

LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE AU MAROC



La répartition pharmaceutique est devenue, de part le service qu'elle assure auprès des pharmaciens d'officine, un intermédiaire incontournable de la profession.

L'Officinal a donc décidé de consacrer un dossier sur le sujet afin de rendre hommage à un secteur insuffisamment médiatisé.

Une enquête, quelques interviews de responsables de grossisteries et autres articles qui constituent ce dossier, ont permis de mettre en lumière les progrès réalisés par ces structures, mais également les difficultés auxquelles elles sont confrontées ainsi que leurs perspectives d'avenir.

ENTRETIEN AVEC MONSIEUR MOHAMED KAMAL MERNISSI

Président du groupe Sophanord



La société pharmaceutique du Nord (SOPHANORD), chef de file des filiales du groupe, a été créée en 1977 à l'initiative de son actuel Président M. Mohamed Kamal Mernissi.

A ce jour, le groupe est composé de huit filiales réparties comme suit :

- SOPHANORD à Meknès
- SOPHAFES et REPHAR à Fès
- SOPHACHARK à Oujda
- DISTRIPHAK à Kénitra
- DISPHAT à Taza
- REPHAL à Larache
- DISPHANAD à Nador

M. Med. K. Mernissi : Avant de traiter de la situation de la répartition pharmaceutique au Maroc, des Bonnes Pratiques de Distribution (BPD) ou de la crise du secteur, il y a lieu de s'interroger sur l'état des systèmes qui prévalent dans les hautes sphères de décisions. Autrement dit, quelle valeur a un Code du Médicament et de la Pharmacie ou un Code de Déontologie, si le système de régulation et celui de la gouvernance sont défaillants.

Nous assistons aujourd'hui à des déviations qui sont le résultat du manque de contrôle et de l'absence de sanctions. Pendant que certains responsables de grossisteries font des exercices d'équilibristes pour exercer selon les normes requises, d'autres se lancent têtes baissées dans des pratiques illicites, faisant feu de tout bois.

D'ailleurs, la même problématique se pose pour d'autres secteurs d'activités, de sorte que la priorité des priorités serait une mise à niveau de la gouvernance au plan national.

L'Officinal : *Quelle évaluation faites-vous de la situation actuelle de la répartition pharmaceutique au Maroc ?*

M. Med. K. Mernissi : La répartition pharmaceutique marocaine a réalisé un parcours très intéressant depuis 20 à 25 ans.

Depuis, certaines sociétés commencent à montrer des signes de faiblesse, voire de sérieuses difficultés, et en conséquence, des dérapages certains à cause de la dérégulation que vit le secteur actuellement.

Aujourd'hui, seuls trois groupes semblent surmonter la crise qui sévit au sein du secteur.

L'Officiel : *Que pensez-vous du projet des Bonnes Pratiques de Distribution émanant de la Direction du Médicament et de la Pharmacie?*

M. Med. K. Mernissi : Le projet des normes de Bonnes Pratiques de Distribution en Gros constitue, à mon avis, une excellente base de travail afin d'élaborer un outil performant, garantissant le bon fonctionnement de ce secteur, dans l'intérêt de la santé de la population.

Bien que la majorité des sociétés de distribution s'est toujours activée pour être à la hauteur de l'éthique pharmaceutique, cette nouvelle réglementation sera la bienvenue pour codifier les principes des BPD et en instaurer l'obligation.

L'Officiel : *Est-ce que les sociétés de distribution en gros détiennent un stock de sécurité ?*

M. Med. K. Mernissi : Je pense que toutes les sociétés de distribution aspirent à détenir un stock de sécurité, encore faut-il qu'il n'y ait plus du tout de rupture de stock au niveau du fabricant. Or, ce fabricant, pour des contraintes liées à l'étroitesse du marché national, ne peut éviter la situation de rupture de stock qui devient alors un phénomène structurel qui ne concerne pas les produits de grande consommation et rarement les produits vitaux.

L'autre aspect est d'ordre financier. En effet, comment financer un stock de sécurité lorsque nous avons toutes les peines du monde à financer le stock normal en raison des difficultés de recouvrement ?

L'Officiel : *Le secteur pharmaceutique marocain souffrant de ruptures de stock, comment gérez-vous une telle situation ?*

M. Med. K. Mernissi : En jouant à l'équilibriste et à la chasse aux rentrants.

Autrement dit, nous utilisons tous les moyens en notre possession pour parer à la situation.

L'Officiel : *Les responsables professionnels estiment que 30% des pharmaciens d'officine sont en difficulté ; quels sont vos rapports commerciaux avec ces pharmaciens ?*

M. Med. K. Mernissi : Pour nous, tout pharmacien autorisé à exercer la pharmacie d'officine est un partenaire et nous le traitons en tant que tel.

A ce titre, nous essayons d'instaurer avec lui les meilleurs rapports, dans le respect de l'éthique pharmaceutique et commerciale.

Si des difficultés apparaissent dans le fonctionnement de l'entreprise officinale, nous essayons alors d'apporter notre soutien confraternel suivant le type de difficulté et dans la mesure des possibilités offertes, sans pour autant tomber dans l'anti-économique.

L'Officiel : *Depuis quelques années, certaines grossisteries connaissent des difficultés; comment pouvez-vous expliquer ce phénomène ?*

M. Med. K. Mernissi : Que certaines grossisteries soient actuellement en difficulté n'est pas étonnant, pour la simple raison que la crise dont souffre le secteur aujourd'hui a ses origines dans les années 90.

À cette époque, le boom des années 70 était toujours là, avec la multiplication fulgurante des grossisteries, qui se lançaient dans la surenchère de conditions commerciales de plus en plus alléchantes pour les pharmaciens d'officines, lesquels se retrouvaient dans une situation, d'endettement à long terme.

Ajoutez à cela, la progression exponentielle des installations d'officines sans visibilité économique et la stagnation de la consommation en médicament au niveau national.

Par ailleurs, certains responsables de sociétés ont pris des risques démesurés dont ils sont entrain de payer le prix aujourd'hui.

L'Officiel : *Comment voyez-vous l'avenir de la grossisterie à l'échéance 2012 ?*

M. Med. K. Mernissi : Personnellement, j'estime que nous sommes très en retard par rapport à cette échéance.

J'ai l'impression que nos dirigeants restent impassibles, malgré les défis qui se dressent à l'horizon, à moins que nous ne soyons pas dans le secret des Dieux.

Logiquement, on devrait déjà être dans une dynamique de mise à niveau globale et d'approches pour des fusions salutaires, qui devraient déboucher sur le renforcement de la répartition pharmaceutique dans notre pays, évitant ainsi l'effet domino redouté par certains.

*Propos recueillis par
M. Piro et Mme Lataoui*

ENTRETIEN AVEC MONSIEUR LAHCEN SENHAJI

Président du groupe UGP



Le groupe UGP, présidé par M. Lahcen Senhaji, a démarré son activité de répartition en 1986.

Il compte 8 grossisteries qui assurent une couverture géographique des principales régions du Royaume :

- UGP, CPM, DIPHARM, GIPHAR à Casablanca
- TADLAPHARM à Beni-Mellal
- SOPHATLANTIC à Safi
- PHARMANORD à Tanger
- ORP à Salé

L'Officinal : *Quelle évaluation faites-vous de la situation actuelle de la répartition pharmaceutique au Maroc ?*

M. L. Senhaji : La répartition au Maroc est un secteur organisé, performant qui assure la disponibilité des médicaments partout au Maroc, y compris dans les localités les plus reculées. Sa situation dépend, de par son statut de secteur intermédiaire, de la production en amont et de la dispensation en aval.

