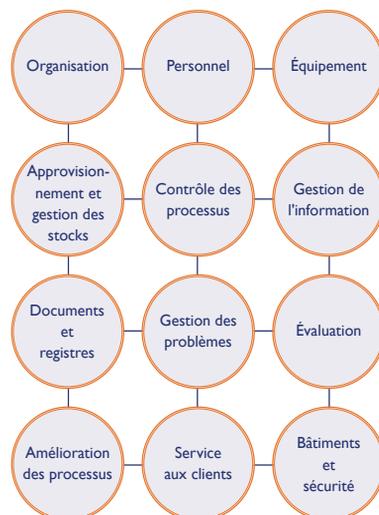


## Rôle dans le système de gestion de la qualité

### 4-1: Vue d'ensemble

La gestion de l'approvisionnement, la gestion des achats et des stocks est une composante critique et essentielle du système de gestion de la qualité.

L'efficacité et la rentabilité des activités de laboratoire nécessitent la disponibilité ininterrompue des réactifs, des consommables et des services. L'incapacité de réaliser des tests, même pendant une brève période, perturbe très fortement les activités de soin, de prévention et les programmes de santé publique.



## Bénéfices

Une gestion soigneuse des stocks permet d'éviter le gaspillage qui peut survenir si les réactifs et les consommables ne sont pas correctement stockés, ou si les réactifs périssent avant de pouvoir être utilisés. Mettre en place un programme de gestion de l'approvisionnement et des stocks assurera que :

- les consommables et les réactifs sont disponibles lorsque l'on en a besoin ;
- les réactifs de haute qualité sont achetés à un coût raisonnable ;
- les réactifs et les consommables ne sont pas abîmés à cause d'un stockage inapproprié ou ne sont pas conservés et utilisés au-delà de la date de péremption.

## Considérations

Les méthodes d'approvisionnement en réactifs et consommables varient considérablement entre les laboratoires. Certains laboratoires achètent directement, mais dans de nombreux pays, un système d'approvisionnement national est en place, avec un entrepôt central (appelé aussi centrale d'achat) qui assure la distribution directement aux laboratoires. Dans de nombreux endroits, il convient de noter que les donateurs jouent alors un rôle majeur dans l'approvisionnement en consommables et réactifs.

Le système de gestion des réactifs et des consommables du laboratoire doit prendre en compte ces situations.

## Défis

Le défi de la gestion des stocks est d'équilibrer la disponibilité des consommables et des réactifs en stock et leur date de péremption. La durée de vie des réactifs peut varier de quelques semaines à quelques années. Il est important de contrôler les dates de péremption pour être certain que les réactifs dont on a besoin sont toujours disponibles et ne sont pas périmés. Toutefois, il est coûteux et peu rentable de sur stocker.

## Principaux points

L'équipement et les consommables reçus ou provenant de donations doivent répondre aux besoins des clients et des activités du laboratoire. Les responsables peuvent parfois avoir à refuser une donation, mais ceci doit être fait de manière diplomatique afin de ne pas compromettre de futures offres.

Une gestion de l'approvisionnement et des stocks réussie nécessite d'établir des lignes de conduite et des procédures adaptées, afin de gérer les approvisionnements et les services critiques. Les principaux points à étudier sont :

- les qualifications du vendeur/du fabricant ;
- les conditions des contrats d'approvisionnement ;
- la réception, le contrôle, les tests, le stockage et la manipulation des marchandises ; tous les articles achetés devraient être contrôlés et testés de façon appropriée pour s'assurer que les spécifications sont respectées. Des lignes de conduites doivent être établies à propos du stockage et de la manipulation des marchandises dès leur réception au laboratoire ;
- le système de gestion doit permettre de suivre les réactifs utilisés pour chaque patient ; ceci implique que le laboratoire devrait être capable d'identifier les réactifs utilisés pour les tests réalisés un jour donné, ainsi, si un problème se présente avec le résultat d'un patient, le laboratoire sera en mesure de savoir quels réactifs ont été utilisés ;
- l'évaluation et la gestion de stock ;
- le contrôle des dates de péremption ;
- l'expédition des marchandises aux laboratoires satellites.

## 4-2: Approvisionnement

### Sélection des vendeurs

Il est important de fixer ses conditions ainsi que de construire et de maintenir de bonnes relations avec les fournisseurs. Les laboratoires qui se fournissent directement devraient examiner attentivement les qualifications des vendeurs et fabricants, en s'informant sur des points tels que les spécifications techniques et les méthodes de transport. Les laboratoires qui reçoivent les réactifs et les consommables d'un entrepôt central géré par leur gouvernement devraient interagir avec celui-ci pour atteindre les mêmes objectifs.

Au préalable, le laboratoire devrait :

- définir des critères de sélection pour les consommables ou réactifs à acheter ;
- chercher le meilleur prix, en prenant en compte les qualifications et la crédibilité du fournisseur ;
- considérer les avantages et les inconvénients d'acheter des produits de « marque » plutôt que des « génériques » (par exemple est-il plus avantageux d'acheter des cônes de pipette spécifiques d'une pipette, ou est-ce aussi efficace d'utiliser des cônes de pipette génériques qui coûtent moins cher ?).

Il peut être utile de chercher des informations auprès d'autres laboratoires concernant la qualité, la fiabilité et le coût des marchandises.

Il est également important d'évaluer les vendeurs après l'approvisionnement et d'étudier si le vendeur a livré les marchandises demandées ou si la centrale d'achat a respecté les spécifications de l'utilisateur.

### Considérations

Lors de la mise en place de procédures d'approvisionnement, un certain nombre de points sont à prendre en considération.

- Comprendre les exigences du gouvernement local ou national devant être incluses dans les contrats.
- Négocier le meilleur prix sans compromettre la qualité.
- Revoir attentivement tous les contrats pour être certain que les conditions du laboratoire seront respectées. Les contrats devraient clairement stipuler les modalités de paiement et les dispositions prises pour assurer la disponibilité et la livraison des réactifs et des consommables. Demander si des pénalités sont prévues en cas de rupture de contrat.
- Déterminer comment se feront les paiements, et comment le vendeur assurera la disponibilité et la livraison des réactifs.