

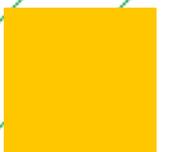
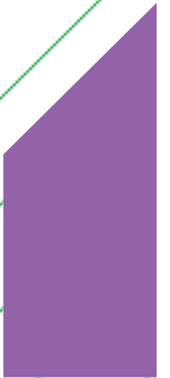
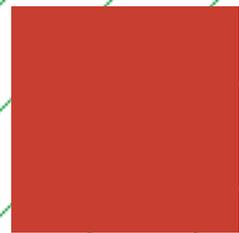
# QUALITÉ ET TRANSPORT DE MÉDICAMENTS

---

RÉPARTITEURS - FABRICANTS



Club Inter Pharmaceutique




# SOMMAIRE

**L**A CHARTE QUALITÉ  
TRANSPORT DE MÉDICAMENTS

4

**R**ÉFÉRENTIEL QUALITÉ POUR LE TRANSPORT  
DE MÉDICAMENTS

7

**Q**UESTIONNAIRE D'AUDIT

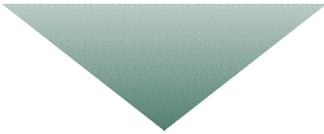
17

**M**ODÈLE DE CONTRAT

18

**E**DI ET TRANSPORT DE MÉDICAMENTS

23



# LA CHARTE QUALITÉ TRANSPORT DE MÉDICAMENTS



## Spécificités de la distribution du médicament

### **A Particularités réglementaires.**

Les textes français et européens existants de Bonnes Pratiques de Fabrication et les directives européennes sur la distribution donnent des indications impératives sur le contrôle qualité de la chaîne du médicament. Ils réservent l'exécution des actes pharmaceutiques à des opérateurs dûment agréés.

### **B Risques liés au transport du médicament**

Bien que le transport ne soit pas un acte pharmaceutique, une casse, une perte ou un vol de médicament pendant son transport créent un risque de déviation dans son utilisation et représentent un danger potentiel pour la santé publique.

### **C Le transport du médicament requiert un niveau de qualité élevé.**

Durant le transport, le médicament correctement protégé par un emballage d'expédition généralement banalisé, perd son caractère strictement pharmaceutique. Les transporteurs sont contractuellement habilités à traiter un flux, mais n'ayant pas le statut requis, ils ne peuvent effectuer des actes pharmaceutiques (conservation des livraisons en souffrance pendant un délai apparentant cette opération à une prestation de stockage, ouverture des colis, destruction, distribution gratuite ou revente des médicaments). Ils doivent toutefois, à la demande des expéditeurs, apporter au transport du médicament l'effort de qualité destiné à minimiser le risque encouru.



## Objectif

S'assurer que le transport, maillon obligé de la chaîne de distribution du médicament ne remet pas en cause le niveau de qualité atteint par les fabricants et distributeurs pharmaceutiques aux stades de la fabrication, du stockage et du traitement des commandes.



## Champ d'application

La présente charte concerne prioritairement le transport terrestre, mais elle constitue la base de référence de toutes les opérations de transport. Toutefois, elle doit être enrichie par des cahiers des charges complémentaires dans le cas de prestations spécialisées qui relèvent de règles spécifiques, telles que :

- ◆ les transports sous température dirigée
- ◆ les transports maritimes
- ◆ la grande exportation...



## Mise en oeuvre de la qualité transport

En application de la présente **charte qualité transport**, il existe trois outils :

Le **référentiel qualité transport**, consistant en un inventaire de toutes les conditions requises d'un transporteur, tant dans son organisation générale que dans sa pratique quotidienne, pour assurer le transport du médicament en conformité avec les impératifs de la profession pharmaceutique.

Un **modèle de contrat**, destiné à servir d'aide à la rédaction des contrats particuliers, et définissant les modalités de la collaboration entre expéditeur et transporteur, ainsi que les obligations respectives de chaque partie dans la mise en oeuvre de la qualité transport.

