



USAID
DON DU PEUPLE AMERICAIN



Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)



DELIVER
Sans produits, pas de programme. Logistique pour la santé

Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)



DELIVER

DELIVER est un contrat d'assistance qui s'étale sur six ans et qui vise à fournir une aide technique à niveau mondial. DELIVER est financé par l'Agence des États-Unis pour le Développement International (USAID).

Mis en oeuvre par John Snow, Inc. (JSI) (contrat n^o HRN-C-00-00-00010-00), et par les sous-traitants Manoff Group (Groupe Manoff), Program for Appropriate Technology in Health [PATH] (Programme pour la Technologie Appropriée en matière de Santé) et Social Sectors Development Strategies, Inc. (Stratégies de Développement des Secteurs Sociaux), le projet DELIVER vise à renforcer les chaînes d'approvisionnement des programmes de santé et de planification familiale dans les pays en voie de développement, et ce afin d'assurer la disponibilité des produits de santé d'importance capitale pour les clients des dits programmes. DELIVER fournit également une assistance technique pour le système central de USAID de gestion des contraceptifs.

Le présent document ne reflète pas nécessairement les points de vue ou les opinions de USAID. Il peut être reproduit uniquement si le nom de John Snow, Inc./DELIVER est mentionnée.



DELIVER
John Snow, Inc.
1616 North Fort Myer Drive, 11th Floor
Arlington, VA 22209 USA
Téléphone : 703-528-7474
Fax : 703-528-7480
Courriel : deliver_project@jsi.com
Internet : deliver.jsi.com

Sigles

MS	Ministère de la Santé
MST	Maladie Sexuellement Transmissible
NS	Ne sait Pas
OEIL	Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PPS	Point de Prestation de Services
SIGL	Système d'Information en Gestion Logistique
TB	Tuberculose

4] Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)

Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)

GUIDE DE L'UTILISATEUR

Objet

L'Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL), instrument de collecte de données quantitatives, mis au point par DELIVER, est utilisé pour réaliser une enquête au niveau des centres de santé afin d'évaluer la performance du système logistique des produits de santé et leur disponibilité. Cet outil peut être utilisé pour contrôler la performance, dans le temps de certains procédés utilisés dans la gestion logistique des produits de santé et pour évaluer certains résultats de programmes d'intervention logistiques. Cet outil peut être aussi utilisé pour la supervision, le suivi de la performance et le suivi de la disponibilité des produits.

Les données collectées avec l'OEIL peuvent être utilisées pour calculer les principaux indicateurs logistiques suivants :

- Précision des données logistiques pour la gestion de stock
- Pourcentage de centres qui reçoivent la quantité de produits commandés
- Pourcentage de centres qui maintiennent des conditions de stockage acceptables
- Pourcentage de centres dont les niveaux de stock garantissent une disponibilité des produits à court terme (état du stock)
- Pourcentage de centres ayant connu une rupture de stock, à n'importe quel moment pendant une période de temps donnée ou lors de la visite.

En plus de ces indicateurs, les données collectées peuvent aussi être utilisées pour l'évaluation d'autres indicateurs, tels que la durée des ruptures de stock, les raisons des ruptures de stock, etc. Pour une description détaillée de ces indicateurs, rappez-vous à la *Description des Indicateurs* dans ce manuel, après l'outil.

Des questions supplémentaires fournissent des informations additionnelles sur les caractéristiques de la chaîne d'approvisionnement soumise à cette évaluation - telles que les informations du Système d'Information de Gestion Logistique (SIGL), les procédures de commande, les systèmes de transport, la fréquence de supervision, la gestion de la chaîne de froid et autres.

Méthodologie

L'OEIL permet de procéder à une évaluation des centres en collectant les données quantitatives qui seront utilisées pour calculer les indicateurs de suivi et d'évaluation de la performance du système logistique. Il est important que les partenaires pour ce genre d'étude soient impliqués du début jusqu'à la fin. Les étapes suivantes soulignent la méthode à suivre pour la réussite de cette évaluation.

1. Travail préparatoire

- a. Identifier les objectifs de l'évaluation et développer un cadre de travail basé sur le programme et/ou sur les catégories des produits de santé devant être étudiés.
- b. S'assurer que le financement couvre tous les coûts de l'équipe d'évaluation, y compris le voyage et le logement.
- c. Réviser et adapter l'OEIL pour satisfaire aux objectifs identifiés pour l'évaluation et les besoins de suivi en cours.

