qualitatives comme :

- Niveau de faisabilité de retour ;
- Type de retour client ;
- Niveau d'existence d'une procédure de retour client ;
- Niveau de connaissance de cette procédure de retour client ;
- Niveau d'application de cette procédure de retour client ;
- Niveau de formation sur la procédure de retour client ;
- Niveau de description du processus de retour de la pharmacie ;
- Niveau de difficulté lors de la gestion des retours ;
- Niveau d'impact sur la gestion du stock ;
- Niveau de conséquences de l'impact des retours sur la gestion du stock;
- Niveau de satisfaction.

Et des variables quantitatives comme :

- Le nombre d'officine disposant de procédure de retours client
- Délai du traitement de retour client ;
- Nombre moyen de retour mensuel ;

- Taux de traitement de retour client.

4.9 Saisies et analyses des données

Les données ont été saisies et analysées respectivement par les logiciels Microsoft Office Word 2016 et SPSS version 26.0. Nous avons fait une analyse statistique descriptive des données.

4.10 Considérations administratives

Les autorisations respectives du décanat de la faculté de pharmacie, du président de l'ordre des pharmaciens et du directeur de Laborex-Mali ont été obtenues avant le début de nos enquêtes. L'étude a eu une garantie sur l'anonymat et la confidentialité des données, sur le plan professionnel l'éthique et la déontologie pharmaceutique ont été préservées, sur le plan social nous avons eu le respect du code d'éthique de chaque service participant à l'étude ainsi que leur consentement.

RESULTATS

V- RESULTATS

1. Résultats des enquêtes des officines vers Laborex-Mali

1.1 Information sur la clientèle

Tableau I : Répartition des officines privées en fonction des communes de Bamako

Commune	Fréquence	Pourcentage
I	16	14,8
II	10	9,3
III	19	17,6
IV	26	24,1
V	13	12,0
VI	24	22,2
Total	108	100,0

La commune IV a été la commune prédominante avec 24,1%.

Tableau II : Répartitions des officines en fonction de la taille des officines privées

Taille des officines	Fréquence	Pourcentage
0 à 9	73	67,6
10 à 49	35	32,4
Total	108	100,0

Plus de la moitié des officines, soit 67,6% a eu une taille du personnel comprise entre 0 et 9 employés.

2. Différentes causes de retour des officines

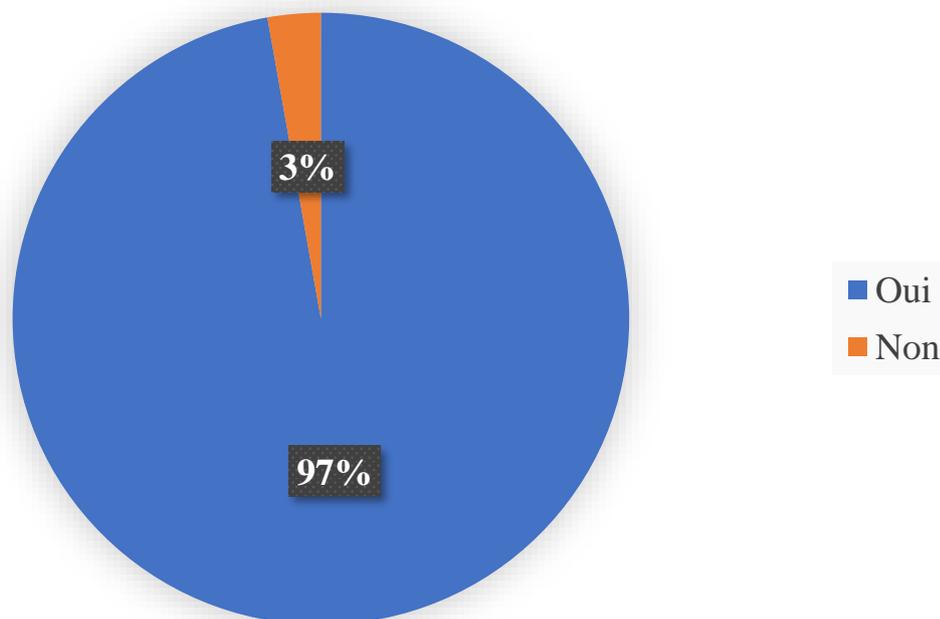


Figure 1 : Répartition des officines privées faisant des retours de produit

La quasi-totalité des officines a fait des retours de produit, soit 97%.

Tableau III : Répartition des officines privées selon les causes des retours

Cause des retours	Fréquence	Pourcentage
Erreur de livraison	21	20
Quantité erronée	28	26,7
Erreur de commande	94	89,5
Produits facturés non livrés	18	17,1
Produits facturés non commandés	12	11,4
Produits livrés non facturé	12	11,4
Produits commandés non livré	28	26,7
Produits non commandé livrés	35	33,3
Produit avarié	81	77,1
Date de péremption proche	93	88,6

La cause principale de retour des officines a été une erreur de commande dans 89,5% des cas.

Tableau IV : Répartition des officines privées selon des critères de retours

Critères de retours	Fréquence	Pourcentage
Prix	27	25,7
Qualité et quantité	65	61,9
Besoin Réel Officine	13	12,4
Période de Rotation	47	44,8

Dans 61,9% des cas, les critères prédominants pour un retour ont été la qualité et la quantité des produits.

3. Les officines disposants d'une procédure de retours clients

- Toutes les officines ont affirmé connaître une procédure de retour client.
- Toutes les officines ont affirmé appliquer une procédure de retour client.

Tableau V : Répartition des officines privées en fonction de la formation sur une procédure de retour client

Formation sur une procédure	Fréquence	Pourcentage
Oui	79	75,4
Non	26	24,6
Total	105	100,0

Une formation sur l'application d'une procédure a été faite dans 75,4% des cas.

Tableau VI : Répartition des officines privées en fonction de leur propre procédure de retour client.

Procédure propre officine	Fréquence	Pourcentage
Ecrire à l'arrière du bordereau de livraison le nom du produit à retourner et la motivation de retour	91	86,7
Retour via extra net	12	11,4
Fiche de réclamation propre à la pharmacie	2	1,9
Total	108	100,0

Dans 86,7% des cas, écrire à l'arrière du bordereau de livraison le nom du produit à retourner et la motivation de retour a été la procédure propre aux officines.

4. Qualité de traitement des retours clients des officines par le grossiste

Tableau VII : Répartition des officines privées en fonction du délai de traitement de retour client par Laborex Mali

Délai de traitement	Fréquence	Pourcentage
24H	9	8,5
48H	45	42,9
72H et Plus	51	48,6
Total	105	100,0

Dans 48,6% des cas, le délai de traitement a été fait en 72H et plus.

Tableau VIII : Répartition des officines privées en fonction du nombre moyen de retour mensuel

Nombre moyen de retour mensuel	Fréquence	Pourcentage
De 0 à 5	70	66,7
De 6 à 10	23	21,9
De 11 à 15	12	11,4
Total	105	100,0

Le nombre moyen de retour mensuel a été de 4,90. Avec une prédominance de 66,7% des retours entre 0 et 5.

