

COMPTE RENDU

REUNION DE LA DIRECTION GENERALE AVEC UNE DELEGATION DE L'UNITE D'ACTION SYNDICALE (UAS)

Président	Dr Anne Maryse K'HABORE (Directrice Générale de la CAMEG)
Chef de délégation	Mr OUEDRAOGO Nicolas, Secrétaire général adjoint de la CGTB
Rapporteurs	DARGA Eric (Directeur des ressources humaines de la CAMEG) M. OUANGRE Norbert (Rapporteur de l'UAS)
Présents	Liste de présence en annexe
Absents Excusés	Les SG des centrales
Ordre du jour	1. Echanges sur les préoccupations de l'UAS relative à la gestion de la CAMEG 2. Divers
Lieu	CAMEG Siège (Salle C.A. Ouagadougou)
Heure	11 h 10 à 15h 06

Introduction

Cette rencontre fait suite à une demande d'audience de l'UAS en vue d'échanger sur des points de préoccupation. Au nombre de dix (10), la délégation de l'UAS était conduite par Monsieur OUEDRAOGO Nicolas, Secrétaire général adjoint de la CGT-B.

La délégation de l'UAS a remercié la Direction générale de la CAMEG pour sa disponibilité et sa promptitude à répondre favorablement à la demande d'audience et pour cette occasion qui lui est offerte d'échanger sur les préoccupations ci-dessous.

La Direction générale de la CAMEG a affirmé sa disponibilité et son ouverture permanente ainsi que celles de tout membre du comité de direction au dialogue avec les partenaires sociaux à chaque fois que de besoin. Elle a été sollicitée plusieurs fois par différentes structures telles que le RENCOF, le RENLAC, le Syndicat des pharmaciens, l'ALT, etc. A chaque fois, la CAMEG les a reçus et a toujours exercé sa mission de redevabilité avec entrain.

Ainsi, la délégation de l'UAS a rappelé le contexte desdits échanges qui est consécutif à la lettre qu'elle a adressée au Premier Ministre au sujet de la situation de la gestion de la CAMEG. A ce titre, elle a rappelé avoir été approchée par certains administrateurs de la CAMEG issus de la société civile qui lui ont apporté des nouveaux éléments et elle a décidé d'approcher la Direction générale pour avoir des éléments sur les préoccupations soulevées.

Les principaux points d'échange ont porté sur :

- La gestion des ressources humaines et des relations avec les partenaires sociaux : cas des licenciements et du climat social ;
- L'approvisionnement des intrants pharmaceutiques : la préqualification des fournisseurs, la péremption des produits et les ruptures de stock ;

- La santé financière de la CAMEG ;
- La gestion des incendies.

Sur chaque point, la méthode des échanges a consisté à donner la parole à la Direction générale de la CAMEG pour apporter des éléments de réponse à chaque préoccupation suivie des commentaires et questions de l'UAS pour mieux comprendre.

Avant d'entrer dans l'exposé des éléments de réponse, la Directrice générale a regretté que cette importante rencontre avec l'UAS qui aurait dû être tenue bien longtemps, intervienne après que celle-ci ait porté une dénonciation sur la gestion de la CAMEG auprès du Premier ministre sans l'avoir préalablement entendue sur la situation de la CAMEG.

Nonobstant cela, elle a salué la démarche tardive de l'UAS de l'entendre, pour avoir tous les éléments de clarification. Elle a proposé dans une démarche participative, conforme au style de management qui prévaut à la CAMEG, que chaque technicien se prononce sur la question relative à son domaine, et qu'elle puisse y apporter des compléments le cas échéant.

La Direction générale s'est alors prononcée sur chaque point.

1. Sur la question des ressources humaines et des relations avec les partenaires sociaux

La Direction générale a fait à la délégation de l'UAS une présentation du climat social, des relations avec les partenaires sociaux, des cas de licenciement et des démissions ainsi qu'une synthèse des réformes et des acquis sociaux accordés aux travailleurs de la CAMEG depuis 2018 jusqu'à ce jour.

La Direction générale a commencé par informer que les délégués du personnel et syndicaux ont été reçus par la Direction générale à chaque fois qu'ils ont exprimé le besoin et les échanges ont porté sur tous les points de préoccupation à elle soumis.

Aussi, la Direction générale tient des rencontres régulières avec tout le personnel appelées Assemblées générales, pour discuter de la vie de la maison afin d'avoir directement avec les travailleurs toutes les remontées d'informations. Du reste, elle a invité les délégués syndicaux à prendre part à ces rencontres pour avoir le ressenti des travailleurs.

La Direction générale de la CAMEG a souligné qu'à ce jour, il n'existe aucun cahier de doléance des partenaires sociaux à elle soumise et aucune demande d'audience des partenaires sociaux n'a été refusée.