À travers le monde, les laboratoires ont tendance à aller vers plus de concentrations et plus de regroupements à la recherche de l'effet de taille. Le Maroc suit aussi cette tendance, notamment au sein des multinationales et des grossistes-répartiteurs.

Par contre, au niveau de la pharmacie, il y a de plus en plus de dispersion des points de vente, ce qui est à l'origine des nombreuses difficultés économiques que connaît la pharmacie d'officine.

Cette situation est aggravée par le niveau d'exigence de plus en plus élevé des banquiers.

Globalement, c'est une situation où les acteurs sont amenés à beaucoup plus de vigilance dans leur gestion, et à plus de prudence dans leurs engagements.

L'Officinal : *Que pensez-vous du projet des Bonnes Pratiques de Distribution émanant de la Direction du Médicament et de la Pharmacie ?*

M. L. Senhaji : Je pense que dans un secteur où les opérateurs n'ont plus grand-chose à démontrer quant à leur professionnalisme, les normes des Bonnes Pratiques de Distribution sont les bienvenues car elles vont montrer et certifier la performance de ces structures. C'est le cas de la majorité des grossistes-répartiteurs du Maroc. Seules quelques grossisteries devraient faire l'objet de certaines mises à niveau.

Ce projet est d'inspiration européenne et ne nécessite pas à mon avis d'aménagement majeur. Toutefois, il doit être adapté aux réalités du pays, et je suis persuadé que les responsables sont sensibles à cette nécessité.

L'Officiel : Est-ce que les grossisteries détiennent un stock de sécurité ?

M. L. Senhaji : Le niveau de concurrence entre les distributeurs se fait essentiellement par rapport à la disponibilité des produits, et qui dit disponibilité des produits, dit engagement au niveau des stocks. Chez le fabricant, la loi exige un stock de sécurité d'au moins trois mois. La compétitivité fait que ce stock est généralement de un mois chez les répartiteurs. Il est très influencé par la rotation des produits, par le dynamisme du fabricant et par leur disponibilité. Cependant, dans un marché de petites séries, il faut admettre que la rupture du stock est devenue quasiment structurelle.

Concernant la gestion du stock, qui est au centre du métier de la distribution, la performance d'un grossiste-répartiteur se mesure certes, à la qualité de ses services, mais aussi et surtout à sa capacité à stocker efficacement afin d'anticiper les éventuelles ruptures de stock.

Les laboratoires se doivent d'œuvrer pour que leurs produits soient disponibles pour éviter au grossiste-répartiteur d'avoir à assumer seul les problèmes posés par les ruptures.

L'Officiel : Est-ce que votre groupe prend des dispositions qui lui sont propres ?

M. L. Senhaji : Dans notre cas, nous travaillons en synergie entre les différentes grossisteries de notre groupe afin de pallier le problème de rupture de stock.

L'Officiel : Les responsables professionnels estiment que 30% des pharmaciens d'officine sont en difficulté, quels sont vos rapports commerciaux avec ces pharmaciens ?

M. L. Senhaji : Avant de répondre à cette question, je tiens à dire que ce chiffre me paraît exagéré et mérite d'être vérifié. Par ailleurs, ce genre de communication risque de porter préjudice au pharmacien auprès de ses

créanciers. Néanmoins, personne ne peut nier qu'un nombre non négligeable de pharmacies soit en difficulté. Certaines de ces difficultés sont inhérentes à l'environnement socio-économique tandis que d'autres sont liées aux fortes pressions que subit le pharmacien : baisse du chiffre d'affaires, cherté des installations, niveau d'exigence des fournisseurs et des banquiers.

D'autres difficultés sont le résultat du manque de sensibilité du pharmacien vis-à-vis des répercussions de ses actes de gestion.

La pharmacie est une entreprise que le pharmacien devrait gérer comme un vrai entrepreneur. Le problème de la pharmacie aujourd'hui, s'il faut le résumer en un mot, est la gestion du "compte d'exploitant". En effet, dans beaucoup de cas, ce compte ne cesse de "gonfler" d'année en année. Les difficultés d'ordre économique de certains pharmaciens les amènent à prélever dans la même année le bénéfice futur des 3 à 4 années à venir.

Devant cette situation, une des premières actions que devraient mener les organismes professionnels est la sensibilisation des pharmaciens sur l'importance de leurs engagements vis-à-vis de leurs fournisseurs de produits et de crédits ainsi que sur la nécessité de préserver l'équilibre économique de leur officine.

L'Officiel : À votre avis, que devrait faire le grossiste-répartiteur pour essayer de remédier à ces problèmes ?

M. L. Senhaji : La réponse, à mon sens, devrait commencer par ne plus donner une fausse image du métier du grossiste-répartiteur. Ce dernier n'est que l'intermédiaire entre le fabricant propriétaire de produit et le pharmacien qui en est le destinataire. Le stock ne lui appartient pas et l'argent de la banque non plus.

Toute structure qui oublie cette réalité commet des imprudences qui risquent de la déstabiliser.

L'Officiel : Que faites-vous si un de vos clients a des difficultés à honorer ses engagements ?

M. L. Senhaji : Notre groupe privilégie la voie confraternelle et l'anticipation afin de trouver, d'un commun accord, des solutions dès le stade précontentieux pour lui éviter les surprises du contentieux.

L'Officinal : Que peut faire le grossiste-répartiteur pour aider le pharmacien à gérer efficacement son officine ?

M. L. Senhaji : La distribution a un rôle très important à jouer, à savoir celui d'accompagner le pharmacien dans ses actes de gestion. Aujourd'hui, il faut absolument ouvrir le débat sur ces aspects-là, y compris celui d'essayer de trouver ensemble les solutions qui pourraient être mises en œuvre afin de sortir la pharmacie d'officine de sa crise actuelle.

L'Officinal : Comment voyez-vous l'avenir de la grossisterie à l'échéance 2012 ? Et selon vous, comment pourrait-elle se protéger ?

M. L. Senhaji : Avant 2012, il y aura d'abord 2010 et les nouvelles relations économiques qu'aura le Maroc avec l'Union Européenne. Il y aura également sur le plan sectoriel l'influence des accords de libre-échange.

La distribution pharmaceutique marocaine se protégera par sa capacité à relever les défis liés à l'évolution et aux mutations que connaît le marché, la fibre pharmaceutique devra faire le reste. Dans un marché ouvert, il faut absolument revoir les règles et ne plus compter sur les anciens réflexes protectionnistes. Nos attitudes de gestion ont été souvent inspirées des méthodes françaises, or la France essaye aujourd'hui de rattraper ses retards et nous devons en faire autant.

L'Officinal : Pouvez-vous nous parler des défis qui attendent la répartition ?

M. L. Senhaji : Une partie des difficultés du secteur est liée aux attitudes des fournisseurs de crédits et des produits, l'autre partie dépend de la taille des structures. En effet, l'augmentation des coûts de distribution font que si on n'arrive pas à une taille significative, on ne peut pas être rentable. Le pharmacien a tout intérêt à ce que les grossistes-répartiteurs aillent dans le sens des groupements afin de réaliser des économies d'échelle profitables au pharmacien client. À ce jour, le Maroc dispose de six grands groupes, mais il faudra aller plus loin et atteindre des tailles plus importantes afin de peser sur les difficultés qui sont énormes mais surmontables. Ceci ne peut être fait que par la mutualisation des efforts, des moyens et des expériences.