Tableau XI : Répartition des officines privées en fonction du taux de traitement

Taux de traitement	Fréquence	Pourcentage
50%	7	6,5
50-75%	36	33,3
75-100%	65	60,2
Total	105	100,0

Le taux de traitement a été compris entre 75-100% dans 60,2% des cas.

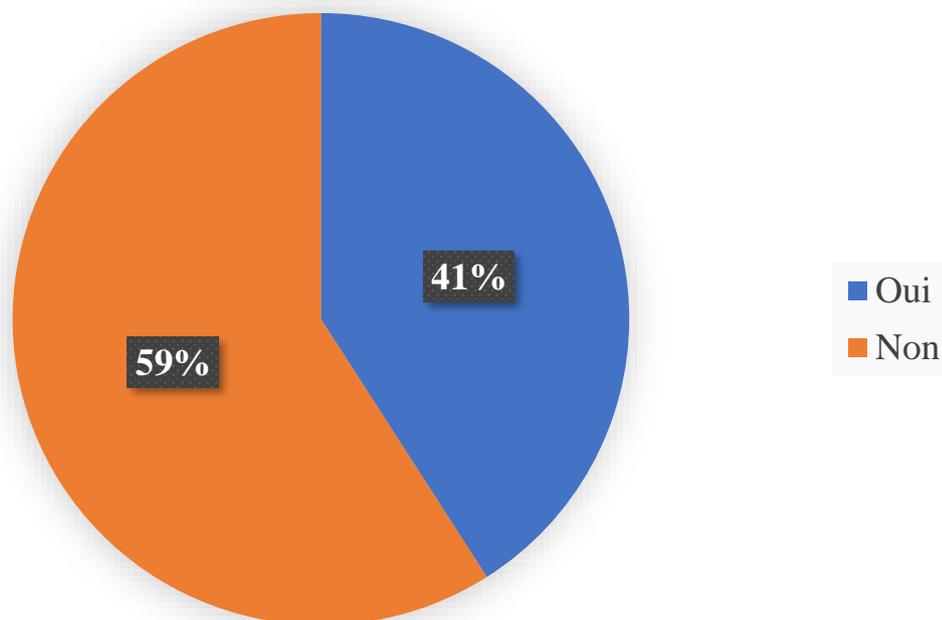


Figure 2 : Répartition des officines privées en fonction de difficultés rencontrées.

Près de 41% des officines privées ont eu des difficultés lors des retours.

Tableau X : Répartition des officines privées en fonction du type de difficulté

Difficulté rencontrée	Fréquence	Pourcentage
Intervertir officine à traiter	1	2,3
Traitement avec même problème	2	4,6
Fiche de réclamation égarée par le chauffeur	3	7,0
Retard de traitement	26	60,5
Oublier de retourner les produits aux livreurs	15	34,9
Non traitement des produits non livrés	8	18,6

Le retard de traitement a été la principale difficulté rencontrée dans 60,5% des cas.

Tableau XI : Répartition des officines privées en fonction de l'impact créé par les retours sur la gestion du stock

Impact sur gestion de stock	Fréquence	Pourcentage
Oui	58	55,2
Non	47	44,8
Total	105	100,0

Dans 55,2% des cas, les officines affirmaient que les retours clients ont eu un impact sur la gestion des stocks.

Tableau XII : Répartition des officines privées en fonction des conséquences créées sur la gestion du stock

Conséquences	Fréquence	Pourcentage
Création de faux stock	46	79,3
Repasser les commandes	3	5,1
Perturbation de la prévision	4	6,9
Rupture de produits	17	29,3

La principale conséquence a été la création de faux stock dans 79,3% des cas.

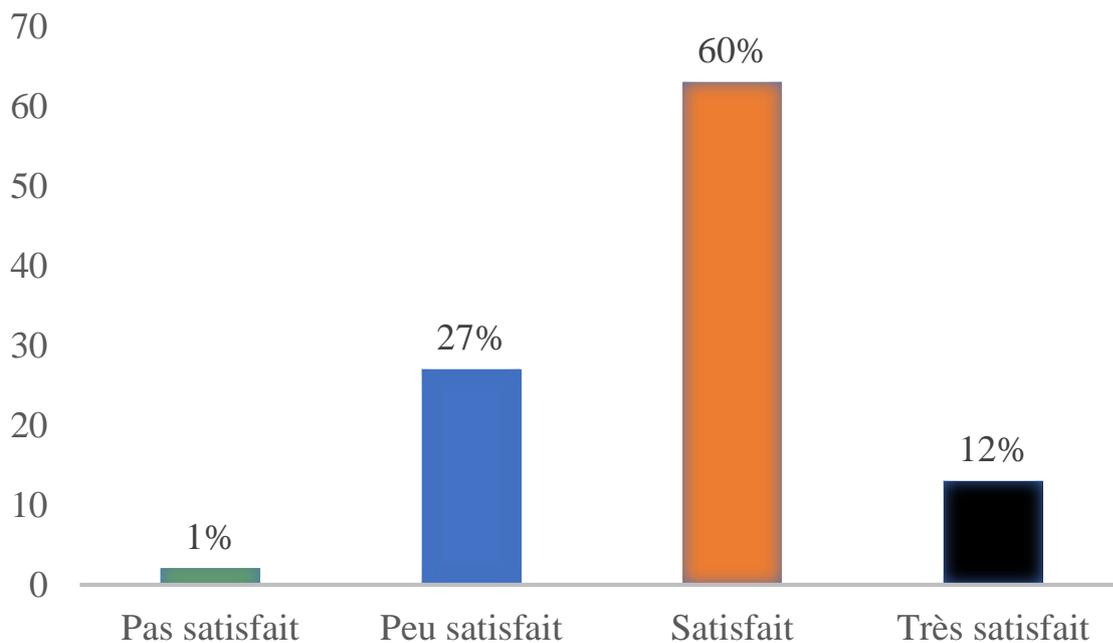


Figure 3 : Répartition des officines privées en fonction de leur satisfaction

Environ 60% des officines privées ont été satisfaites de la réactivité et de la communication du grossiste privé lors du traitement des retours clients.

5. Suggestions des officines privées vers LABOREX-Mali

Tableau XIII : Répartition des officines privées en fonction des suggestions d'amélioration

Suggestion d'amélioration	Fréquence	Pourcentage
Oui	54	51,4
Non	51	48,6
Total	105	100,0

Près de 51,4% des officines ont eu des suggestions d'amélioration.