En outre, la Direction générale a reçu plusieurs lettres de remerciements et de félicitations du bureau des délégués du personnel ainsi que des travailleurs pour les efforts faits pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.

La Direction générale a exposé à la délégation de l'UAS, les motifs de tous les licenciements intervenus de 2018 à 2023, actés selon les règles en vigueur dans les statuts et règlements intérieurs de la CAMEG, à travers un conseil de discipline multipartite comprenant les délégués du personnel et délégués syndicaux. Au nombre de 5, ces licenciements sont : 2 pour des cas de vols de carburants, 2 pour des sorties illicites de médicaments des entrepôts de la CAMEG et 1 pour une perte de confiance. Aussi, elle a rassuré la délégation de l'UAS qu'en ce qui concerne les démissions de travailleurs cela est essentiellement lié au profil professionnel (pharmacien) de la majorité des démissionnaires qui bien avant leur prise de service à la CAMEG nourrissent l'ambition d'ouvrir leurs propres officines pharmaceutiques ; ainsi, une fois qu'ils obtiennent leur autorisation d'ouverture, ils démissionnent à cet effet. Par exemple, 6 pharmaciens sont partis en 2023.

En ce qui concerne les acquis sociaux et pécuniaires, il s'agit notamment de :

- La régularisation en 2019, des versements de 103 agents dans la grille salariale de 2013 avec un coût évalué à plus de 200 millions de F CFA ;
- La relecture consensuelle avec les délégués du personnel du statut du personnel, du règlement intérieur, de la grille salariale et indemnitaire de 2021 avec une augmentation moyenne de 30% de la masse salariale soit une incidence de plus de 500 millions ;
- L'adoption d'un code d'éthique et de déontologie inspiré du Règlement intérieur ;
- La révision du système d'assurance santé permettant une prise en charge des frais de santé du travailleur et des membres de sa famille à hauteur de 80% en traitement ambulatoire, 100% en cas d'hospitalisation et une évacuation à l'extérieur si cela est requis. Ces évacuations ont déjà eu lieu pour plusieurs employés et membres de famille de toute catégorie socio-professionnelle ;
- La dotation du personnel en ticket de restaurant subventionné à 80% ;
- L'octroi d'un 13^{ème} mois de salaire ;
- Une prime de performance annuelle en fonction des résultats de l'entreprise représentant au minimum 1 mois de salaire ;
- Les promotions internes d'une trentaine de travailleurs à des catégories supérieures par le mécanisme des tests internes de recrutement de 2018 à 2023 ;
- Les décorations décernées à 16 travailleurs en 2021 prenant en compte toutes les catégories socio-professionnelles ;

En ce qui concerne le climat social, la direction générale s'emploie à mettre en place un climat de travail équitable, convivial et apaisé mais dans l'ordre et la discipline conformément au statut et règlement intérieur et au management axé sur des résultats.

- La formation de toutes les catégories socio-professionnelles ;
- Mission d'études et de partages d'expériences à l'extérieur de toute catégorie socio-professionnelle ;
- Des arbres de Noël avec la famille des travailleurs ;
- Le cautionnement de la mutuelle des travailleurs auprès des banques pour la réalisation d'opération de prêts immobiliers ;
- Des ruptures de jeûnes collectifs (christiano-musulmans) ;
- Du sport collectif ;
- Des sorties récréatives ;
- Etc.

La délégation de l'UAS s'est félicitée des acquis sociaux et de l'amélioration des conditions de travail. Elle a cependant déploré :

- les cas de licenciement de personnel dont celui d'un délégué du personnel dont le dossier est en justice. Pour l'UAS, même si ce dernier était en fin de mandat, il restait délégué jusqu'à l'organisation d'un autre scrutin. Elle a martelé que le licenciement du travailleur protégé est une grave violation de la législation du travail ;
- le processus de l'adoption du code d'éthique et de déontologie qui n'a pas impliqué les partenaires sociaux.

Elle a indiqué que le dialogue social commande qu'au-delà de la convocation régulière par la Direction Générale d'Assemblées Générales (un terme qu'elle juge inapproprié), celle-ci devrait s'investir dans l'amélioration des

relations avec les partenaires sociaux en les associant aux prises de décisions et en ayant des rencontres périodiques formelles avec eux.

2. Sur les questions de l'approvisionnement, de la préqualification des fournisseurs, de la péremption des produits et des ruptures de stock

L'équipe de la CAMEG a présenté à la délégation de l'UAS les procédures et les règles qui encadrent le processus d'approvisionnement des médicaments au Burkina Faso allant de la présélection des fournisseurs, à l'approvisionnement, au stockage et à la distribution.