6] Outil d'Évaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)

- d. Déterminer la taille d'échantillonnage appropriée et fixer les critères de sélection des échantillons des centres à visiter. L'objectif premier de cet échantillon est d'éviter la sélection d'échantillons dits 'de convenance.' Si possible, sélectionner les centres au hasard.

Pour déterminer la taille de l'échantillon et sélectionner les centres à visiter—

- Dresser une liste du nombre total de centres dans le pays.
 - Déterminer le nombre de chaque type de centre (entrepôt, hôpital, point de prestation de services [PPS]), son lieu d'implantation et sa répartition.
 - Veiller à ce que toutes les parties concernées s'accordent sur les critères de sélection des sites.
 - Pour obtenir un échantillon statistiquement représentatif, utiliser une formule standard d'échantillonnage qui produit souvent des échantillons de grande taille. En cas de ressources limitées, se rendre dans un nombre sélectionné, par défaut, d'un minimum de 100 centres ou dans 15% des centres. Prendre le nombre le plus petit.
 - Définir le cadre de cet échantillonnage en stratifiant (catégorisant par couche/strate) chaque type de centre dans le pays ; les évaluateurs devront sélectionner les sites/centres au hasard, en respectant la proportion de chaque couche/catégorie par rapport à l'ensemble, sans interrompre la chaîne d'approvisionnement entre les niveaux. En d'autres mots, sélectionner les entrepôts de niveau plus élevé en premier, puis choisir au hasard les districts au sein des régions sélectionnées, choisir au hasard les PPS au sein des districts sélectionnés, etc.
- e. Recruter les membres de l'équipe d'évaluation, en tenant compte des qualifications suivantes —
 - expérience dans le domaine des enquêtes de terrain
 - volonté de s'engager dans une mission de 3-4 semaines à temps plein
 - capacité physique à voyager en milieux urbains et/ou ruraux potentiellement difficiles
 - bonne connaissance des zones à visiter et du système de soins local
 - goût de la précision
 - bonnes aptitudes à la communication
 - connaissance des langues locales est un avantage certain
 - capacité à travailler en équipe
 - diplômes niveau maîtrise ou plus, de préférence dans le domaine de la santé publique
 - capacités en recherche quantitative
 - connaissance des systèmes logistiques (souhaitable).
 - f. Obtenir une autorisation écrite de visite des centres (si nécessaire) pour les membres de l'équipe d'évaluation.
 - g. Préparer les itinéraires, le logement et prendre les dispositions logistiques pour le voyage de l'équipe d'évaluation.
 - h. Préparer le programme de formation de l'équipe d'évaluation. Dans l'idéal, ce programme doit comprendre au moins deux jours d'activités en salle de classe (analyse et discussion de l'outil d'évaluation), un jour de test sur le terrain, et un jour de discussion en salle de classe pour finaliser l'outil. Des exemples de programmes de la formation précédente peuvent être obtenus auprès de DELIVER. Cette formation doit souligner l'importance de la conduite des enquêtes à leur terme. L'expérience a montré que des enquêtes incomplètes ne peuvent pas être utilisées et constituent, par conséquent, une perte de temps, d'énergie et d'argent.

- i. Prévoir une réunion à la fin de l'évaluation pour présenter les résultats préliminaires à tous les partenaires dans le pays.

2. Avant l'évaluation

- a. Confirmer les dispositions concernant le transport, le logement, la traduction, etc.
- b. Obtenir les autorisations de voyage nécessaires pour les membres de l'équipe d'évaluation.
- c. Obtenir et revoir tout formulaire de logistique utilisé dans le pays.
- d. Se mettre d'accord sur les indicateurs et les produits à étudier avec l'ensemble des parties concernées.
- e. Former les membres de l'équipe sur la manière dont l'évaluation sera menée et à l'emploi de l'outil, en suivant à la lettre le guide fourni dans le cadre de l'OEIL.
- f. Tester sur le terrain l'outil dans un ou plusieurs centres de santé accessibles facilement avec tous les membres de l'équipe.
- g. Revoir les résultats de ce test de terrain et discuter des révisions finales avec les membres de l'équipe.
- h. Finaliser l'outil d'évaluation. A ce stade, il est recommandé que les produits à évaluer soient répertoriés dans les tableaux de l'outil.