Le **questionnaire d'audit**, outil à l'usage exclusif d'organismes indépendants des expéditeurs et des transporteurs, leur permettant de vérifier la conformité de l'organisation d'un transporteur au référentiel.

Le tableau ci-après définit les fonctions respectives de chacun, ainsi que leurs conditions d'émission, d'utilisation et de mise à jour.

DOCUMENT	FONCTION	EMETTEUR*	UTILISATEUR	MISE A JOUR
Charte qualité transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Emettre une recommandation définissant le cadre de la qualité transport.</li> <li>◆ Articuler l'utilisation des 3 autres documents.</li> </ul>	CIP	Expéditeur	Périodique, par la Commission compétente du CIP
Référentiel qualité transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Emettre une recommandation permettant au transporteur de se mettre en conformité avec les impératifs de la profession pharmaceutique.</li> </ul>	CIP	Expéditeur et transporteur	Périodique, par la Commission compétente du CIP
Modèle de contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Emettre une recommandation destinée à faciliter la rédaction des contrats particuliers.</li> </ul>	CIP	Expéditeur et transporteur	Quand cela est nécessaire (document contractuel)
Questionnaire d'audit qualité transport.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Faciliter un déroulement logique et exhaustif de l'audit.</li> </ul>	CIP et Organisme d'audit	Organisme d'audit	Adaptable, au coup par coup par le CIP et l'organisme d'audit

\* Coordonnateur qui établit le document après consultation de toutes les parties impliquées.



# RÉFÉRENTIEL QUALITÉ POUR LE TRANSPORT DE MÉDICAMENTS



## Sommaire

	Références
	Définitions
1	Objet et domaine d'application
2	Présentation de l'entreprise = renseignements généraux
3	Organisation qualité de l'entreprise
4	Locaux d'exploitation
5	Personnel d'exploitation
6	Moyens matériels d'exploitation
7	Déroulement de la prestation = maîtrise des procédés
	Organisation technique des opérations
	a) Ramassage - Prise en charge
	b) Opérations effectuées dans les locaux du site d'exploitation de départ
	c) Transfert interagences
	d) Opérations effectuées dans les locaux du site d'exploitation d'arrivée
	e) Livraison chez le destinataire
	f) Prestations spécifiques
8	Contrôles en cours de prestation
9	Traçabilité des expéditions
10	Traitement des réclamations
11	Gestion des modifications
12	Gestion documentaire
13	Analyse et correction des dysfonctionnements internes
14	Sous traitance
15	Détermination et suivi périodique du contrat commercial et du plan qualité

## RÉFÉRENCES

- ◆ «Bonnes pratiques de Distribution» : - Directive 92/25 CEE du 31/03/92.  
- Lignes directrices européennes du 1/3/94.
- ◆ Norme ISO 8402
- ◆ Normes ISO 9000 à 9004 (EN 29000 à 29004)
- ◆ Norme ISO 10011.

## DÉFINITIONS

### **Transporteur**

Prestataire de services qui prend en charge sous sa responsabilité des colis ou unités physiques qu'il doit acheminer vers un destinataire.

Dans la terminologie ISO, il s'agit du fournisseur.

### **Sous traitant**

Opérateur indépendant exécutant une prestation secondaire pour le compte d'un transporteur qui est le donneur d'ordre.

Dans la terminologie ISO, il s'agit du sous contractant.

### **Expéditeur**

Il s'agit du fabricant de médicaments ou du dépositaire qui achète la prestation de transport.

Dans la terminologie ISO, c'est le client.

### **Expédition**

Ensemble des colis individualisés envoyés par un expéditeur à un destinataire à une date donnée.

### **Destinataire**

Il s'agit de la personne (physique ou morale) à laquelle l'expédition doit être remise.

### **Procédure**

Manière spécifiée d'accomplir une activité.

### **Site**

Etablissement géographiquement individualisé dans lequel le transporteur effectue tout ou partie de son activité.