Les questions posées par la délégation de l'UAS se rapportent aux questions de qualification des fournisseurs et des médicaments, aux coûts des médicaments, aux péremptions et ruptures ainsi qu'à la santé financière de la CAMEG.

A ces sujets, l'équipe de la CAMEG a expliqué à la délégation de l'UAS que la préqualification est faite pour tout fournisseur intervenant à la CAMEG suivant le manuel MQAS (Model Quality Assurance System) de l'OMS. Tous les produits n'ont pas obligatoirement besoin d'être préqualifiés OMS, seuls certains produits comme les ARV, les antituberculeux, etc. sont soumis à cette obligation. La présélection des fournisseurs à la CAMEG se fait par un comité d'experts indépendants suivant les mêmes exigences du domaine pharmaceutique.

En ce qui concerne les coûts des produits vendus à la CAMEG, ils sont fixés par l'Etat suivant un processus impliquant tous les acteurs nationaux y compris la ligue des consommateurs, la société civile, l'ordre et le syndicat des pharmaciens. Et la CAMEG doit s'y conformer et continuer à céder ces intrants à ces coûts, même à perte (exemple : paracétamol, gels, masques durant COVID, etc.)

Quant aux péremptions, la CAMEG admet qu'il en existe comme dans tout système d'approvisionnement. Le but étant de les minimiser pour rester entre 3 et 5% (indicateur OMS). Cependant ces produits périmés ne sont pas entrés à la CAMEG avec des dates de péremption proche. Il existe une procédure de réception des produits, mise en œuvre par une commission indépendante, qui veille au respect des 2/3 de la vie restante des produits à leur entrée en stock.

Aussi, les montants avancés par l'UAS sur les coûts des péremptions et des ruptures de stocks sont erronés en attestent les données fiables certifiées par les rapports des commissaires aux comptes et du comité de supervision. De plus, la Direction générale a fourni des explications sur les causes des péremptions qui résultent essentiellement de la baisse de consommation de certains produits comme les intrants COVID, les formes pédiatriques liées à la gratuité des soins et des changements de protocole de soin et du déstockage hors logiciel de gestion par certains magasiniers.

L'exemple a été donné avec le cotrimoxazole 240 mg suspension buvable : la consommation moyenne mensuelle (CMM) de cotrimoxazole est passée de 196 800 flacons en 2018 à 75 024 en 2021 et aujourd'hui à 36 000 soit une baisse de plus de 50%. Les prévisions de commande de l'année N+1 étant faites sur la base des statistiques de distribution de l'année N, le changement de tendance de consommation va entraîner forcément la durée du produit en stock ; d'où des dates de péremption proches à la livraison par le fait qu'un stock initialement commandé pour 6 mois devient pour 12 mois et plus. La CAMEG stocke selon ses procédures, entre 6 et 10 mois de stock.

Quant aux ruptures, elles résultent essentiellement des créances de l'Etat vis-à-vis de la CAMEG qui s'élèvent t au 31.08 2023 à plus de 20 milliards de FCFA. Ce qui entraîne des retards de règlement des fournisseurs. Toutes choses qui perturbent fortement les plannings d'approvisionnement avec les fournisseurs, sachant qu'il y a très

peu de production locale et que 99% des achats viennent de l'international et mettent 6 mois par voie maritime pour être acheminés au Burkina Faso.

Sur la qualité du médicament, la CAMEG a décrit l'ensemble de son dispositif qualité en amont : par la présélection des fournisseurs sur la base de documents qualité, au moment de la réception, ce sont des documents qualité qui permettent la levée de quarantaine, le contrôle systématique par le laboratoire national ANSSEAT (Ex LNSP) dont c'est le rôle régalié ; et en aval : par toutes les procédures de pharmacovigilance, de rappel de lot qui permettent de rappeler les médicaments en cas de besoin ; ce qui est un processus normal et connu de tous dans le secteur pharmaceutique national et mondial.

Pour ce qui est des notifications des plaintes et réclamations clients, ceci est normal et cela augmente, puisqu'avant, ce mécanisme n'existait. C'est avec la culture de l'amélioration continue, issue du système management de la qualité ISO que cela a été développé pour prendre en compte les besoins et attentes des clients afin d'améliorer notre service.

Toute réclamation est traitée et en cas de réclamation sur la qualité d'un produit, il est mis en quarantaine en attendant une contre-expertise par un laboratoire indépendant. C'est le processus normal de la gestion des non conformités sur le plan réglementaire.