L'un des grands dangers qui guette la distribution pharmaceutique au Maroc est le risque de la voir échapper au capital pharmaceutique. Si cela arrive, la pharmacie d'officine finira par suivre la même voie. D'ailleurs, de par le monde, la tendance du marché va dans ce sens. Les pharmaciens ne détiennent plus obligatoirement la majorité du capital des établissements pharmaceutiques. C'est pour cette raison, entre autres, que le pharmacien d'officine au Maroc devrait applaudir aux regroupements des entités pharmaceutiques car ils sont de nature à consolider sa relation avec ses fournisseurs.

L'Officinal : Selon vous, est-ce que la crise financière actuelle aura un impact sur le secteur de la distribution ?

M. L. Senhaji : Je ne pense pas que la crise financière actuelle aura un impact immédiat sur le secteur pharmaceutique en général et sur la grossisterie en particulier.

D'ailleurs en Europe, le secteur pharmaceutique semble résister à la crise, il est même devenu, selon certains analystes, un secteur refuge. Toutefois, cette crise a amené les pays à repenser le rôle de l'état et de l'entreprise et à revoir leur politique sectorielle, leur implication en faveur du service public et surtout leur aptitude à élaborer de nouveaux concepts de régulation du marché.

*Propos recueillis par
M. Derraji et M. Imounachen*

ENTRETIEN AVEC MADAME LAYLA SENTISSI

Directrice commerciale
Cooper Maroc



COOPER MAROC est la plus ancienne société de répartition au Maroc. Présidée par M. Jaouad Cheikh Lahlou, elle regroupe 7 filiales :

- DISMEDIC et COOPER MAROC à Casablanca
- COOPER CHAOUIA Ouardigha à Khouribga
- COOPER GROUPEMENT PHARMACEUTIQUE à Fès
- COOPER COPHAG à Agadir
- COOPER SOPHADET à Tanger
- COOPER ORIENTAL MEDICA à Oujda

L'Officiel : *Quelle évaluation faites-vous de la situation actuelle de la répartition pharmaceutique au Maroc ?*

Mme L. Sentissi : Nous avons constaté ces dernières années une augmentation importante du nombre des grossistes, ce qui a permis une meilleure disponibilité du médicament quel que soit le lieu d'implantation des pharmacies.

Le passage de 5 à 42 grossistes en l'espace d'une vingtaine d'années a des aspects positifs et d'autres moins.

Parmi les points positifs, notons la qualité du service des répartiteurs qui s'améliore d'année en année grâce notamment à l'augmentation des références livrées et au nombre des livraisons quotidiennes assurées.

Concernant les points négatifs, je citerai la concurrence vive que se livrent les répartiteurs entre eux et qui porte essentiellement sur l'octroi de conditions commerciales qui risquent d'hypothéquer l'avenir des grossistes-répartiteurs. Ce phénomène est aggravé par l'atomisation du secteur.

Heureusement, aujourd'hui nous assistons à des alliances et des renforcements de groupes, cette tendance pourrait structurer le secteur.

L'Officiel : *Que pensez-vous du projet de Bonnes Pratiques de Distribution (BPD) émanant de la Direction du Médicament et de la Pharmacie ?*

Mme L. Sentissi : Nous ne pouvons que saluer la continuité des décisions du Ministère de la Santé.

L'industrie pharmaceutique actuelle n'est plus ce qu'elle était il y a une dizaine d'années. Depuis la mise en place des Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF), nous vivons une réelle mise à niveau de l'ensemble des sociétés industrielles pharmaceutiques.

La certification du Laboratoire National de Contrôle des Médicaments (LNCM) est une fierté pour tout le secteur. Cette accréditation interpelle tous les intervenants à œuvrer pour suivre le même chemin. En ce qui concerne Cooper Maroc, en plus des BPF, nous venons d'être certifiés AFSSAPS (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de la Santé).

Les BPD ne sont donc que la continuité logique des BPF. Le respect de la chaîne de froid, les procédures et l'organisation des méthodes de travail, ainsi que la formation du personnel ne peuvent qu'assurer une disponibilité et un cheminement du médicament de l'usine à la grossisterie et ensuite à l'officine dans des conditions optimales.

Cooper Maroc existe depuis 1933, elle possède deux secteurs d'activité, la production et la répartition. Des dizaines de pharmaciens s'attellent pour le respect des normes BPF et pour la mise en place des BPD.

Aujourd'hui, on peut dire que Cooper-répartition est largement au niveau des normes des BPD.

L'Officinal : Est-ce que les sociétés de distribution en gros détiennent un stock de sécurité ?

Mme L. Sentissi : La loi nous oblige à détenir un stock de sécurité, et c'est aussi notre rôle d'en détenir un pour mieux répondre aux besoins de nos clients. Il est évident que l'augmentation des références et la multiplication des génériques ne permettent plus aux pharmaciens d'officine de disposer de la totalité des produits. De ce fait, la majorité des pharmaciens travaillent à flux tendu, il incombe donc au grossiste répartiteur de détenir un stock conséquent pour pouvoir subvenir à leurs besoins dans des conditions optimales, et c'est là son rôle principal.

L'Officinal : Le secteur pharmaceutique marocain souffre en permanence de ruptures de stock, comment gérez-vous une telle situation ?

Mme L. Sentissi : Effectivement, il y a des ruptures de stock, mais cela reste des épiphénomènes. Cooper Maroc répartition vit de la même manière les ruptures de stock du fabricant.

Il y a une vingtaine d'années, la situation était critique, et à titre personnel, j'ai vécu au sein de mon officine des moments où il était quasi impossible de remplacer certains médicaments en rupture de stock. Aujourd'hui, la situation est plus détendue au vu du nombre de génériques mis sur le marché.

Cependant, il faut rester très vigilants vis-à-vis du stock de certaines spécialités telles que les insulines, les antimitotiques, etc... C'est la gestion d'une telle situation qui pose problème au pharmacien d'officine.

Sur le plan pratique, quand il s'agit de la rupture d'un médicament vital et irremplaçable pour le patient, nous essayons de remédier à cela en organisant des recherches pour orienter le pharmacien vers un confrère qui dispose du produit lui permettant ainsi de rendre service à son malade.

L'Officinal : Les responsables professionnels estiment que 30% des pharmaciens d'officine sont en difficulté ; quels sont vos rapports commerciaux avec ces pharmaciens ?

Mme L. Sentissi : En 1975, seuls 300 pharmaciens exerçaient la pharmacie d'officine au Maroc. Aujourd'hui, ce nombre dépasse les neuf mille, c'est-à-dire qu'il y a eu une multiplication par 30 du nombre d'installations, alors que le marché pharmaceutique lui, n'a pas connu une telle évolution. Il était donc tout à fait normal et prévisible qu'un certain nombre de confrères allaient se retrouver en difficultés.

A Cooper Maroc, où le mot coopérer prend tout son sens, nous mettons tout en œuvre afin que le pharmacien en difficulté collabore et s'associe à nous pour régler ce genre de problèmes à l'amiable. Nous essayons aussi par tous les moyens de suivi, de contacts permanents et de travail de proximité de ne pas arriver à des situations où la communication et les relations confraternelles soient rompues.