## **1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION**

Le présent référentiel a pour objet de permettre une évaluation de la capacité d'un transporteur à satisfaire un niveau minimum d'exigences spécifiées, établies dans le but de maintenir une continuité des dispositions d'Assurance Qualité adoptées par les fabricants et distributeurs de médicaments, aux stades de la fabrication (Bonnes Pratiques de Fabrication) et de la distribution (Bonnes Pratiques de Distribution).

A titre accessoire, le présent référentiel répertorie les principes fondateurs sur lesquels peut s'établir un partenariat qualité formalisé dans une charte qualité ou un cahier des charges fonctionnel.

## **2 PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

Le transporteur doit être capable de fournir à l'expéditeur les principaux documents détaillant les moyens humains et matériels mis en oeuvre, ainsi que des éléments sur la structure juridique et financière de son entreprise.

## **3 ORGANISATION QUALITÉ DE L'ENTREPRISE**

- ◆ La Direction de l'entreprise doit appliquer une réelle politique de gestion de la qualité, précisée de préférence dans un document écrit.
- ◆ La formalisation de l'organisation qualité et du système qualité est recommandée, notamment par la prise en compte des éléments suivants :
  - ◆ la définition des diverses responsabilités en matière de qualité,
  - ◆ l'existence d'une méthodologie de recensement et d'analyse des dysfonctionnements internes,
  - ◆ l'existence d'une organisation définie pour le traitement des réclamations et litiges de livraison, avec enregistrements obligatoires permettant l'établissement de statistiques et le calcul d'indices qualité,
  - ◆ l'existence d'une méthodologie d'évaluation des sous traitants.
- ◆ La possession d'un système de procédures formalisées est recommandée.
- ◆ Les dispositions d'Assurance Qualité du transporteur doivent assurer le lien et être en cohérence avec le système d'Assurance Qualité de l'expéditeur et le système d'Assurance Qualité du destinataire quel qu'il soit.

## 4 LES LOCAUX D'EXPLOITATION

- ◆ Des mesures de surveillance limitant l'accès des locaux d'exploitation doivent exister.
- ◆ La sensibilisation du personnel au maintien d'un niveau de propreté suffisant dans les locaux d'exploitation et l'existence d'un programme de nettoyage doivent être effectifs.
- ◆ Des mesures de prévention, proportionnées au risque de détérioration ou de nuisances susceptibles d'être provoquées par des animaux de toute taille doivent être prises.
- ◆ Les règles générales de sécurité et de protection des personnes et des biens doivent être respectées.
- ◆ Une protection suffisante des quais contre les intempéries, et une protection des locaux contre les variations anormales ou intempestives de température doivent être assurées.
- ◆ Afin d'évaluer le risque potentiel de «mix-up directionnel» eu égard aux contraintes de locaux ou à l'insuffisance des quais, il doit exister, pour chaque site d'exploitation, un plan topographique des locaux faisant apparaître :
  - ◆ les lieux d'entreposage,
  - ◆ la disposition et le nombre de quais de départ et d'arrivée,
  - ◆ les zones de stockage de longue durée,
  - ◆ le sens des flux principaux de manutention,
  - ◆ l'existence de zones d'isolement pour le stockage transitoire de denrées particulières,
  - ◆ les locaux particuliers :
    - chambre froide,
    - locaux fermés à clef.

## 5 LE PERSONNEL D'EXPLOITATION

- ◆ La répartition de l'effectif = personnel permanent / personnel intérimaire doit être connue.
- ◆ Un organigramme fonctionnel par site d'exploitation doit pouvoir être fourni.
- ◆ Les dispositions suivantes doivent pouvoir être prouvées :
  - ◆ Concernant le personnel permanent, nécessité de :
    - l'existence d'une méthodologie de recrutement,

- l'existence d'une politique d'information et de sensibilisation du personnel vis à vis des spécificités du médicament :
  - . précautions de manipulation,
  - . notion de sauvegarde de la Santé Publique : respect scrupuleux du destinataire.
  - . conduite à tenir en cas d'accidents ou d'incidents affectant le chargement, notamment vis à vis de conséquences éventuelles sur l'environnement ou la sauvegarde de la Santé Publique.
  