3. Pendant l'évaluation

- a. Suivre le travail d'autant d'équipes que possible, à chaque niveau du système évalué, pendant qu'elles procèdent à la collecte de données.
- b. Réviser les questionnaires, une fois complétés, afin d'éclaircir les incohérences au niveau des données collectées. Cette étape, très importante, permet de s'assurer que l'équipe collecte des données complètes et précises.
- c. Saisir les données collectées dans la base de données ou le tableur.

4. Après l'évaluation

- a. Procéder à l'analyse des données.
- b. Présenter les résultats préliminaires, les conclusions et les recommandations tirés de l'évaluation à tous les partenaires.
- c. Rédiger le rapport comprenant les résultats, les conclusions et les recommandations.
- d. Distribuer le rapport final aux principaux partenaires.

Vous trouverez dans ce livret, après l'outil, une *Description des Indicateurs*. Elle comprend les indicateurs principaux de la logistique qui peuvent être calculés avec l'information réunie lorsque l'OEIL est utilisé aux fins d'une enquête pour les centres de santé.

8] Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)

Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)



Guide de l'Enquêteur

Identification du centre	Noter le nom et l'emplacement du centre. En utilisant les codes fournis pour chaque question, placer toutes les autres réponses dans les encadrés à droite.
Information concernant l'interview	Noter la date de l'interview et faire une liste des noms des enquêteurs.
Introduction	Utiliser le texte pour guider la présentation de l'enquête au personnel du centre.
Questions 01 à 04	Recevoir l'autorisation de réaliser l'interview et noter l'information concernant la personne interrogée.
Questions 101 à 121	Noter les réponses en entourant clairement le numéro ou la lettre qui correspond à la réponse de la personne interrogée. Les questions avec des lettres peuvent avoir plusieurs réponses ; les questions avec des numéros n'ont qu'une seule réponse.
Questions 122 à 126	Ces questions doivent être posées dans les centres qui font partie d'un système de chaîne de froid.
Tableau 1 : Etat de stock	Noter le stock maximum, exprimé en mois, le stock minimum, exprimé en mois, et l'intervalle de commande au-dessus du tableau. Si la personne interrogée ne connaît pas la réponse, inscrire NS comme réponse. Pour remplir les cases, suivre les instructions au-dessus du tableau.
Tableau 2 : Conditions de stockage	Noter les observations dans la zone principale de stockage (même s'il s'agit d'un placard) en répondant aux questions 1 à 12 concernant le stockage pour chaque centre visité. Pour de grandes zones de stockage qui demandent un empilement de plusieurs boîtes, continuer à remplir les conditions de stockage 13 à 17.
Tableau 3 : Qualité des données	Remplir le tableau pour tous les produits ou pour une sélection des produits.
Tableau 4 : Précision des prévisions	Remplir le tableau pour tous les produits ou pour une sélection des produits.
Tableau 5 : Taux de satisfaction des commandes	Remplir le tableau pour tous les produits ou pour une sélection des produits.
Fin de l'interview	Demander aux personnes interrogées si elles ont des questions. Les remercier pour leur temps et leur coopération.

Introduction

Présentez tous les membres de l'équipe et demandez aux représentants du centre de se présenter.

Expliquez les objectifs de cette étude :

Bonjour. Je m'appelle _____. Mes collègues et moi-même représentons _____ (par exemple, le MS dans le pays étudié). Nous réalisons une étude concernant le système logistique des produits sanitaires. Nous observons la disponibilité des produits choisis et l'information concernant la manière dont vous commandez et recevez ces produits. Nous visitons des centres de santé choisis sur l'ensemble du pays ; ce centre a été sélectionné pour l'étude. Cette étude a pour objet de réunir une information courante sur la performance du système logistique et l'état de stock des produits sanitaires essentiels.

Les résultats de cette étude nationale fourniront une information visant à prendre des décisions et à encourager des améliorations. L'étude a été réalisée/sera réalisée à nouveau à l'avenir afin de mesurer les changements apportés au système logistique.

[Ajoutez tout objectif supplémentaire ici.]

Nous aimerions vous poser quelques questions concernant les produits et les fournitures disponibles dans ce centre. De plus, nous aimerions compter les produits choisis que vous avez en stock aujourd'hui et regarder les conditions générales de stockage. Avez-vous des questions ?