Sur la question de la certification ISO, la CAMEG a expliqué à la délégation de l'UAS, les implications du certificat en terme d'amélioration des processus, du suivi des activités et du renforcement de la confiance des fournisseurs et des partenaires. Cette confiance renforcée des partenaires a entraîné un accroissement important des flux de stocks pharmaceutiques confiés à la CAMEG et subséquemment l'accroissement des recettes liées aux frais de gestion facturés aux partenaires entraînant un besoin supplémentaire d'espace d'entreposage et donc de location de magasin. Ainsi les frais de gestion générés par la gestion des stocks sont passés de 1 à 4 milliard et les charges locatives sont passées de 200 à 700 millions.

3. Sur la santé financière de la CAMEG

La Direction générale a rassuré sur le fait que la santé de la CAMEG était au beau fixe, car depuis 2018, la CAMEG a toujours clos ses exercices budgétaires avec un résultat bénéficiaire sauf en 2021 suite à l'incendie, mais elle a retrouvé sa santé financière en 2022 en terminant l'année avec plus de 2 milliards de bénéfices.

De plus, aucun DAT n'a été utilisé à ce jour.

Tous ces éléments sont dans le rapport annuel du Commissaire aux comptes lors des états financiers soumis au conseil d'administration pour arrêter les comptes.

Aussi, les indicateurs de performances financières sont au vert et témoignent de la stabilité financière de l'institution.

Le Représentant du personnel au Conseil d'administration, relevant de la CGT-B a donc toutes ces informations y relatives.

4. Sur la gestion des incendies

La Direction générale a présenté les cas d'incendie que la CAMEG a connus, les causes ont été révélées suite aux expertises de la police scientifique à savoir un dysfonctionnement électrique et une inflammation d'origine chimique.

Les actions entreprises par la CAMEG pour la gestion desdits incendies se résument comme suit :

- Les enquêtes de police et d'expertises indépendants dont les rapports sont disponibles ;
- L'audit du système électrique et du système de sécurité incendie ;

- La mise en œuvre des recommandations en cours ;
- Les travaux de modernisation du système de sécurité-incendie sur tous les sites avec l'extinction automatique sur certains sites sensibles ;
- La signature d'une convention avec la BNSP ;
- La formation et la sensibilisation du personnel ;
- Le renforcement de la surveillance par les CSST (Comité Santé, Sécurité au Travail).

CONCLUSION

Au terme des échanges, la délégation de l'UAS a remercié la Direction générale pour les explications qu'elle lui a fournies sur ses préoccupations. Elle a tenu à préciser que sa démarche ne vise pas à nier que des efforts sont faits par la CAMEG. Elle a indiqué que son intérêt pour la CAMEG ne se fonde pas uniquement sur le besoin de défendre les travailleurs mais aussi sur l'important rôle de la CAMEG dans la santé des populations. Elle dit qu'elle a pris note des différentes informations que lui a communiquées la Direction de la CAMEG et qu'elle allait les confronter et au besoin revenir pour poursuivre les échanges.

La Direction générale de la CAMEG a déploré une fois encore que ces échanges interviennent après que l'UAS ait adressé une lettre de dénonciation de sa gestion au Premier Ministre, discréditant ainsi un travail de longue haleine visant à faire de la CAMEG une institution forte, incontournable du système de santé et ancrée dans sa mission première, rendre accessibles aux populations, des intrants de qualité. Certes, le travail n'est pas parfait, mais la Direction générale est disposée à recevoir des critiques constructives pour son amélioration.

La Direction générale de la CAMEG a informé la délégation de l'UAS que suite à sa lettre d'interpellation au Premier Ministre, le Conseil d'administration de la CAMEG à travers son Comité d'Audit, a été instruit de produire un rapport sur les éléments de dénonciation soulevés. Ce rapport a été transmis à l'autorité suivant la voie hiérarchique. La délégation de l'UAS a émis le souhait qu'une copie dudit rapport lui soit remise. Pour ce faire, la Directrice générale de la CAMEG a indiqué qu'elle devra requérir au préalable l'autorisation de sa hiérarchie.

Avant de clore la rencontre, elle a encore réitéré à la délégation de l'UAS son entière disponibilité et son ouverture permanente à échanger avec les partenaires sociaux de l'UAS, les délégués du personnel et syndicaux internes à la CAMEG et toute structure s'intéressant à la CAMEG.

Divers : R.A.S.



M. Eric DARGA

Directeur des ressources humaines

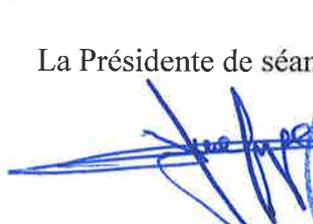
Les Rapporteurs



M. Norbert OUANGRE

Rapporteur de la délégation de l'UAS

La Présidente de séance



Dr Anne Maryse K'HABORE
Chevalier de l'ordre de l'Étalon