- la parfaite maîtrise des procédés opératoires qui le concernent par rapport au schéma global tel que décrit dans le chapitre 7.

◆ Concernant le personnel de livraison, en plus des critères énumérés ci-dessus : nécessité de l'existence de consignes particulières relatives aux conditions de transport et de livraison, en particulier concernant le vol, les accidents, l'identification précise du destinataire.

◆ Concernant le personnel intérimaire : assurance que le recours au personnel intérimaire ne puisse remettre en cause la qualité de la prestation de par l'existence :
 

- de critères d'embauche prédéterminés,
- d'une sensibilisation à la nature du trafic et aux caractéristiques du poste d'affectation.

◆ Le personnel doit respecter des règles minimales d'hygiène.

## **6 LES MOYENS MATÉRIELS D'EXPLOITATION**

- ◆ Les moyens matériels d'exploitation utilisés doivent :
  - ◆ préserver l'intégrité des produits,
  - ◆ assurer une protection contre les intempéries et contre le vol, et ne pas créer un environnement hygiénique défavorable.
  
- ◆ L'existence de procédures de maintenance et de nettoyage doit garantir le maintien des notions exposées ci-dessus.

# 7 DÉROULEMENT DE LA PRESTATION = MAÎTRISE DES PROCÉDÉS

## Organisation Technique Générale des Opérations

Pour chaque type de prestation envisagée, il doit être possible :

- d'établir un plan de transport décrivant les lignes d'acheminement,
- d'effectuer une schématisation de la dynamique de déroulement avec identification des différents points de contrôle.

### A) Ramassage - Prise en charge

- ◆ Les modes opératoires et les instructions de contrôle doivent décrire :
  - ◆ comportement sur le lieu de chargement,
  - ◆ validation qualitative immédiate,
  - ◆ validation immédiate (locaux de l'expéditeur) ou différée (locaux du transporteur) des données quantitatives de chaque expédition,
  - ◆ contrôle de l'existence d'une identification apportée par l'expéditeur,
  - ◆ opérations de chargement,
  - ◆ consignes à adopter quant à la compatibilité du médicament avec d'autres types de frêt.

### B) Opérations effectuées dans les locaux du site d'exploitation de départ

- ◆ Les procédés employés pour :
  - ◆ opérer un déchargement,
  - ◆ établir un rapport de prise en charge ou rapport d'arrivage,
  - ◆ assurer une traçabilité des expéditions,
  - ◆ faire le lien avec les contraintes organisationnelles du plan de transport :
    - entreposage transitoire,
    - éclatement par tournées ou lignes.

doivent être décrits.

- ◆ L'existence de contrôles à ces niveaux doit pouvoir être mise en évidence.

### **C) Tractions interagences**

◆ Les instructions de travail ou consignes doivent prendre en compte les éléments suivants :

- ◆ vérification de la propreté (propreté + odeur) avant chargement,
- ◆ mode de chargement du camion,
- ◆ préservation des produits pharmaceutiques,
- ◆ compatibilité du frêt,
- ◆ sécurité.

◆ Des documents d'accompagnement doivent exister.

### **D) Opérations effectuées dans les locaux du site d'exploitation d'arrivée**

◆ Les modes opératoires et les instructions de contrôle doivent permettre de :

- ◆ vérifier les expéditions reçues,
- ◆ assurer le dispatching par tournées,
- ◆ préparer les feuilles d'accompagnement des chauffeurs durant les tournées,
- ◆ vérifier la présence et l'exactitude des récépissés de transport.

### **E) Livraison chez le destinataire**

◆ Les instructions données au chauffeur livreur doivent induire un comportement lui permettant de :

- ◆ prendre connaissance de la tournée de livraison et éventuellement la planifier,
- ◆ respecter les impératifs horaires,
- ◆ respecter la réglementation,
- ◆ assurer la préservation de la marchandise,
- ◆ vérifier la compatibilité du frêt,
- ◆ contrôler l'expédition à livrer avant remise effective au destinataire (ou simultanément),
- ◆ assurer convenablement les formalités administratives de livraison,
- ◆ assurer un suivi administratif de l'accomplissement de la tournée.