Tableau XIV : Répartition des officines privées en fonction du type d'amélioration

Type d'amélioration	Fréquence	Pourcentage
Remettre la liste des Avoirs	2	3,7
Envoie d'un courrier de refus de traitement	8	14,8
Validation traitement via extranet	9	16,7
Communiquer avec les officines	26	48,1
Rapidité	10	18,5
Disponibilité des chauffeurs dans le temps	3	5,5
Formation du personnel du magasin et de l'expédition	10	18,5
Rallonger le délai de retour	5	9,3
Informatiser la procédure de retour client	14	25,9
Traitement des produits non livrés mais facturés	2	3,7
Eviter le retard dans le traitement de retour	7	13,0

La communication avec les officines a été recommandée dans 48,1% des cas.

Tableau XV : Répartition des officines privées en fonction de l'utilisation de la technologie pour la gestion de retour client

Utilisation de la technologie	Fréquence	Pourcentage
Oui	90	83,3
Non	18	16,7
Total	108	100,0

La majorité des officines, soit 83,3% a été pour l'utilisation de la technologie.

Tableau XVI : Répartition des officines privées en fonction de la raison de l'utilisation de la technologie

Raison	Fréquence	Pourcentage
Suivi et traçabilité des retours	51	56,7
Facilite de la gestion des retours	40	44,4
Rapidité dans la gestion des retours	31	34,4
Rappel traitement des retours	10	11,1

Le suivi et la traçabilité des retours ont été les raisons prédominantes dans 56,7% des cas en faveur de l'utilisation de la technologie.

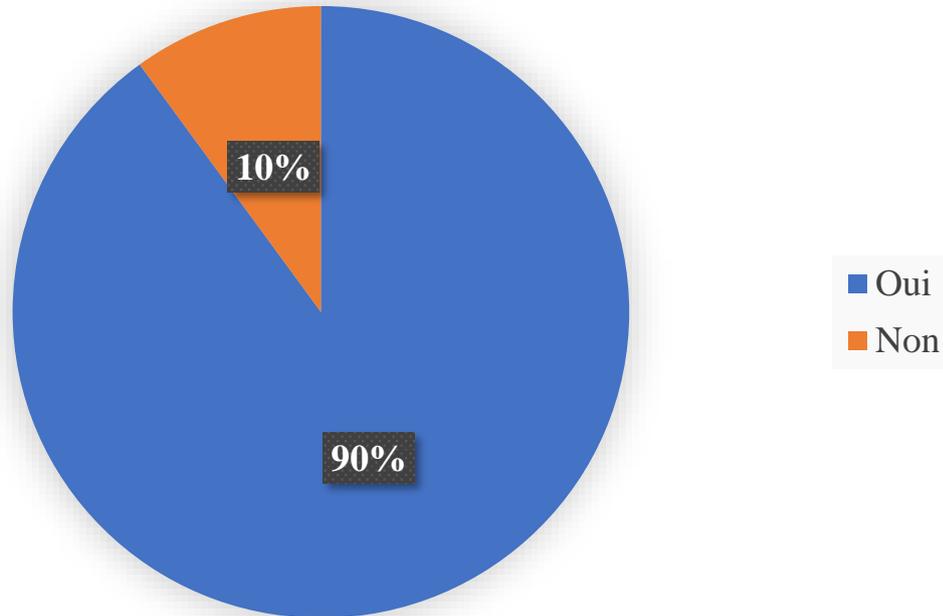


Figure 4 : Répartition des officines privées en fonction de l'utilité d'une mise en place et application d'une procédure de retour de produits

La majorité des officines privées ont été pour la mise en place et l'application d'une procédure de retour de produits, soit 90%

1- Retours de Laborex-Mali vers les officines privées

2.1. Information sur le personnel

Tableau XVII : Répartition du personnel de LABOREX-MALI selon la fonction occupée

Fonction	Fréquence	Pourcentage
Fonction commercial	2	40,0
Fonction exploitation	1	20,0
Fonction réclamation	1	20,0
Fonction qualité	1	20,0
Total	5	100,0

La fonction commerciale a été le service ayant le plus participé avec 40%.

2.2. Différentes causes de retours

La totalité des participants ont eu a observé des retours clients dans leur établissement.

Tableau XVIII : Répartition des causes des retours du personnel de LABOREX-MALI

Cause des retours	Fréquence	Pourcentage
Produit trop livré ou moins livré	3	60,0
Erreur de commande	3	60,0
Produit facture non livré	1	10,0
Produits livrés non facturés	1	10,0
Produit avarié	4	80,0
Date de péremption proche	2	40,0

Le produit avarié a été la principale cause de retours dans 80% des cas.

2.3. Procédure de retours clients

La totalité des participants ont entendu parler de la procédure de retour client, ils l'ont tous connu. Elle a été appliquée dans l'établissement et tous ont été formés sur l'application de cette procédure.

2.4. Qualité de traitement des retours clients

Tableau XIX : Répartition du délai de traitement selon le personnel de LABOREX-MALI

Délai de traitement	Fréquence	Pourcentage
48H	3	60,0
72H et Plus	2	40,0
Total	5	100,0

Le traitement des retours a été fait dans 60% des cas en 48H.

Tableau XX : Répartition en fonction du nombre moyen de retour mensuel du personnel de LABOREX-MALI

Nombre moyen de retour mensuel	Fréquence	Pourcentage
100	2	40,0
200	1	20,0
Non précisé	2	40,0
Total	5	100,0

Le nombre moyen de retour mensuel a été de 100 dans 40% des cas.

Tableau XXI : Répartition du taux de traitement en fonction du personnel de LABOREX-MALI

Taux de traitement	Fréquence	Pourcentage
50-75%	1	20,0
75-100%	4	80,0
Total	5	100,0

Le taux de traitement a été compris entre 75-100% dans 80% des cas.

- **Difficultés de LABOREX-Mali**

La totalité des participants ont affirmé avoir des difficultés, la principale difficulté a été le délai de retour non respecté dans 100% des cas.