No.	Question	Code de classement	Aller à
01.	Pouvons-nous continuer ?	Oui 1 Non 0	→ STOP
02.	Nom et titre de la personne interrogée pour cette section		
03.	Nombre d'années et de mois que vous travaillez dans ce centre	Années : _____ Mois : _____	
04.	Quelle est la principale personne responsable de la gestion des produits sanitaires dans ce centre ?	Infirmier 1 Responsable clinique 2 Technicien de laboratoire 3 Assistant en pharmacie 4 Pharmacien 5 Assistant médical 6 Autre (spécifier) _____ 9	

14] Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)

Premièrement, posez les questions suivantes au responsable en charge du centre (ou au remplaçant). Après avoir posé les questions 118 à 126, allez visiter l'entrepôt, la pièce ou la zone de stockage où l'on gère les produits sanitaires figurant sur la liste. Si on vous envoie vers un autre membre du personnel pour l'exercice de stock, présentez les buts et les objectifs de l'étude tel que vous l'avez fait lors de la présentation. Remettez au répondant la liste des produits qui sont inclus dans l'enquête et expliquez-lui que vous allez vous rapporter à la liste pour certaines des questions suivantes.

No.	Questions	Code de classement	Aller à/ Commentaires
101.	Est-ce que vous utilisez et remplissez les formulaires logistiques suivants pour gérer les produits sanitaires ?		
	A. fiches de stock	Oui 1 Non 0	
	B. registre quotidien	Oui 1 Non 0	
	C. autre	Oui 1 Non 0	
102.	Quels sont les formulaires SIGL que vous utilisez pour les rapports /les commandes ?		
	A. formulaires spécifiques au pays	Oui 1 Non 0	→104
	B. formulaires spécifiques au pays	Oui 1 Non 0	→104
	C. autre	Oui (spécifier) _____ 1 Non 0	
103.	Est-ce que les rapports SIGL comprennent les éléments suivants ?		
	A. stock disponible	Oui 1 Non 0	
	B. quantités utilisées	Oui 1 Non 0	
	C. pertes et ajustements	Oui 1 Non 0	

104.	<p>Selon quelle fréquence ces rapports SIGL sont-ils envoyés au niveau hiérarchique supérieur ? (Encercler tout ce qui s'applique)</p>	<p>Une fois par mois.....A Une fois par trimestreB Une fois par semestre C Une fois par an D Autre _____ W</p>	
105.	<p>Quelle est la dernière fois où vous avez envoyé une commande/un rapport pour des produits à ce centre ?</p>	<p>Jamais 1 Au cours du mois dernier 2 Il y a 2 mois 3 Il y a 3 mois 3 Il y a plus de 3 mois 4</p>	
106.	<p>Selon quelle fréquence devriez-vous envoyer ces formulaires au niveau hiérarchique supérieur ? (Encercler tout ce qui s'applique.)</p>	<p>Une fois par mois.....A Une fois par trimestreB Une fois par semestre C Une fois par an D Autre _____ W</p>	
107.	<p>Combien de centres devraient envoyer les rapports SIGL à ce centre ?</p>	_____	
108.	<p>Combien de centres ont envoyé les rapports SIGL remplis pour le mois de _____ (deux mois avant le mois de l'enquête) ?</p>	<p>_____</p> <p>Demander à voir les rapports et cocher ici si confirmé. _____</p>	
109.	<p>Comment avez-vous appris à remplir les formulaires/dossiers utilisés dans ce centre ? (Encercler tout ce qui s'applique.)</p>	<p>Jamais appris.....A Lors d'un atelier de logistiqueB Par une formation sur le tas C Sur le tas (auto-apprentissage) D Autre (spécifier)_____ W</p>	
110.	<p>Combien de commandes d'urgence pour _____ (produit d'intérêt, par exemple, contraceptifs, médicaments contre les IST, etc.) avez-vous passées au cours des 3 derniers mois ?</p>	<p>Aucune..... 0 NA..... 1 1..... 2 2..... 3 3..... 4 Plus de 3..... 5</p>	
111.	<p>Qui détermine les quantités de réapprovisionnement de ce centre ? (Encercler tout ce qui s'applique.)</p>	<p>Le centre lui-mêmeA Un centre au niveau supérieurB Autre _____ W</p>	<p>→ 114 → 114</p>
112.	<p>Comment sont déterminées les quantités de réapprovisionnement du centre ?</p>	<p>Formule (spécifier) _____ 1 Ne sait pas..... 2 Autres moyens..... 8</p>	
113.	<p>Qui est responsable du transport des produits dans votre centre ? (Encercler tout ce qui s'applique.)</p>	<p>Fournisseurs locauxA Niveau supérieurB Ce centre les collecte D Autre (spécifier)_____ W</p>	<p>→ 116 → 116 → 116</p>

16] Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)

114.	Quel mode de transport utilise-t-on le plus souvent ?	Véhicule du centre 1 Transports publics 2 Véhicule privé 3 Bateau 4 Motocyclette 5 Bicyclette 6 A pied 7 Autre (spécifier) 9
115.	En moyenne, combien de temps environ s'écoule entre la commande et la réception des produits ?	Moins de 2 semaines..... 1 De 2 semaines à 1 mois 2 Entre 1 et 2 mois 3 Plus de 2 mois 4
116.	Quand avez-vous reçu votre dernière visite de supervision ? <i>Vérifier le registre des clients, si nécessaire.</i>	Jamais reçue 1 Au cours du dernier mois 2 Au cours des 3 derniers mois 3 Au cours des 6 derniers mois 4 Il y a plus de 6 mois 5 Autre (spécifier) 9
117.	Quand avez-vous reçu votre dernière visite de supervision qui incluait la gestion des médicaments (par exemple, vérification des fiches de stock, des rapports, retrait du stock périmé, vérification des produits) ?	Jamais reçue 1 Au cours du dernier mois 2 Au cours des 3 derniers mois 3 Au cours des 6 derniers mois 4 Il y a plus de 6 mois 5 Autre (spécifier) 9

Questions	Commentaires
118. Existe-t-il des produits pour lesquels vous êtes toujours en rupture de stock avant le réapprovisionnement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si non, passez à la question 120.	
119. Faites une liste des produits pour lesquels vous êtes en rupture de stock le plus fréquemment (jusqu'à 3 produits).	1. _____ 2. _____ 3. _____
120. Avez-vous toujours un excédent de stock de certains produits avant le réapprovisionnement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<i>Si non, passez à la question 122.</i>	
121. Faites une liste des produits pour lesquels vous avez un surplus de stock le plus fréquemment (jusqu'à 3 produits).	1. _____ 2. _____ 3. _____
<i>Si l'équipe d'évaluation étudie un système logistique de chaîne de froid, répondez aux questions 122–126. Sinon, passez à la question 05 aux pages suivantes.</i>	
122. Disposez-vous d'un réfrigérateur en bon état de fonctionnement pour stocker les vaccins et/ou les kits de test de dépistage du VIH ?	Oui nombre _____ Non (aller à la section suivante) Non applicable (aller à la section suivan

123. Pour noter la température réelle, regardez le thermomètre qui se trouve à l'intérieur du réfrigérateur—la température idéale doit être comprise entre 0 et +8 degrés centigrades. (Prière de noter si le thermomètre est cassé ou absent.)	Température (en centigrades)____
124. Les réfrigérateurs sont-ils situés loin de tout objet environnant (environ 50 centimètres) ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
125. La courbe de température est-elle tenue à jour ? (pour qu'elle le soit, une température doit avoir été inscrite le jour d'avant la visite).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
126. De la paraffine ou du gaz liquéfié est-il fourni pour la chaîne de froid et aux fins de stérilisation ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Merci pour votre temps et l'information que vous nous avez communiquée. Vous nous avez beaucoup aidés. Pour les questions restantes, nous devons regarder les produits dans le local de stockage et parler à la personne qui s'occupe du local.

A l'intérieur du local de stockage (si personne différente) :

Présentez tous les membres de l'équipe et demandez aux représentants du centre de se présenter.

Expliquez les objectifs de cette étude :

Bonjour. Je m'appelle _____. Mes collègues et moi-même représentons _____ (par exemple, le MS dans le pays étudié). Nous réalisons une étude concernant le système logistique des produits sanitaires. Nous observons la disponibilité des produits choisis et l'information concernant la manière dont vous commandez et recevez ces produits. Nous visitons des centres de santé choisis sur l'ensemble du pays ; ce centre a été sélectionné pour l'étude. Cette étude a pour objet de réunir une information courante sur la performance du système logistique et l'état de stock des produits sanitaires essentiels.

Les résultats de cette étude nationale fourniront une information visant à prendre des décisions et à encourager des améliorations. L'étude a été réalisée/sera réalisée à nouveau à l'avenir afin de mesurer les changements apportés au système logistique.

[Ajoutez tout objectif supplémentaire ici.]