Certains pharmaciens peuvent faire les frais d'un manque d'expérience en gestion (surstock, coulage) ou de multiples installations à proximité, ils peuvent également passer par des crises financières inhérentes à la prise en charge d'une maladie au sein de la famille. Dans ce genre de situations, nous faisons tout pour accompagner nos clients et nous essayons de trouver ensemble des solutions pérennes qui leur permettraient de dépasser leurs difficultés.

Ceci étant, nous restons très vigilants et rigoureux dans notre gestion car il y va de notre survie. Nous avons une responsabilité sociale envers un millier de personnes qui travaillent au sein de notre groupe, ainsi que vis-à-vis de leurs familles.

L'Officinal : *Au cours des dernières années, certaines grossisteries se sont retrouvées en difficulté; comment pouvez-vous expliquer cette situation ?*

Mme L. Sentissi : Certes, il y a un certain nombre de grossistes qui se sont retrouvés en difficulté. Je pense que c'est probablement dû à un manque d'expérience, de suivi et de gestion rigoureuse. Après tout qu'est ce que c'est qu'une grossisterie? C'est un service aux pharmaciens, mais c'est aussi une gestion du stock et sa mise à disposition du pharmacien. C'est également la gestion d'une créance clientèle et le règlement d'une dette fournisseur. Pour schématiser, c'est une grosse pharmacie qui peut se retrouver facilement en difficulté puisqu'elle fait crédit à tous ses clients.

Les pharmaciens ont en général une marge de 30%, la grossisterie elle, a seulement une marge de 10%, et sachant qu'il y a un effort commercial, un effort de gestion, de personnel... En cas de mauvaise gestion, les difficultés surgissent rapidement.

Ce qu'il faudrait savoir, c'est que l'activité de la répartition est aujourd'hui une activité de service, et du fait de l'exigence des clients, qui eux-mêmes, sont soumis à des conditions difficiles d'exercice, elle est de moins en moins rentable. Le moindre écart peut rapidement déstabiliser la trésorerie de la structure, qui, fragilisée, ne peut faire face aux conditions des fournisseurs.

Comme il y a des règles de BPD, il y a des règles de bonne gestion. Je vais en profiter pour compléter la réponse précédente en rajoutant qu'il en est de même pour les officines : si le pharmacien ne gère pas sa pharmacie de façon rigoureuse et quotidienne, il se retrouvera rapidement devant des difficultés qui le dépasseraient. De par mon expérience officinale d'une douzaine d'années, mon passage par différents organismes professionnels et aujourd'hui à Cooper Maroc, je peux certifier qu'en dehors de certaines situations que je qualifierai de forces majeures et totalement

imprévisibles, les difficultés financières que connaissent les différents secteurs de la profession (officine et répartition) sont inhérentes à leur mode de gestion économiquement non viable.

Il est certain que nous n'avons pas été suffisamment formés lors de notre cursus à la gestion, mais le bon sens et la rationalité des études scientifiques devraient nous permettre de mieux gérer nos officines.

Je voudrais terminer ma réponse en disant que le métier de pharmacien reste l'un des plus beaux métiers, c'est une profession très noble, et nous devons tous officinaux, répartiteurs et industriels faire en sorte qu'elle le demeure pour qu'elle continue à remplir son rôle humanitaire et citoyen.

L'Officinal : *Comment voyez-vous l'avenir de la grossisterie à l'échéance 2012 ?*

Mme L. Sentissi : Les décisions qui ont été prises il y a une quarantaine d'années pour avoir une industrie pharmaceutique au Maroc capable de répondre aux besoins de la population se sont concrétisées. Nous avons aujourd'hui une industrie qui répond à 70% de nos besoins et qui exporte une partie de sa production à l'étranger.

La répartition a suivi et a permis de rapprocher le médicament du pharmacien, et donc du citoyen dans toutes les régions du royaume.

La grossisterie au Maroc sera certainement différente dans l'avenir, car c'est déjà le cas en Europe.

Comme je l'ai souligné auparavant, la grossisterie joue un rôle primordial, celui d'intermédiaire indispensable entre les laboratoires producteurs de médicaments en amont et les pharmaciens d'officine en aval. Dans le futur, le grossiste-répartiteur continuera à jouer ce rôle, mais pour cela, il va falloir qu'il s'adapte aux nouvelles technologies de distribution et doit se restructurer comme c'est déjà le cas dans les pays européens. Chez Cooper Maroc, nous serons au rendez-vous, Incha Allah.

Propos recueillis par M. Derraji

ENQUÊTE SUR LES RELATIONS ENTRE PHARMACIENS ET GROSSISTES AU MAROC

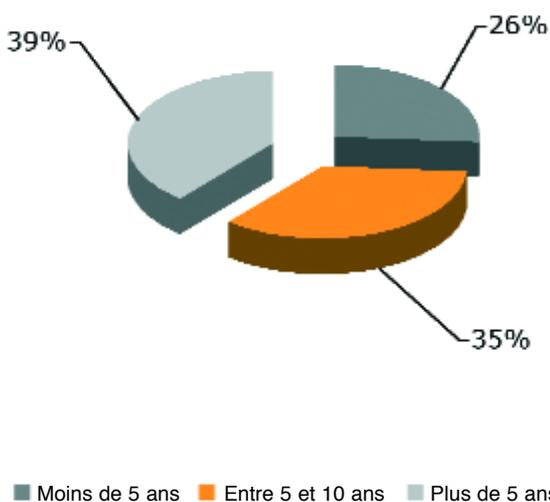
Dans le but de mieux cerner les attentes des pharmaciens vis-à-vis de la répartition pharmaceutique, notre équipe a soumis un questionnaire sur le sujet à 150 pharmaciens exerçant dans diverses régions du Maroc.

Les conclusions que l'on pourrait tirer de cette enquête doivent être relativisées car seule une étude statistique, portant sur un échantillon suffisamment grand, aboutirait à un résultat scientifique.

Néanmoins, ce travail a le mérite de donner, sous la forme d'une image arrêtée, une idée de l'état à l'heure actuelle du partenariat pharmaciens d'officine / grossistes répartiteurs.

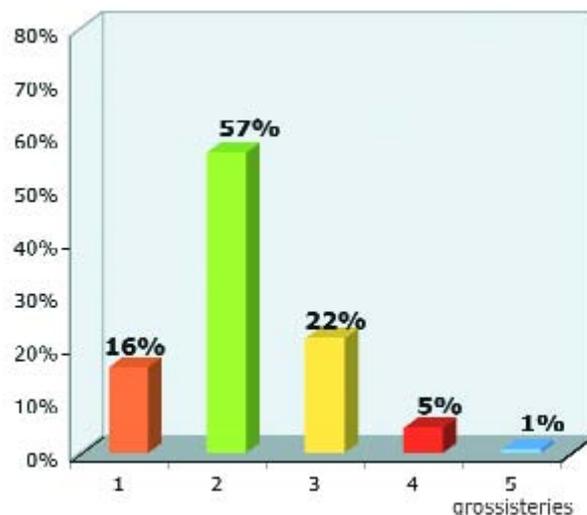
Question 1 : Depuis combien de temps êtes-vous installés ?