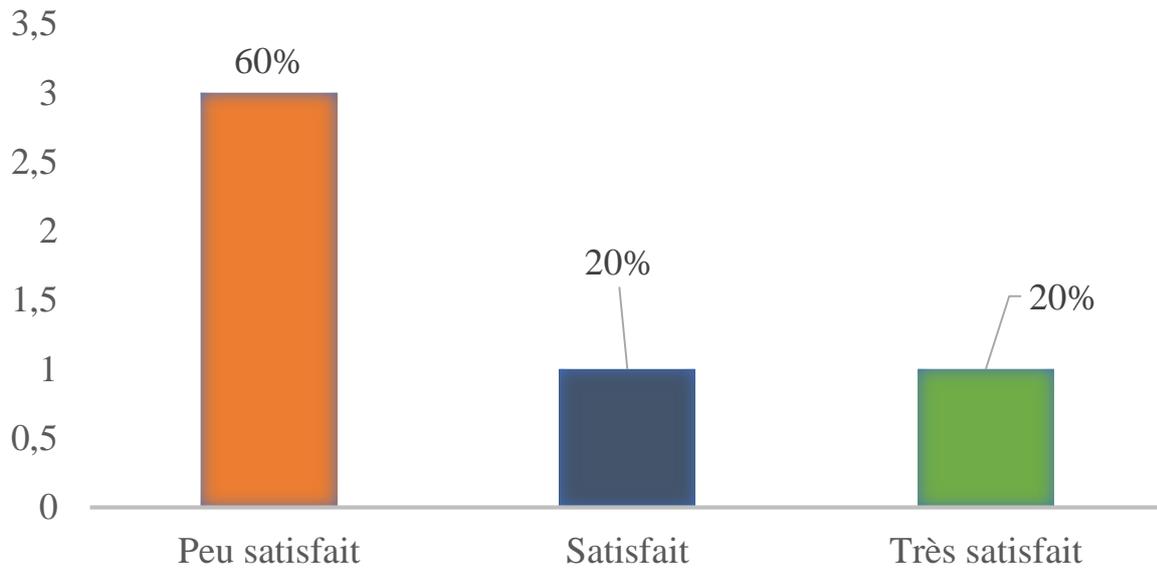
- **Impact sur la gestion de stock**

Tous les participants ont affirmé que les retours client ont eu un impact sur la gestion de stock.

Tableau XXIII : Répartition des conséquences créées sur la gestion du stock selon le personnel de LABOREX-MALI

Conséquences	Fréquence	Pourcentage
Création de faux stock	5	100,0
Repasser les commandes	3	60,0
Problème de traçabilité	1	10,0
Fausse rupture	2	20,0

La principale conséquence a été la création de faux stock dans 100% des cas.



Environ 60% du personnel de LABOREX-MALI a été peu satisfait de la réactivité et de la communication des officines lors du traitement des retours clients.

Figure 6 : Répartition selon la satisfaction du personnel de LABOREX-MALI

2.4. Suggestions de LABOREX- Mali vers les officines privées

L'ensemble des enquêtés ont eu des suggestions pour l'amélioration de la gestion des retours clients.

Tableau XXIV : Répartition du type d'amélioration selon le personnel de LABOREX MALI

Type d'amélioration	Fréquence	Pourcentage
Communiquer avec les officines	4	80,0
Formation du personnel d'officine	2	40,0

La formation du personnel d'officine a été recommandée dans 80% des cas.

- **Utilisation de la technologie**

La totalité des participants a été pour l'utilisation de la technologie.

- **Mise en place et l'application d'une procédure de retour de produits.**

La totalité du personnel a été pour la mise en place et l'application d'une procédure de retour de produits.

- **Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations**

La grille d'observation a été utilisée sur 10 jours pour vérifier si la procédure de gestion des réclamations a été respectée ou non.

Tableau XXV : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 1^{ère} journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations a été respectée à la 1^{ère} journée.

Tableau XXVI : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 2^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations a été respectée à la 2^e journée.

Tableau XXVII : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 3^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations a été respectée à la 3^e journée.

Tableau XXVIII : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 4^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations a été respectée à la 4^e journée.

Tableau XXIX : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 5^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info		
Info suffisante		X
Info insuffisante	X	X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		X
Cause raisonnable		X
Cause déraisonnable	X	
Cause relative à la qualité du produit		X
Cause interne	X	
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client	X	
Bouts de facture		X
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations n'a pas été respectée à la 5^e journée.

Tableau XXX : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 6^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations a été respectée la 6^e journée

Tableau XXXI : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 7^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info		
Info suffisante		X
Info insuffisante	X	X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		X
Cause raisonnable		X
Cause déraisonnable	X	
Cause relative à la qualité du produit		X
Cause interne	X	
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client	X	
Bouts de facture		X
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations n'a pas été respectée à la 7^e journée.

Tableau XXXII : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 8^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations a été respectée à la 8^e journée.

Tableau XXXIII : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 9^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations a été respectée à la 9^e journée.

Tableau XXXIV : Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations à la 10^e journée

Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info	X	
Info suffisante	X	
Info insuffisante		X
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable	X	
Cause déraisonnable		X
Cause relative à la qualité du produit	X	
Cause interne		X
Actions correctives et préventives		
Répondre au client	X	
Mesures correctives	X	
Identification des défauts de qualité des produits	X	
Plan d'action (cause interne)		X
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		X
Bouts de facture	X	
Informations auxiliaires correspondantes		X
Version numérique		X
Autre		X
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		X

Nous avons observé que la procédure de gestion de réclamations a été respectée à la 10^e journée.

COMMENTAIRES ET DISCUSSION

VI- COMMENTAIRES ET DISCUSSION

Du 1^{er} Mars 2023 au 11 juin 2024, nous avons effectué une étude portant sur la gestion des retours client des officines privées vers les établissements d'importation et de vente en gros de médicaments : cas de LABOREX-Mali

Cette étude a eu pour objectif général l'étude de la gestion des retours client des officines vers LABOREX Mali.

Avant de mener cette étude mixte transversale auprès de cette structure retenue en fonction de nos critères d'inclusion et de non inclusion, nous avons tout d'abord procédé en établissant une liste des responsables de la gestion des retours clients à LABOREX-Mali et avons recensé les officines clientes de Laborex-Mali.

Les données de cette étude ont été recueillies à partir des questionnaires spécifiques adressés au personnel de LABOREX-Mali et des officines clientes de Laborex-Mali impliqué dans la gestion de retour client.

Les résultats obtenus feront l'objet de notre discussion.

1. Les limites et difficultés de l'étude

1.1 Les limites

Notre étude n'a pas été menée chez tous les clients de Laborex-Mali pour des raisons financières et de non disponibilité de la part de certaines officines privées, aussi peu d'études ont été menées sur le sujet.

1.2 Les difficultés rencontrées

Pendant cette étude nous avons rencontré les difficultés suivantes :

- le non-respect des rendez-vous ;
- le manque de temps des pharmaciens ;

- le désintéressement de certains pharmaciens face au problème de retours de produits.

2. Type de retours des officines privées

Ces acteurs ont affirmé tous qu'ils connaissaient LABOREX-Mali comme fournisseur privilégié de leur structure ainsi qu'une entité nationale d'approvisionnement de premier recours du secteur privé au Mali.

Le retour produit est la restitution au distributeur ou au fabricant d'un produit récemment acheté.

Nous avons constaté que la quasi-totalité des officines faisait des retours de produit à LABOREX-Mali, soit 97% et parmi eux, la cause principale de retours des officines privées ont été une erreur de commande dans 89,5% des cas, suivie de la cause imputable à une date de péremption proche avec 88,6% et des produits avariés dans 77,1% des cas. Notre résultat est différent de celui de ODOULAMI C en 2022 qui a rapporté le retard de livraison comme cause principale chez Laborex-Mali [18]. Cette différence pourrait s'expliquer par l'impact direct et précis qu'à l'erreur de commande sur le retour de produits par rapport aux retards de livraisons qui n'influence pas ces retours.