Nous aimerions vous poser quelques questions concernant les produits et les fournitures disponibles dans ce centre. De plus, nous aimerions compter les produits choisis que vous avez en stock aujourd'hui et regarder les conditions générales de stockage. Avez-vous des questions ?

No.	Question	Code de classement	Aller à
05.	Nom et titre de la personne interrogée pour cette section.		
06.	Nombre d'années et de mois que vous travaillez dans ce centre.	Années : _____ Mois: _____	
07.	Quelle est la principale personne responsable pour la gestion des produits médicaux dans ce centre ?	Infirmier..... 1 Responsable clinique 2 Technicien de laboratoire 3 Assistant en pharmacie 4 Pharmacien 5 Assistant médical..... 6 Autre (spécifier)..... 9	
08.	Est-ce que les fiches de stock sont enregistrées en utilisant la plus petite unité de comptage ?	Oui (toujours)..... 1 Non (pas toujours)..... 0	
09.	Existe-t-il un enregistrement où la quantité distribuée aux patients est notée pour les consultations sur place ?	Oui 1 Non 0	
10.	Existe-t-il un enregistrement où la quantité distribuée aux patients est notée pour les consultations externes ?	Oui 1 Non 0	

TABLEAU 1 : Etat de stock (1^{er} janvier-30 juin 2004 et le jour de la visite)

Colonne :

1. Nom de tous les produits autorisés qui vont être comptés
2. Unité de comptage pour le produit

Note : Les colonnes 1 et 2 devraient être remplies avant que les questionnaires ne soient imprimés pour l'étude.

3. Que le produit soit ou non géré dans ce centre, répondez O pour oui ou N pour non. Notez que, pour certains produits, à certains niveaux, tous les centres devraient gérer le produit. Dans de tels cas, cette colonne devrait être marquée avec un O.
4. Vérifiez si la fiche de stock est disponible, répondez O pour oui ou N pour non.
5. Vérifiez si la fiche de stock a été mise à jour au cours des 30 derniers jours, répondez O pour oui ou N pour non. Note : Si la fiche de stock a été mise à jour la dernière fois avec un solde de 0 et que le centre n'a pas reçu de réapprovisionnement, considérez que la fiche de stock est à jour.
6. Notez le solde sur la fiche de stock.
7. Notez si le centre a eu une rupture de stock pour un produit au cours des 6 derniers mois complets avant l'enquête, répondez O pour oui ou N pour non.
8. Notez le nombre de fois où le produit s'est trouvé en rupture de stock au cours des 6 derniers mois complets avant l'étude selon les fiches de stock, si disponibles, sinon demandez à un informant clé. Notez la source d'information.
9. Notez le nombre total de jours où le produit était en rupture de stock au cours des 6 derniers mois complets avant l'étude.
10. Notez la quantité de produits distribués aux utilisateurs ou en provenance du local de stockage au cours des 6 derniers mois complets avant l'enquête. Note : si la réponse à la colonne 4 est N, notez NA dans cette colonne.
11. Notez le nombre de mois représentés par les données saisies (peut-être mois de 6) ; notez les mois pour lesquels on a enregistré des données, quelles qu'elles soient, y compris 0. Note : si la réponse à la colonne 4 est N, notez NA dans cette colonne.
12. Enregistrez la quantité de produit dans un récipient (container) ouvert. Estimez la quantité de produit au quart, à moitié, aux trois quarts plein utilisant la plus petite unité de compte établie à la colonne 2.
13. Notez si le centre enregistre une rupture de stock du produit le jour de la visite, *selon l'inventaire physique*, répondez O pour oui ou N pour non.
14. Notez la quantité de produits périmés. Comptez tous les produits périmés le jour de la visite. S'il existe des produits qui sont presque périmés (d'ici à une semaine), notez-le dans la section des commentaires.

Mois de stock maximum _____ Mois de stock minimum _____ Intervalle de commande _____

Note : Pour tout produit pour lequel on a noté une rupture de stock au cours des 6 derniers mois (y compris le jour de la visite), prière de noter les raisons (par produit).