Réponse 1 :



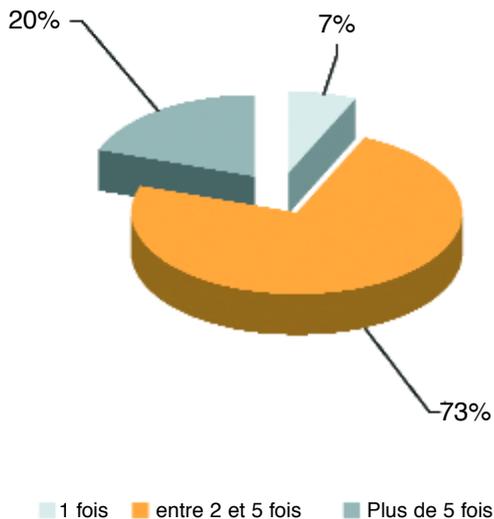
Question 2 : Avec combien de grossisteries travaillez-vous ?

Réponse 2 :



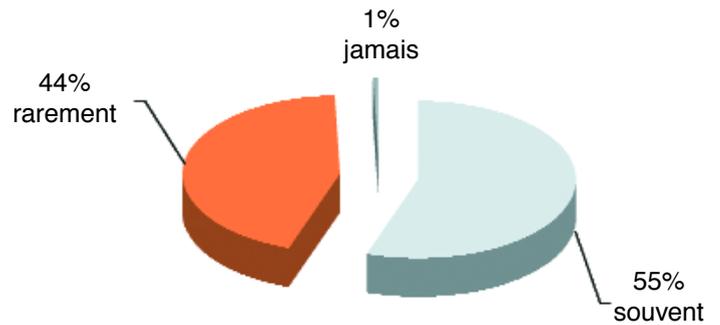
Question 3 : Combien de fois vous faites-vous livrer en moyenne par jour ?

Réponse 3 :



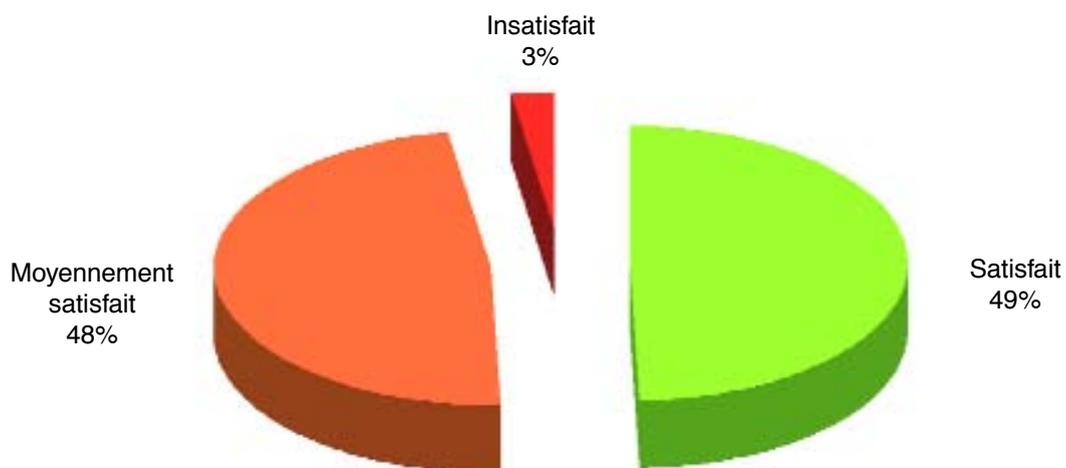
Question 4 : Votre grossisterie souffre-t-elle souvent de rupture de stock ?

Réponse 4 :



Question 5 : Etes-vous globalement satisfait des services offerts par les grossisteries avec lesquelles vous travaillez ?

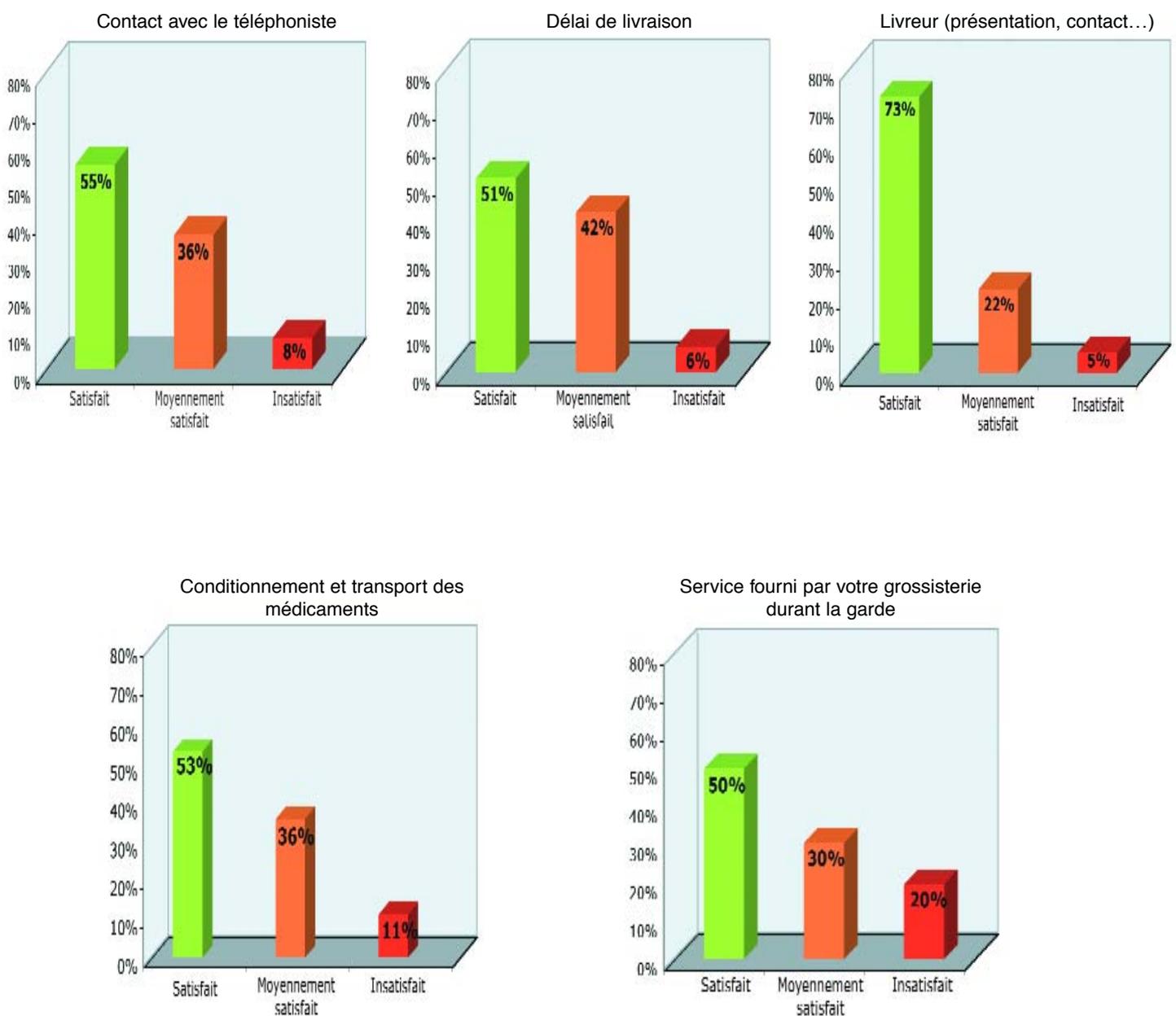
Réponse 5 :



Question 6 : Etes-vous satisfait de la qualité de la prestation de service offerte par votre grossisterie ?