Par ailleurs, notre résultat est similaire à celui de Mathieu Patron les causes de retours des produits pharmaceutiques sont entre autres : les erreurs de préparation par un préparateur de commande, les produits reçus abimés, la date de péremption proche ou produit reçu périmé etc. [19].

Dans 61,9% des cas, le critère prédominant pour un retour a été la qualité c'est à dire les produits périmés, emballage abimé ou encore les produits cassés et la quantité des produits, soit supérieur ou inférieur au nombre demandé.

Les réclamations constituent un signal d'alarme pour l'entreprise, une source d'information essentielle, et permettent d'améliorer les produits et les services

offerts à la clientèle. L'entreprise doit à son tour traiter ces réclamations afin de restaurer la confiance du client et sauvegarder de bonnes relations tout en comprenant les causes, les tirant ainsi de ces réclamations afin de s'améliorer et de fidéliser ses clients [20].

3. Officines disposants de procédure de retours clients

Concernant les procédures de gestion des retours clients, près de 60% des officines privées ont confirmé l'existence d'une procédure de retour client. Parmi les officines ayant confirmé l'existence d'une procédure de retour client, 93,9% d'entre eux ont connu la procédure avec un taux d'application de la procédure à 81,5%. A côté, une formation sur l'application de la procédure a été faite dans 75,4% des cas.

Néanmoins durant notre étude, nous avons recensé plus de la moitié des officines privées qui utilisait une procédure propre à leur officine. Et dans 86,7% des cas, la procédure consistait à 'Ecrire à l'arrière du bordereau de livraison le nom du produit à retourner et la motivation de retour'.

La procédure de gestion des produits clients est capitale car permet à l'entreprise de définir les démarches que doit suivre le consommateur pour effectuer un retour et l'en informer [21].

Un processus de retour simple peut éliminer les problèmes de retour et d'échanges, tant pour vos entreprises que pour vos clients et ainsi soulager vos services clients [22].

4. Qualité de traitement des retours clients des officines par le grossiste

Les retours peuvent réduire considérablement les profits d'une entreprise. Il est donc important de les prévenir et mieux encore de les traiter avec qualité lorsqu'ils surviennent.

Notre étude a montré que dans 48,6% des cas, le délai de traitement a été fait en plus de 72H. Notre résultat est supérieur à celui d'ODOULAMI C en 2022 qui a rapporté que le traitement des difficultés à Laborex-Mali se faisait en plus de 24H [19].

On a noté ainsi un nombre moyen de retour mensuel à 4,90 avec une prédominance à 66,7% des retours entre 0 et 5. Le taux de traitement a été compris entre 75-100% dans 60,2% des cas.

La gestion des retours clients ne se déroule pas toujours sans encombre, ainsi, près de 40,9% des officines ont eu des difficultés lors des retours avec comme principale difficulté le retard de traitement dans 60,5% des cas, suivi de l'oubli de retourner les produits aux livreurs dans 34,9% et du non traitement des produits non livrés dans 15,9% des cas.

Le nombre moyen de retour mensuel de Laborex vers les officines a été de 100 dans 40% des cas. Nous pouvons qualifier ce nombre de bon car pour Laborex-Mali qui a une forte demande, un retour u nombre de 100 par mois est. Néanmoins, il serait intéressant de réduire ce nombre en augmentant les formations sur la gestion des retours clients.

La gestion des stocks est l'ensemble des mesures qu'utilise une entreprise pour savoir quelle quantité commander et à quel moment, dans l'optique d'atteindre l'équilibre entre un coût de stockage faible et une capacité de réponse élevée face aux clients. La première conséquence notable d'une mauvaise gestion des stocks est une augmentation des charges (fixes et variables) [23].

Dans 55,2% des cas, les officines privées ont affirmé que les retours clients ont eu un impact sur la gestion des stocks et la principale conséquence a été la création de faux stock dans 79,3% des cas. Environ 60% des officines privées ont été satisfaites de la réactivité et de la communication du grossiste privé lors du traitement des retours clients.

Un client qui ne reçoit pas le bon produit ou qui voit sa marchandise endommagée à cause de la livraison, cela n'est malheureusement pas rare. Si les entreprises doivent tout faire pour limiter ces erreurs et leur taux de retour, elles doivent aussi garder à l'esprit qu'une bonne gestion logistique et commerciale des retours, c'est aussi une opportunité d'améliorer la satisfaction client, de favoriser le bouche-à-oreille positif et de fidéliser.

Dans 60% des cas, les officines privées ont été satisfaites de la réactivité et de la communication du grossiste privé lors du traitement des retours clients. Ce résultat est similaire à celui de Yetina T en 2024 qui a obtenu un taux de satisfaction à 54,5% des clients de Laborex-Mali [24]. Cette similitude pourrait s'expliquer par le fait que Laborex-Mali prêche une attention particulière à sa relation avec sa clientèle.

5. Suggestions par les officines vers LABOREX-Mali

S'agissant de l'amélioration de la gestion des retours clients, près de 51,4% des officines ont eu des suggestions d'amélioration. La communication avec les officines a été recommandée dans 48,1% des cas suivi de l'informatisation d'une procédure de retour client (25,9%) avec la rapidité et la formation du personnel du magasin et de l'expédition (18,5%).

La majorité des officines privées, soit 83,3% a été pour l'utilisation de la technologie avec comme raison première le suivi et la traçabilité des retours avec 56,7%.

La majorité des officines privées a été pour la mise en place et l'application d'une procédure de retour de produits, soit 90%.

6. Grille d'observations des procédures de gestion des réclamations

Concernant la procédure de gestion des réclamations chez Laborex-Mali, nous avons constaté que la procédure a été respectée 8 Jours sur 10 notamment le 1^{er},

2^e, 3^e, 4^e, 6^e, 8^e, 9^e et 10^e Jours. Les deux jours de non observance de la procédure de gestion pourrait s'expliquer par la négligence et le manque d'attention du personnel du service réclamation.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

VII- CONCLUSION

Au terme de notre étude qui a eu pour but d'étudier la gestion des retours clients des officines vers les établissements d'importation et de vente en gros de médicament, l'intérêt était la bonne optimisation de la gestion de retours des clients et le suivi d'un bon processus de réclamation. Nous avons constaté après enquête que la majorité des officines a faite des retours de produit, soit 97%. La cause principale de retour des officines a été une erreur de commande dans 89,5% des cas. On a observé une connaissance de la procédure chez 93,9% d'entre elles. Néanmoins elle n'a été appliquée que dans 81,5% des cas. Le taux de traitement des retours a été compris entre 75-100% dans 60,2% des cas.

Dans le but d'améliorer la gestion des retours clients, une fiche de réclamation serait un atout pour mieux cibler les différents types de retours afin de mieux organiser leur traitement.