TABLEAU 2 : Conditions de stockage

Les articles 1–12 doivent être évalués pour tous les centres pour les produits qui sont prêts à être distribués aux clients. Mettre une coche dans la colonne appropriée en fonction de l'inspection visuelle du local de stockage ; notez toute observation pertinente dans la colonne des commentaires. **Pour obtenir un « oui, » tous les produits et cartons doivent répondre aux critères de chaque article.**

No	Description	Non	Oui	Commentaires
01.	Les produits prêts à être distribués sont disposés de telle manière que les étiquettes d'identification et les dates de péremption et/ou de fabrication sont visibles.			
02.	Les produits sont stockés et rangés permettant un comptage de premier-périmé, premier-sorti (PPPS) et une gestion générale.			
03.	Les cartons et les produits sont en bon état et ne sont pas endommagés. Si les cartons sont ouverts, les produits ne sont pas humides ou craquelés par suite de la chaleur ou du rayonnement (lumières fluorescentes dans le cas de condoms, cartons stockés verticalement pour le Depo-Provera [®]).			
04.	Le centre sépare toujours les produits endommagés et/ou périmés des bons produits et les supprime du stock.			
05.	Les produits sont protégés de la lumière directe du soleil à tout moment de la journée et en toute saison.			
06.	Les cartons et les produits sont protégés de l'eau et de l'humidité en toute saison.			
07.	La zone de stockage est exempte d'insectes et de rongeurs. (Vérifiez visuellement les traces de rongeurs et d'insectes dans la zone de stockage.)			
08.	La zone de stockage est sécurisée par un verrou et une clé, mais est accessible pendant les heures de travail normales, avec un accès limité au personnel autorisé.			
09.	Les produits sont stockés à la température adéquate en toute saison selon les spécifications de température du produit.			
10.	Le toit est maintenu en bon état pour éviter la pénétration de la lumière du soleil et de l'eau.			
11.	Le local de stockage est maintenu en bon état (propre, sans déchets, les étagères sont nettoyées et les boîtes correctement disposées).			
12.	L'espace et l'organisation sont suffisants pour les produits existants et pour une éventuelle expansion (par exemple, réception de produits attendus dans un avenir proche).			

Les normes supplémentaires ci-dessous peuvent être appliquées à toute installation suffisamment grande pour permettre l'empilement de plusieurs boîtes.

No.	Description	Non	Oui	Commentaires
13.	Les produits sont rangés à 10 cm au moins au-dessus du sol.			
14.	Les produits sont rangés à 30 cm au moins des parois et des autres piles.			
15.	Les produits sont rangés sur une hauteur de 2,5 mètres maximum.			
16.	Le matériel de sécurité-incendie est disponible et accessible (tout article permettant de lutter contre le feu doit être pris en compte).			
17.	Les produits sont stockés séparément des insecticides et des produits chimiques.			

Principes supplémentaires pour des questions spécifiques :

Point 2 : Lorsque vous notez la bonne disposition des produits, tenez compte de la durée de vie de ces différents produits.

Point 3 : Vérifiez les cartons pour voir s'ils ont été endommagés par suite d'une mauvaise manutention. Vérifiez les produits à l'intérieur de cartons ouverts ou endommagés pour vous assurer qu'ils ne sont ni humides, ni craquelés par suite de la chaleur ou du rayonnement (par exemple, du fait de lumières fluorescentes dans le cas des condoms), ni écrasés.

Point 4 : Vérifiez que le centre supprime bien les produits endommagés ou périmés en respectant les procédures (qui peuvent varier d'un centre à un autre). Spécifiez si des procédures existent et décrivez-les.

Point 7 : Il est important de vérifier que la zone de stockage ne présente aucune trace de rongeurs (déjections) ou d'insectes pouvant présenter un risque quelconque pour les produits.

Point 8 : Ce point concerne un entrepôt fermé par un verrou ou un local fermé à clé à l'intérieur d'une clinique.

Point 16 : Il n'est pas nécessaire que l'équipement de sécurité contre l'incendie réponde aux normes internationales en vigueur. Tenez compte de tout article identifié comme pouvant participer à la protection contre l'incendie (par exemple, seau d'eau, sable). Ne tenez pas compte des extincteurs d'incendie vide et/ou périmés comme équipement valable contre les incendies.

Demandez à la personne interrogée si elle a des questions à vous poser.

Commentaires ou observations générales concernant la gestion des produits :

Remerciez les personnes avec lesquelles vous avez discuté. Rappelez-leur qu'elles ont largement contribué à la réalisation des objectifs du programme et assurez-leur que les résultats seront utilisés pour mettre en œuvre des améliorations en matière de performance du système logistique.

Notes/Commentaires :

Description des Indicateurs



Description des Indicateurs

Les indicateurs suivants peuvent être mesurés en utilisant les données collectées de l'Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL).