### **F) Prestations spécifiques**

◆ Les dispositions particulières indiquées dans un cahier des charges dûment établi par l'expéditeur et approuvé par le transporteur doivent être mises en oeuvre.

## 8 CONTRÔLES EN COURS DE PRESTATION

La nature des contrôles effectués ainsi que les buts recherchés doivent être décrits.

Une liste des contrôles à réaliser au cours du déroulement des opérations doit être établie et la mise en oeuvre effective de ces contrôles doit pouvoir être démontrée à posteriori.

## 9 TRACABILITÉ DES EXPÉDITIONS

La maîtrise de la prestation de transport doit inclure une traçabilité d'identification assurant une permanence de la chaîne d'informations :

- 1°) pour l'expédition,
- 2°) pour chacun des colis d'une expédition donnée.

## 10 TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- ◆ Un système de procédures adapté doit exister pour le traitement :
  - des réclamations en provenance soit des expéditeurs, soit des destinataires,
  - des anomalies constatées avant présentation au destinataire.
  
- ◆ Les méthodologies de traitement des anomalies doivent intégrer et enrichir la chaîne d'informations constitutive de la traçabilité des expéditions.
  
- ◆ Les méthodologies de remontée de l'information auprès de l'expéditeur doivent être précisées.
  
- ◆ Toutes les anomalies de quelque nature qu'elles soient doivent être enregistrées et documentées afin de permettre l'établissement de statistiques dans la perspective d'un contrôle de la «qualité opérationnelle».
  
- ◆ Une procédure doit formellement préciser le traitement systématique des colis endommagés et perdus, sachant que le transporteur ne peut, en aucune façon, disposer des produits pharmaceutiques que ce soit pour les conserver, les vendre, les donner ou les détruire.

## **11** GESTION DES MODIFICATIONS

Le transporteur doit informer l'expéditeur, client habituel et régulier, de toute modification majeure intervenant dans les procédés ou procédures dont il est question aux chapitres : «Déroulement de la prestation de transport : Maîtrise des processus», «Traçabilité des expéditions», «Traitement des réclamations».

Lorsque les procédures sont écrites, la gestion des modifications relève de la maîtrise des documents du système qualité : la possibilité d'informer l'expéditeur habituel est donc facilitée.

Si les procédures ne sont pas écrites et consistent en des méthodologies appliquées et explicites, une grande attention doit être portée à la nécessité d'une information de l'expéditeur, client habituel et régulier du transporteur

## **12** GESTION DOCUMENTAIRE

- ◆ Le flux des différents documents ou données informatiques intervenant dans la dynamique de déroulement de la prestation doit pouvoir être décrit avec précision.
- ◆ Les documents papiers et les supports papiers sur lesquels apparaissent les contrôles effectués au cours de la prestation sont archivés pendant une durée de conservation opportune.
- ◆ La gestion documentaire des récépissés de transport émargés doit permettre la production du document recherché dans un délai très bref.

## **13** ANALYSE ET CORRECTION DES DYSFONCTIONNEMENTS INTERNES

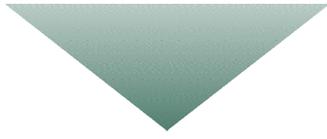
- ◆ Les dysfonctionnements constatés sont enregistrés et documentés, que leur origine soit interne ou externe.
- ◆ Ils donnent lieu à des actions correctives qui doivent être enregistrées.
- ◆ Les actions correctives décidées doivent faire l'objet d'un suivi.

## **14 SOUS TRAITANCE**

Le transporteur est tenu d'évaluer ses sous traitants par rapport au présent référentiel.

## **15 DÉTERMINATION ET SUIVI PÉRIODIQUE DU CONTRAT COMMERCIAL ET DU PLAN QUALITÉ**

Le transporteur doit pouvoir faire la preuve qu'avant de signer un contrat avec un fabricant ou un dépositaire, il a initié, sur un plan interne, une véritable revue de contrat formalisée avec les responsables opérationnels concernés.