VIII- RECOMMANDATIONS

Au terme de notre étude, nous formulons les recommandations suivantes :

- **A Laborex-Mali**

- Rédiger un courrier de refus de traitement si c'est le cas, à envoyer aux officines par le responsable du service réclamation ;
- Renforcer la communication avec les officines ;
- Renforcer la rapidité de traitement des retours ;
- Renforcer la chaîne logistique : chauffeurs ;
- Former le personnel du magasin et de l'expédition ;
- Rallonger le délai de retour ;
- Informatiser la procédure de retour client via l'extranet ;
- Traiter les produits non livrés mais facturés ;
- Informer les pharmaciens d'officine sur la procédure de retour.

- **Aux pharmaciens d'officines privées**

- Communiquer avec le personnel de Laborex-Mali à travers ses agents commerciaux ;
- Appliquer la procédure de retour des produits de Laborex-Mali lorsque cette procédure sera mise à leur disposition;
- Utilisation efficace de l'extranet.

REFERENCES

IX- REFERENCES

1. Agence National de sécurité du médicament et des produits de santé, Bonnes pratiques de distribution en gros des médicaments à usage humain, 2015.
2. Khorsi Y. Gestion des retours clients pour les pharmacies d'officine et les grossistes répartiteurs dans un contexte de sérialisation [Thèse de doctorat en pharmacie] Université de Limoges, 2022, 102p.
3. W. Sabadie, I. Prim-Allaz, et S. Llosa, Contribution des éléments de gestion des réclamations à la satisfaction: les apports de la théorie de la justice, Article de revue, 2006.
4. Sabadie W, Prim-Allaz I, Gestion des réclamations et relation de service, Article de revue, 2005, 21.
5. Keh, P, Meissonier, R., Rodhain, F., & Llorca, V. "La gestion des retours de produits en fin de vie: le cas de la société IBM." Gestion 38.2 (2013): 88-96.
6. Saïbou Maïga Présidence de la république du Mali. Décret 91/106 PRM du 15 Mars 1991 portant organisation de l'exercice privé des professions sanitaires.
7. Saïbou Maïga Pharmacie du Point G [Internet]. Article de revue [cité 12 oct 2023]. Disponible sur: <http://www.legispharm.org/?N=ar&Z=autres%20textes&R=44&C=137>
8. Webmaster. Autorisation de mise en marché de médicaments [Internet]. Ordre des Pharmaciens du Mali. 2020 [cité 12 oct 2023]. Disponible sur: <https://ordrepharmacien.ml/autorisation-de-mise-en-marche-de-medicaments/>

9. Ministère de la santé publique, de l'action sociale et de la promotion féminine. Arrêté n° 91-4318 / MS pas-Pf-cab 3 octobre 1991. Fixant les modalités d'organisation de l'exercice privé des professions sanitaires dans le secteur pharmaceutique et d'opticien lunetier. République du Mali 1991. P17.
10. Puisieux F. Activités et responsabilités du pharmacien dans ses secteurs professionnels habituels : enquête, 1999-2000. Rapport, France 2001. P93.
11. Logistique des retours clients. [Internet] consulté [13 Sept 2023] Disponible sur <https://www.supplychaininfo.eu/dossier-logistique/quelles-specificites-gestion-retours-logistique/>
12. Les Essentiels de la Section C - Numéro 4 - Les Retours - Mars 2018.
13. Reyes G. Le groupement officinal, quels intérêts pour le pharmacien ? Article de revue, 2012 Rev Int PME. (3-4):244-69.
14. Traoré Y. Etude du système d'assurance qualité pharmaceutique au Burkina Faso : cas d'un grossiste répartiteur privé de médicaments de la ville de Ouagadougou. [Thèse de doctorat en pharmacie] Université de Ouagadougou, 2006.
15. La Politique pharmaceutique nationale, ouvrage 2-911741-15-3, Article de revue graphique industrie, Edition 2000, Bamako (Mali)
16. Lassine Diallo Evaluation du système d'approvisionnement des psychotropes au Mali. [Thèse de doctorat en pharmacie] USTTB-FAPH, 2020.
17. Lagacé E. Analyse des impacts des circulations hebdomadaires sur la chaîne d'approvisionnement d'une entreprise de commerce détail. [Thèse de doctorat en pharmacie]. Université du Québec à Montréal, 2008, 99p.
18. Clotide Odoulami Management de la force de vente dans les établissements d'importation et de vente en gros des médicaments : CAS DE LABOREX-Mali et UBIPHARM-MALI Thèse de doctorat. UKM 2022, 91p

19. Mathieu Patron réparation de commande : les erreurs à éviter - Waresito [Internet]. [cité 10 nov 2023]. Disponible sur: <https://waresito.com/blog/preparation-de-commande-queelles-sont-les-erreurs-a-eviter/>
20. Gestion des retours dans la logistique : quelles spécificités ? [Internet]. [cité 10 nov 2023]. Disponible sur: <https://www.supplychaininfo.eu/dossier-logistique/queelles-specificites-gestion-retours-logistique/>
21. Meriem Laarej Le Traitement Des Retours Clients | PDF | Gestion de la relation client | Business [Internet]. [cité 10 nov 2023]. Article de revue, Disponible sur: <https://fr.scribd.com/document/466032471/Le-traitement-des-retours-clients>
22. Maud L Politique de retour : gérer les échanges et les retours (2023)- Article de revue, Shopify France [Internet]. [cité 10 nov 2023]. Disponible sur: <https://www.shopify.com/fr/blog/politique-de-retour-e-commerce-gerer-echanges-retours#2>
23. Clément M Méthodes de gestion des stocks et d'approvisionnement | Agicap [Internet]. [cité 10 nov 2023]. Disponible sur: <https://agicap.com/fr/article/methodes-de-gestion-des-stocks/>
24. Yetina Tie Gestion de la relation client dans une entreprise : cas de LABOREX, UBIPHARM ET CAMED Thèse de doctorat. FAPH 2024, 70p
25. Schéma du processus retour client au niveau des officines de pharmacie [Internet] [Consulté le 11 Deem 2023] Disponible usur <https://cpcms.fr/guide-stage/knowledge-base/lacte-de-dispensation/>

ANNEXES

ANNEXE

ANNEXE 1 : Questionnaire pour LABOREX MALI

Information

Commune :

Date de création :

LES DIFFERENTES CAUSES DE RETOUR DES OFFICINES

1. Avez-vous déjà observé des retours de produits dans votre établissement ?

Oui

Non

2. Si oui, quels sont ces retours ?

.....
.....
.....
.....

3. Quels critères sont pris en compte pour décider si un produit doit être retourné ou non ?

.....
.....
.....
.....

LES OFFICINES DISPOSANTS DE PROCEDURE DE RETOURS CLIENT

Existence de procédure de retour client

1. Avez-vous connaissance d'une procédure de retour client ?

Oui

Non

2. Cette procédure est-elle appliquée au sein de votre établissement ?

Oui

Non

3. Si oui, avez-vous été formé sur l'application de cette procédure ?

Oui

Non

4. Si vous n'appliquez pas cette procédure, quelles sont les procédures mises en place dans votre établissement pour gérer les retours client (officines) ?