- **Contact avec le téléphoniste**
- **Délai de livraison**
- **Livreur**
- **Conditionnement et transport des médicaments**
- **Service fourni par votre grossisterie durant la garde**

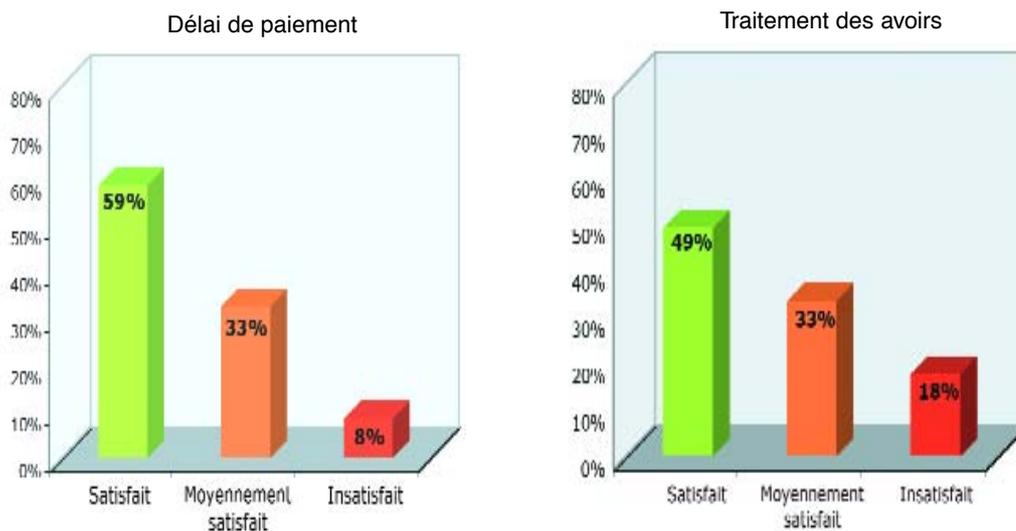
Réponse 6 :



Question 7 : Etes-vous satisfait des conditions commerciales accordées par votre grossisterie ?

- Délai de paiement
- Traitement des avoirs

Réponse 7 :



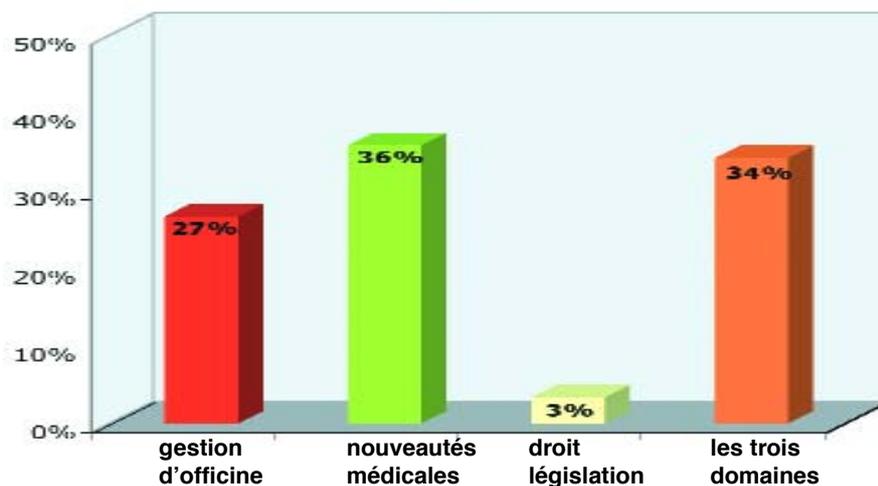
Question 8 : Attendez-vous de la part de votre grossisterie qu'elle vous délivre une formation continue ?

Réponse 8 :



Question 9 : Si oui, dans quel domaine en priorité ?

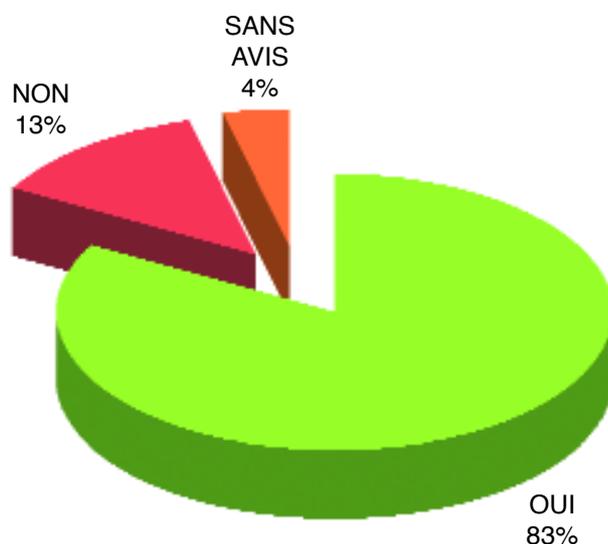
Réponse 9* :



* Réponses des 88% des pharmaciens qui ont répondu oui à la question 8

Question 10 : Croyez-vous qu'une formation régulière délivrée par votre grossisterie serait utile pour mieux gérer votre officine, vos dépenses et investissements éventuels ?

Réponse 10 :



Remerciements :

La rédaction de l'Officinal remercie tous les pharmaciens qui ont bien voulu consacrer un peu de leur temps pour répondre à nos questions ainsi que toutes les personnes qui nous ont aidé à distribuer ces questionnaires, à récolter les réponses et à réaliser cette enquête, notamment M. Mahmoudi, président du syndicat des pharmaciens de Berkane et ainsi que les membres du comité de rédaction: M. Derraji (à travers le site pharmacies.ma), M. Imounachen, M. El Jabri, M. El Jarrude et M. Piro (à travers la grossisterie Rephal).

DE PHARMACIENS D'OFFICINE À PHARMACIEN RÉPARTITEUR

Rédaction L'Officinal

Lors de l'élaboration de ce numéro de L'Officinal, une réflexion s'est amorcée spontanément au sein de notre comité de rédaction entre M. Zitouni Imounachen et M. Abdelkabar Kamal,

pharmaciens d'officine, d'une part, et M. Abdelouahab Piro, pharmacien responsable de la grossisterie REPHAL à Larache d'autre part.

Il en a découlé un échange intéressant qu'il nous a paru judicieux de partager avec vous.



L'Officinal : Comment définiriez-vous la relation grossiste/pharmacien ?

M. A. Piro : Le pharmacien grossiste-répartiteur et le pharmacien d'officine ont tous les deux le même souci : la disponibilité du médicament pour répondre aux besoins de la population. De ce point de vue, chacun des deux intervenants doit être au fait de la situation de l'autre pour que l'interdépendance aboutisse à un équilibre se traduisant en pratique par un stock optimum en amont et en aval.

La relation grossiste/pharmacien d'officine devrait exister sous la forme d'un partenariat dynamique et équilibré.

L'Officinal : Quelle est pour vous la manière idéale de coopération entre pharmacien et grossiste ?

M. A. Piro : Si j'ai parlé de partenariat, c'est dans le sens d'élever le niveau de la coopération, de telle sorte que le développement de l'activité de l'un des intervenants ne contrecarre en aucun cas les intérêts de l'autre.