# QUESTIONNAIRE D'AUDIT

**C**ompte tenu de l'objectif défini dans la Charte Qualité Transport de Médicaments et à partir du Référentiel, chaque auditeur élabore un questionnaire et un programme d'audit tenant compte à la fois de sa façon personnelle de procéder et des éventuelles spécificités du transporteur audité.

**I**l n'existe donc pas, à proprement parler, de questionnaire d'audit type.



# MODÈLE DE CONTRAT



## Généralités

### 1 Préambule

Le contrat intervenant entre un **chargeur** et **chacun** de ses transporteurs constitue un document **ayant valeur légale** dans lequel sont précisées **toutes** les modalités de leur collaboration.

C'est pourquoi la **nécessité de l'existence** d'un tel contrat **écrit**, dûment libellé, est ici clairement affirmée.

### 2 Limites du modèle

Ce modèle s'inscrit dans le droit fil de notre démarche qualité. Il ne prend donc pas en compte dans le détail :

- ◆ les aspects purement juridiques ressortissant notamment au mode de rédaction traditionnel de certains articles, aux clauses définissant les responsabilités des parties, etc...,
- ◆ les aspects financiers (conditions commerciales, pénalités éventuelles, etc...),
- ◆ les questions d'assurances,
- ◆ tout autre type d'ajout sans rapport avec la qualité de la prestation de transport et jugé utile pour les contractants.

Cependant, il va de soi que ces éléments essentiels doivent venir compléter les recommandations qui suivent.

Il convient par ailleurs de vérifier qu'ils ne sont pas en contradiction avec elles.

### 3 Objectifs du modèle

Il s'agit :

a) Quant au fond, de garantir le respect de l'esprit dans lequel la charte a été édictée.

b) Quant à la forme, de fournir un cadre permettant de prendre en compte de la manière la plus exhaustive possible tous les aspects liés à la qualité du transport de médicaments. Ceux-ci seront détaillés et personnalisés lors de la rédaction du contrat proprement dit, afin d'épouser étroitement la réalité.

cf. Chapitre 1 du Référentiel

# Modèle de contrat proprement dit

Pour une meilleure lisibilité, la présentation sous forme de chapitre est fortement recommandée avec renvoi pour chacun d'eux au(x) chapitre(s) du référentiel qui le concerne (nt).

## 1 Sommaire

## 2 Glossaire

Pour une bonne compréhension mutuelle, certains termes demandent à être définis. Ne pas hésiter à le faire.

## 3 Préambule

Il est indispensable de rappeler dans une brève introduction :

- a) les exigences réglementaires et qualitatives propres à la profession pharmaceutique, en soulignant les domaines qui s'appliquent plus particulièrement à ce contrat.
- b) les documents fondateurs de la démarche qualité transport à savoir la **charte** + le **référentiel**, en soulignant que le transporteur en a non seulement eu connaissance, mais qu'ils lui ont été remis, expliqués et qu'il s'engage à les respecter pour la partie qui le concerne.

cf. Chapitre 1 du Référentiel

## 4 L'expression technique de la demande

Il est **impératif** d'établir de manière détaillée le descriptif écrit de la prestation **technique** (cahier des charges) qui va être exigée du transporteur :

- ◆ volumes, fréquences, délais, distances...
- ◆ par nature d'activité (pourcentage de messagerie, affrètement, livraison à des visiteurs médicaux...)
- ◆ précautions à prendre, règles concrètes à observer pour garantir l'obtention du niveau de qualité requis (la liste des consignes élémentaires les plus fondamentales doit être annexée au contrat : par exemple les règles de conservation ou de manipulation des produits, les spécificités de livraison...etc).

cf. Chapitres 2 - 4 - 5 du Référentiel

## 5 Les propositions techniques du transporteur

Au cahier des charges, le transporteur doit répondre par la présentation technique précise **d'un plan de transport** décrivant le type d'organisation qu'il possède ou met en place pour répondre **point par point** à la demande.

cf. Chapitres 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 du Référentiel

## 6 Le déroulement de la prestation

◆ Etablir un parallèle entre les flux physiques et les flux d'information (papier ou EDI) ; s'assurer que les seconds sont aptes à rendre compte des modalités de déroulement des premiers.