.....
.....
.....
.....

QUALITE DE TRAITEMENT DES RETOURS CLIENTS DES OFFICINES PAR LE GROSSISTE

Satisfaction du traitement de retours client

1. Quels sont les délais habituels pour le traitement des retours clients dans votre établissement ?

24H

48H

Plus à préciser :

2. Quel est le nombre moyen de retour mensuel dans votre établissement ?

.....

3. Quel est le taux moyen de traitement des réclamations dans votre établissement ?

- 50%

50 à 75 %

75 à 100%

4. Quelles difficultés rencontrez-vous lors de la gestion de retours clients ?

.....
.....
.....
.....

5. Les retours clients ont-ils un impact sur la gestion du stock de votre établissement ?

Oui

Non

6. Si oui, quelles en sont les conséquences ?

.....
.....
.....
.....

7. Quel est le niveau de satisfaction sur la réactivité et de la communication des officines lors du traitement des retours clients ?

- Pas satisfait
- Peu satisfait
- Satisfait
- Très satisfait

SUGGESTIONS

1. Avez-vous des suggestions pour améliorer le processus de gestion des retours clients?

- Oui
- Non

2. Quels changements ou améliorations aimeriez-vous voir apportés en ce qui concerne la gestion des retours clients ?

.....
.....
.....
.....

3. Pensez-vous que l'utilisation de technologies telles que les systèmes informatisés pourraient faciliter la gestion des retours clients ? Pourquoi ?

.....
.....
.....

4. La mise en place et l'application d'une procédure de retour de produits seront-elles d'une utilité pour les officines ?

.....
.....
.....
.....

ANNEXE 2 : Questionnaire pour les officines privées

Information sur la clientèle

Nom de votre officine :

Commune :

Région :

Date de création :

La taille de votre officine (petite, moyenne, grande) :

LES DIFFERENTS TYPES DE RETOUR DES OFFICINES

Faites-vous des retours de produits à votre grossiste Laborex Mali ?

Oui

Non

Si oui, quels sont ces retours ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Quels critères sont pris en compte pour décider si un produit doit être retourné ou non ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

LES OFFICINES DISPOSANTS DE PROCEDURE DE RETOURS CLIENT

Existence de procédure de retour client

Avez-vous entendu parler d'une procédure de retour client ?

Oui

Non

Si Oui, avez-vous connaissance de cette procédure ?

Oui

Non

Cette procédure est-elle appliquée au sein de votre officine de pharmacie ?

- Oui
- Non

Si oui, avez-vous été formé sur l'application de cette procédure ?

- Oui
- Non

Si vous n'appliquez pas cette procédure, quelles sont les procédures mises en place dans votre officine pour gérer les retours clients vers le grossiste privé ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

QUALITE DE TRAITEMENT DES RETOURS CLIENTS DES OFFICINES PAR LE GROSSISTE

Satisfaction du traitement de retours client

Quels sont les délais habituels pour le traitement des retours clients par le grossiste privé ?

- 24H
- 48H
- Plus à préciser :

Quel est le nombre moyen de retour mensuel ?

.....

Quel est le taux moyen de traitement des réclamations ?

- 50%
- 50 à 75 %
- 75 à 100%

Quelles difficultés rencontrez-vous lors de la gestion des retours clients vers le Grossiste privé ?

.....
.....
.....
.....
.....

Les retours clients ont-ils un impact sur la gestion du stock ?

- Oui
- Non

Si oui, quelles en sont les conséquences ?

.....
.....
.....
.....

Quel est le niveau de satisfaction sur la réactivité et de la communication du grossiste privé lors du traitement des retours clients ?

- Pas satisfait
- Peu satisfait
- Satisfait
- Très satisfait

SUGGESTION

5. Avez-vous des suggestions pour améliorer le processus de gestion des retours clients vers le grossiste privé dans votre officine ?

- Oui
- Non

6. Quels changements ou améliorations aimeriez-vous voir apportés par le grossiste privé en ce qui concerne la gestion des retours clients ?

.....
.....
.....
.....
.....

7. Pensez-vous que l'utilisation de technologies telles que les systèmes informatisés pourrait faciliter la gestion des retours clients ? Pourquoi ?

.....
.....
.....

8. La mise en place et l'application d'une procédure de retour de produits seront-elles d'une utilité pour vous ?

.....
.....
.....
.....

FICHE SIGNALÉTIQUE

Nom : Krama

Prénom : Binta Faitiet Masseni

Téléphone : (+223) 91 80 16 73

Email : binntakrama@gmail.com

Pays : MALI

Ville de soutenance : Bamako

Année universitaire : 2023-2024

Lieu de dépôt : Bibliothèque de la faculté de Médecine et d'Odonto-Stomatologie (FMOS) et de la Faculté de Pharmacie (FAPH), Bamako, Mali.

Secteur d'intérêt : Santé Publique, Gestion pharmaceutique

Résumé

La distribution en gros des médicaments est une activité importante de la gestion intégrée de la chaîne d'approvisionnement. L'objectif du travail était d'étudier la gestion des retours client des officines vers Laborex Mali. Cette étude s'est déroulée dans l'enceinte du grossiste privé : Laborex Mali, il s'est agi d'une étude quantitative analytique et transversale sur une période allant de Mars 2023 à Juin 2024 avec un échantillonnage de type non probabiliste de choix raisonné. Les données ont été saisies et analysées sur le logiciel SPSS 26.0.

Le constat après l'enquête a montré que la majorité des officines a fait des retours de produit, soit 97%. La cause principale de retour des officines a été une erreur de commande dans 89,5% des cas. Il y'a eu une observation de connaissance de la procédure chez 93,9% d'entre elles. Néanmoins elle n'a été appliquée que dans 81,5% des cas. Le taux de traitement des retours a été compris entre 75-100% dans 60,2% des cas.

Dans le but d'améliorer la gestion des retours clients, une fiche de réclamation serait un atout pour mieux cibler les différents types de retours afin de mieux organiser leur traitement.

Mots-clés : Gestion des retours, Laborex-Mali, officines, Bamako, Mali.

SAFETY DATA SHEET

Name: Krama

First name: Binta Faitiet Masseni

Telephone: (+223) 91 80 16 73

Email: binntakrama@gmail.com

Country: Mali

City of defense: Bamako

Academic year: 2023-2024

Place of deposit: Library of the Faculty of Medicine and Odontology-Stomatology (FMOS) and the Faculty of Pharmacy (FAPH), Bamako, Mali.

Sector of interest: Public health, pharmaceutical management

Summary

Wholesale distribution of medicines is an important activity of integrated supply chain management. The objective of the work was to study the management of customer returns from pharmacies to Laborex Mali. This study took place within the premises of the private wholesaler: Laborex Mali, it was a quantitative analytical and transversal study over a period going from March 2023 to June 2024 with non-probabilistic type sampling of reasoned choice . Data were entered and analyzed using SPSS 26.0 software.