Cette coopération ne doit pas se limiter à l'aspect commercial, car vu le caractère spécifique de notre activité, nos préoccupations mutuelles doivent concerner les aspects technique, scientifique et éthique, propres à notre profession.

L'Officinal : Peut-on un jour imaginer que la grossisterie devienne une antenne pharmaceutique où ses clients trouveraient tous types d'informations utiles ?

M. A. Piro : Généralement, la grossisterie, dans le cadre de son partenariat avec les pharmaciens

d'officine, reste toujours à leur écoute pour les accompagner dans certaines activités autres que celles de l'approvisionnement en médicaments.

Imaginer d'autres types de prestations n'est pas exclu; mais cela dépend étroitement d'une croissance importante et soutenue de la consommation en médicaments.

L'Officinal : *Est-il possible d'envisager à l'avenir, une forme d'assistance technique de la part des grossisteries dans le domaine de la gestion afin de prévenir les risques encourus par les nouveaux pharmaciens sur les plans économique et financier ?*

M. A. Piro : Cela est tout à fait possible en théorie, mais en pratique, ce n'est pas une priorité, tant que le secteur continuera à souffrir des maux que tout le monde connaît.

À titre d'exemple, il faut savoir que les grossisteries emploient aujourd'hui toute une armada de personnes ressources pour faire du recouvrement.

Par ailleurs, concernant le respect des dates d'échéance, le pourcentage des contrevenants est supérieur à celui des clients respectueux de leurs engagements.

L'Officinal : *Compte tenu de la situation difficile que vivent les pharmaciens, quelles sont les plus grandes difficultés auxquelles sont confrontés les grossisteries aujourd'hui ?*

M. A. Piro : Le pharmacien grossiste, comme tous les autres intervenants du secteur, subit lui aussi les effets de la crise.

La meilleure illustration pour expliquer ce constat, ce sont les tentatives de fusion qui apparaissent ici et là. Donc, la première des difficultés à laquelle le grossiste doit faire face, c'est sa survie. Pour cela, il doit veiller à l'équilibre de son bilan comptable, à celui des charges et de la rentabilité, tout en assurant les meilleures prestations à ses partenaires pharmaciens.

L'Officinal : *Quels sont pour vous les domaines qui peuvent être encore améliorés par les grossistes répartiteurs marocains ?*

M. A. Piro : En fait, ce ne sont pas les idées qui manquent; encore faut-il que les conditions favorables soient réunies pour pouvoir les mettre en application.

L'exemple le plus frappant est celui de la communication MODEM⁽¹⁾ entre grossistes et pharmaciens d'officine. En effet, si la partie technique est maîtrisée depuis de longues années, la mise en application reste tributaire de la volonté politique des intervenants.

De même, la mise à niveau de certaines grossisteries reste liée à l'environnement économique du secteur.

L'Officinal : *Avez-vous des propositions spécifiques pour les nouveaux installés ?*

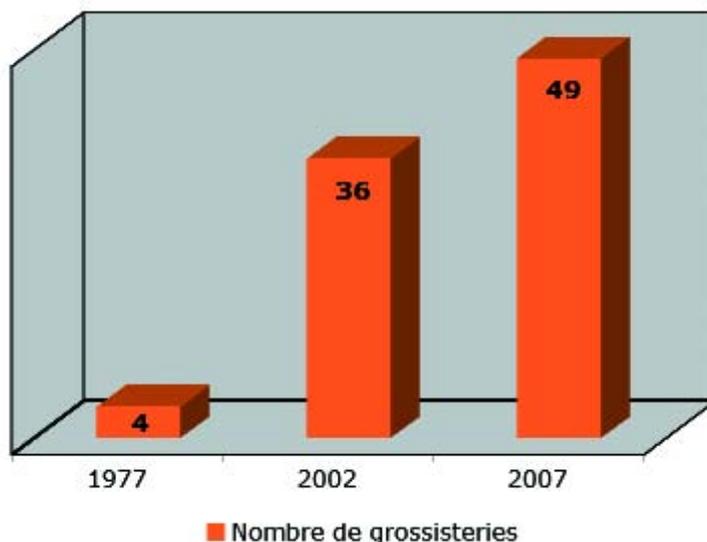
M. A. Piro : Le pharmacien est un cadre indispensable du domaine de la santé, mais c'est aussi un chef d'entreprise et à ce titre, il faut qu'il maîtrise les techniques de gestion et les applique avec rigueur.

L'Officinal : *Comment voyez l'avenir de la grossisterie au Maroc ?*

M. A. Piro : L'avenir passe par une mise à niveau et des fusions intergroupes.

1- Périphérique servant à communiquer avec des utilisateurs distants par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique. Il permet par exemple d'échanger (envoi/réception) des fichiers, des fax, de se connecter à Internet, d'échanger des e-mails, de téléphoner ou de recevoir la télévision.

Evolution du nombre de grossisteries au Maroc⁽²⁾



2- Code du médicament et de la pharmacie : approche juridique, théorique et pratique, annexé des derniers documents et jugements judiciaires" ouvrage de Mr Mohamed Laghdaf Rhaouti; édition 2007.

LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE EN FRANCE

Dr. Talal Ibn Abdeljalil
Pharmacien d'officine. Beni Mellal

Du temps des apothicaires, l'industrie pharmaceutique n'existait pas encore. Le praticien fabriquait alors lui-même ses remèdes dans son laboratoire. Les importateurs fournissaient les commerçants en plantes médicinales, drogues et épices.

L'industrie du médicament a pris forme avec l'apparition de spécialités élaborées par des "droguistes pharmaceutiques". La production en série de ces remèdes s'est développée progressivement, de même que leur distribution.

Le terme de "répartiteur" apparut pour la première fois en 1920, et ce n'est qu'en septembre 1941 qu'une nouvelle loi assura pour la première fois un statut spécifique à la vente en gros des spécialités pharmaceutiques. Les entreprises de répartition pharmaceutique devinrent alors des établissements pharmaceutiques à part entière.

À l'heure actuelle, le secteur de la répartition en pharmacie, bien que peu connu du grand public, est un véritable acteur de santé publique puisqu'il représente une interface vitale entre les laboratoires et les officines. C'est en effet, la source principale d'approvisionnement des pharmacies en médicaments et autres accessoires médicaux.

Pour préserver ce statut privilégié et le contrôler, une législation rigoureuse a été instaurée autour de ce métier.

La loi française oblige ainsi les répartiteurs à respecter trois obligations de service public, à savoir :

- référencer au moins les 9/10 des présentations des médicaments utilisés en France;
- avoir un stock permettant de satisfaire au moins deux semaines de consommation;
- livrer toutes les pharmacies sur tout le secteur d'activité déclaré, et ce dans la journée.



La marge des répartiteurs est quant à elle, fixée par arrêté depuis le 21 février 2004 et se décompose en trois paliers dégressifs :

- 10,3% du prix d'achat hors taxe jusqu'à 22,90 ₣.
- 6% jusqu'à 150 ₣.
- 2% au-delà.

Le métier de la répartition pharmaceutique en France a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires estimé à 17,3 milliards d'euros. Cependant, ce chiffre est constamment menacé par la concurrence des fabricants qui, de plus en plus, vendent directement aux pharmacies.