◆ S'il y a lieu, séparer la messagerie et l'affrètement.

◆ Bien individualiser :

- les modalités d'enlèvement,
- les modalités d'acheminement, en particulier la sous-traitance (au besoin, y consacrer un chapitre particulier),
- la remise au destinataire,
- les services spéciaux ou exceptionnels,
- les caractéristiques des moyens utilisés (en termes de personnel, matériels, systèmes...).

cf. Chapitres 5 - 6 - 7 - 12 - 14 du Référentiel

## 7 Le suivi - Les anomalies et leur traitement - Les retours

Le contrat doit définir clairement quel type de rapport doit être fait pour chaque étape de la prestation (arrivages à quai, tractions, livraisons...) :

- rapport par défaut ou exhaustif pour les prestations achevées
- rapport systématique **dans des délais prédéterminés** pour les actions inachevées.

cf. Chapitres 6 - 7 - 12 - 14 du Référentiel

## 8 La mesure de qualité

Les parties doivent convenir d'indicateurs appropriés en matière de mesure de la qualité du service concernant :

- ◆ les délais,
- ◆ les dévoyés,
- ◆ les manquants,
- ◆ la casse,
- ◆ etc...

La manière dont ces indicateurs sont : - élaborés  
- utilisés concrètement  
- revus et améliorés

doit être précisée.

cf. Chapitres 8 - 9 - 10 - 12 - 14 du Référentiel

## 9 Système qualité du transporteur

Mentionner la nécessité d'avoir un «Interlocuteur Qualité» chez le transporteur qu'un homologue chez l'expéditeur puisse rencontrer pour une mise en oeuvre concrète et efficace des exigences qui précèdent ainsi que pour les revues de qualité périodiques dont l'obligation doit être clairement stipulée.

cf. Chapitres 3 - 8 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 du Référentiel

## Les audits

Mentionner que des audits chez le Transporteur sont possibles en précisant les exigences et/ou modalités subséquentes.

Tous chapitres du Référentiel

## Partie administrative et financière

Pour mémoire.

## Avenants et conditions de résiliation

Peuvent faire l'objet d'un chapitre séparé.

Chapitre 11 du Référentiel

## ◆ Annexes

Elles sont très importantes dans la mesure où elles évitent de surcharger le texte de schémas ou de documents techniques.

A titre d'exemple, la liste non exhaustive suivante peut être proposée :

a) Liste des consignes élémentaires

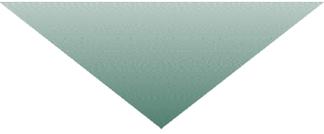
b) Détail du Plan de transport :  
- carte des agences  
- cartes des délais sur le territoire

c) Modèles de Documents Administratifs :  
- étiquettes colis et palettes  
- bordereaux de remise et de livraison  
- formats EDI

d) Tarifs

e) Indicateurs de qualité

f) Eléments modifiables sans avenant au contrat.  
par exemple  
- conditions d'escompte  
- coordonnées bancaires  
- identité des interlocuteurs



# EDI ET TRANSPORT DE MÉDICAMENTS

**E**n Janvier 1994, le CIP a édité une brochure  
«EDI et TRANSPORT de MÉDICAMENTS»

**D**estinée à vous permettre d'améliorer la fiabilité et  
la rapidité de vos transmissions d'informations, elle  
décrit trois messages :

- ◆ Ordre de transport
- ◆ Prise en charge par le transporteur
- ◆ Suivi de livraison avec ou sans anomalie

**C**ette brochure est disponible sur simple demande  
auprès du CIP.



**Club Inter Pharmaceutique**

Tour Framatome -1, place de la Coupole - Cedex 16 - 92084 Paris La Défense