The findings after the survey showed that the majority of pharmacies made product returns, i.e. 97%. The main cause of returns from pharmacies was an order error in 89.5% of cases. There was an observation of knowledge of the procedure in 93.9% of them. However, it was only applied in 81.5% of cases. The returns processing rate was between 75-100% in 60.2% of cases.

In order to improve the management of customer returns, a complaints form would be an asset to better target the different types of returns in order to better organize their processing.

Keywords: Returns management, Laborex-Mali, pharmacies, Bamako, Mali.

ANNEXE 3 : Grille d'observation

Grille d'observation des procédures de gestions des réclamations

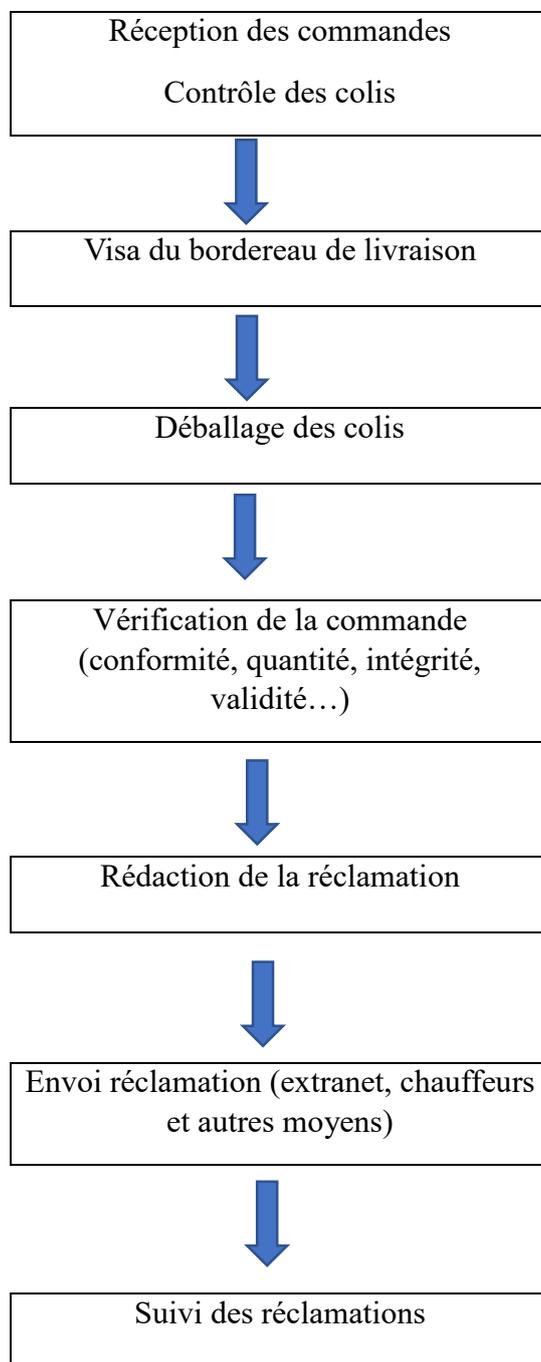
Réception et identification de réclamation		
	Oui	Non
Réception de l'info		
Info suffisante		
Info insuffisante		
Investigation et évaluation		
Investigations avec la collaboration des services concernés		
Cause raisonnable		
Cause déraisonnable		
Cause relative à la qualité du produit		
Cause interne		
Actions correctives et préventive		
Répondre au client		
Mesures correctives		
Identification des défauts de qualité des produits		
Plan d'action (cause interne)		
Archivage des réclamations		
Avis écrit du client		
Bouts de facture		
Informations auxiliaires correspondantes		
Version numérique		
Autre		
Revue des réclamations		
Activités rétrospectives		

ANNEXE 4 : Fiche de réclamation

Date	Produit	Numéro de facture	Raison de retour	Nom de l'officine	Fournisseur	Observation

Signature et cachet

ANNEXE 5 : Schéma du processus retour client au niveau des officines de pharmacie [25]



ANNEXE 6 : Lettre d'introduction

**MINISTRE DE LA SANTE
ET DU DEVELOPPEMENT SOCIAL**

SECRETARIAT GENERAL

ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS DU MALI

REPUBLIQUE DU MALI
Un Peuple - Un But - Une Foi

*Bureau du Conseil National
De l'Ordre des Pharmaciens du Mali*

Bamako le **14 JUL 2023**

N° **0457** /2023/CNOP

**Le Président du Conseil National
de l'Ordre des Pharmaciens du Mali**

//-)

**Toutes les Structures Pharmaceutiques
du Mali**

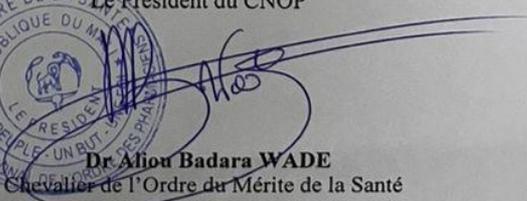
Objet : Lettre d'introduction

Chères Consœurs, Chers Confrères,

Nous vous demandons de bien vouloir accueillir Mademoiselle Binta KRAMA, étudiante interne en 6^{ème} année de Pharmacie dans vos différentes structures pour mener à bien ses enquêtes relatives au sujet d'étude intitulé « Gestion des retours client vers des Officines vers des établissements d'importation et de vente en gros des médicaments : cas de LABOREX - MALI ».

Tout en vous souhaitant bonne réception, veuillez recevoir, Chères Consœurs, Chers Confrères, nos salutations confraternelles.

**P/Le Bureau/
Le Président du CNOP**


Dr. Aliou Badara WADE
Chevalier de l'Ordre du Mérite de la Santé





Siege : Hamdallaye ACI 2000 Rue : 338 Porte 69 - B.P.E 674 - Tel /Fax : (+223) 20 23 20 65 / 20 23 03 20 - Bamako
Email : cnop.pharmaciemali@yahoo.fr / Site Web : www.cnop.sante.gov.ml

SERMENT DE GALIEN

- Je jure, en présence des maîtres de la faculté, des conseillers de l'ordre des pharmaciens et de mes condisciples :
- D'honorer ceux qui m'ont instruite dans les préceptes de mon art et leur témoigner ma reconnaissance en restant fidèle à leur enseignement ;
- D'exercer dans l'intérêt de la santé publique, ma profession avec conscience et de respecter non seulement la législation en vigueur, mais aussi les règles de l'honneur, de la probité et du désintéressement ;
- De ne jamais oublier ma responsabilité et mes devoirs envers le malade et sa dignité humaine.
- En aucun cas, je ne consentirai à utiliser mes connaissances et mon état pour corrompre les mœurs et favoriser des actes criminels.
- Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses. Que je sois couverte d'opprobre et méprisé de mes confrères si j'y manque.
 - Je le jure