Les groupes les plus influents en France qui assurent la mise à disposition de 98% des références auprès des officines sont :

- OCP (groupe allemand Celesio) : 38% du marché.
- Alliance Healthcare (groupe britannique Alliance Boots) : 28% du marché.
- Le réseau C.E.R.P (Coopératives) : 26% du marché.
 - * CERP Rouen : 14%.
 - * CERP Rhin-Rhone-Méditerranée : 8%.
 - * CERP Lorraine : 4%.
- Phoenix Pharma (groupe Merckle) : 4% du marché.
- Autres : 4% du marché.

Si on analyse les parts de marché en France, l'influence européenne est le premier facteur à apparaître. En effet, les deux tiers du marché sont partagés entre l'Allemand Celesio et le Britannique Alliance Boots, le reste des parts du marché allant aux coopératives.

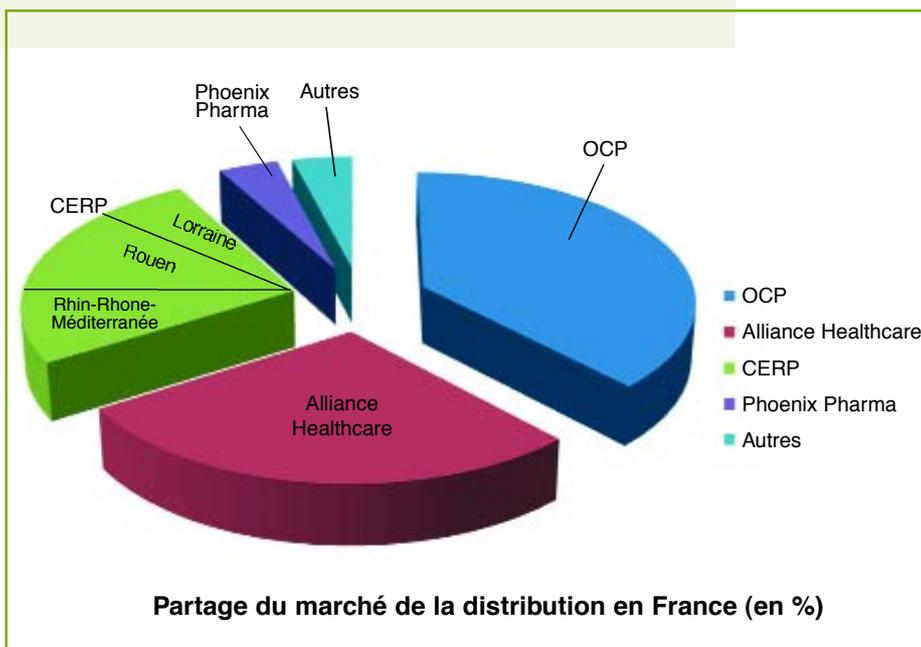
Cette influence est d'autant plus importante que la législation européenne tend vers une libéralisation des capitaux des officines, menaçant de voir se créer en France des "chaines de pharmacies" dont les propriétaires seraient les "géants" européens de la répartition.

D'autre part, les prix des médicaments étant fixés et identiques pour tous, les règles de concurrence dans ce secteur incitent le grossiste à devenir un véritable partenaire du pharmacien au quotidien, en assurant la meilleure qualité de service possible.

Ainsi, la répartition pharmaceutique a su développer de nouvelles solutions telles que les outils d'aide à la pharmacovigilance, le conseil en merchandising, l'informatique officinale..., sans pour autant négliger les autres formes classiques de marketing, en jouant sur les barèmes d'écart (ou ristournes) et sur les conditions et facilités octroyées lors des commandes d'installation.

Sur le plan social, les grossistes-répartiteurs, participent à la collecte et à la valorisation des médicaments et des emballages inutilisés ou périmés. Les médicaments font l'objet d'une redistribution à des partenaires humanitaires et les déchets issus du médicament sont incinérés.

De plus, la répartition pharmaceutique, au cœur du système de santé, participe à la maîtrise des dépenses de santé en versant une contribution, basée sur le chiffre d'affaires, à l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale.



LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE AU QUÉBEC

M. Abdelouaheb Piro



Dans cette rubrique consacrée habituellement aux expériences et aux innovations de la pharmacie à l'étranger, nous avons choisi de traiter dans ce numéro spécial dédié à la répartition pharmaceutique, l'exemple québécois.

Population : 7 744 730 habitants
 Superficie : 1 542 056 Km²
 Densité : 5,02 habitants/Km²
 Nombre d'habitants/pharmacie : 3872
 Consommation en médicaments : 813,3 ⁽¹⁾ CAD ⁽²⁾/ an/habitants
 CA moyen par pharmacie : 1 500 000 CAD/an

Données 2008

Au Québec, 1899⁽³⁾ pharmaciens sont propriétaires de quelques 2000⁽³⁾ pharmacies communautaires. Le pharmacien d'officine québécois est livré plusieurs fois par jour et par deux grossistes-répartiteurs (GR) au minimum.

Le secteur de la distribution au Québec est dominé par le groupe McKesson Canada, puisqu'il dispose à lui seul de 33% de l'ensemble du marché de détail, 74% de la distribution consolidée ⁽⁴⁾ et 85% du secteur des hôpitaux. Sur la trentaine de grossistes de la province du Québec, McKesson (50% des GR) approvisionne 1300 officines de détail et 550 pharmacies hospitalières avec un espace de stockage de 20 000 m².

Les commandes journalières sont transmises au GR par Internet (95%), par téléphone ou par palm⁽⁵⁾ (5%).

Les délais de paiement sont de 21 jours avec une ristourne de 2% ou de 90 jours sans ristourne.

En plus des services de livraisons des médicaments, le GR organise des séances de formation continue pour les pharmaciens et les assistants techniques dans des domaines aussi divers que le soutien technique des logiciels de commande, l'organisation de rencontres avec des consultants afin d'améliorer l'efficacité du service à la clientèle, l'installation de robots pour le comptage de comprimés...

Le pharmacien québécois est globalement satisfait des prestations des GR. Néanmoins, parmi les insuffisances enregistrées, il faut souligner les fluctuations dans les délais de livraisons liées au

fait que les GR sont contraints de stocker les médicaments dans plusieurs entrepôts en raison de l'importance de la nomenclature. Ainsi, les délais de livraisons varient suivant les situations géographiques des entrepôts, lesquelles situations peuvent changer sans que l'information ne parvienne dans les meilleures conditions au pharmacien.

Les services de livraisons des GR sont traités par d'autres sociétés privées.

Les GR ne livrent pas les commandes urgentes, c'est le pharmacien qui récupère sa commande préalablement préparée, en utilisant les services d'un livreur externe.

Le pharmacien peut consulter le stock du GR à travers son site web pour établir ses prévisions de commandes.

Lors de l'établissement d'un planning de promotion, le pharmacien peut réserver une commande de médicaments à livrer par le GR la veille de la campagne promotionnelle. ⁽⁶⁾

1- Données CSN (Confédération des Syndicats Nationaux).

2- CAD : Canadian Dollar = 0,631 Euro.

3- Données de 2008.

4- Distribution consolidée : distribution de produits pharmaceutiques à un groupement de pharmaciens d'officine au sein d'une même bannière, par un GR sous cette même bannière ou liée à cette bannière par un contrat ou une convention.

5- Le palm est un outil qui permet au pharmacien de communiquer avec le GR en utilisant le code du médicament propre à la nomenclature interne du GR, évitant ainsi le risque d'erreur.

6- Au Québec, les pharmaciens propriétaires ont le droit d'effectuer des campagnes promotionnelles pour certains médicaments.