INDICATEUR : Précision des Données Logistiques pour la Gestion de l'Inventaire

Définition

Pour chaque méthode/marque/produit présentant un intérêt, cet indicateur mesure la précision des données logistiques de la différence, en pourcentage, entre (1) le comptage physique du stock et le comptage du registre de stock et (2) le comptage du registre de stock et le comptage du rapport du système d'information en gestion logistique (SIGL).

Le calcul pour chaque partie de l'indicateur est le suivant :

1. Précision de la tenue des registres de stock :

$$\frac{\text{comptage du registre de stock} - \text{comptage physique du stock}}{\text{comptage physique du stock}} \times 100$$

2. Précision du transfert de l'information au formulation de notification SIGL :

$$\frac{\text{comptage du rapport SIGL} - \text{comptage du registre de stock}}{\text{comptage du registre de stock}} \times 100$$

Le comptage physique du stock, du registre de stock et du rapport SIGL se rapporte à la quantité de chaque produit indiqué comme non endommagé, non périmé et disponible aux fins d'utilisation dans un point de prestation de services ou un entrepôt.

Le comptage physique du stock est déterminé en comptant le stock qui se trouve dans le local. Le comptage du registre de stock est noté sur des formulaires que les centres utilisent pour suivre les soldes, les transactions et les ajustements du stock dans le temps. Le comptage du rapport SIGL est noté dans des rapports périodiques qui récapitulent les soldes, transactions et ajustements du stock sur une période de temps spécifique. Les rapports sont transmis d'un niveau du système à un autre.

Les évaluateurs peuvent notifier chaque mesure de différence (ou d'accord) par centre ou dans l'ensemble, et ils devraient notifier ce point pour chaque produit intéressant. Il peut être utile d'employer ces mesures pour calculer le pourcentage de centres qui gardent des registres de stock précis et fournissent des rapports précis (définis comme des rapports indiquant les différences pour tous les produits se trouvant dans une marge d'erreur déterminée par le programme).

Données nécessaires

- comptes physiques du nombre total de produits dans le centre
- inventaire enregistré, qui peut être obtenu à partir du journal de stock ou des fiches de stock
- rapports SIGL.

Source(s) de données

Etude des centres/visites logistiques des sites à tous les centres ou à un échantillon représentatif de centres.

Objectif et questions

Cet indicateur mesure la précision des données concernant les niveaux de stock des produits à divers stades du système logistique. L'indicateur est très important car la chaîne d'approvisionnement dépend des données du stock pour la prévision, l'acquisition et la livraison des bonnes quantités de produits sur les sites de stockage et de prestation de services. Il fait ressortir l'importance de la qualité des données à chaque niveau du système.

La première partie de l'indicateur, qui utilise l'information sur les niveaux de stock le jour de la visite sur le site, fournit une information sur la précision avec laquelle les centres font le suivi de leurs inventaires. La deuxième partie, qui compare le rapport SIGL disponible le plus récent au solde du registre de l'inventaire le plus proche de cette date, fournit une information sur la précision des données transférées sur les formulaires de notification SIGL. Vu que la deuxième moitié demande une révision des registres de stock dans le temps, il sera peut-être difficile pour les évaluateurs de collecter ces données. Cet indicateur peut également vérifier les fuites dans le système, vérifier que la mise à jour des registres de stock se fait régulièrement et déterminer la portée dans laquelle les programmes remplissent et remettent les rapports SIGL.

Dans l'idéal, un programme ne devrait pas présenter de différences entre les inventaires physiques et les deux sources de données du niveau de stock mais, dans la pratique, les évaluateurs doivent s'attendre à quelques erreurs. Les niveaux acceptables d'erreur dépendront des conditions de chaque pays. En général, des différences de plus de 10% devraient poser problème et peuvent demander des efforts pour améliorer la qualité des données.

Indicateurs connexes

- pourcentage de centres qui gardent des données logistiques précises pour la gestion de l'inventaire
- pourcentage de centres qui ont rempli et remis un rapport SIGL pour la période de notification la plus récente.

Indicateur : Pourcentage de Centres qui Reçoivent la Quantité de Produits Commandés

Définition

Pour tous les produits que le programme doit fournir, cet indicateur mesure la différence, en pourcentage, entre la quantité commandée lors de la dernière période de commande (ou autre période de temps définie) et la quantité reçue pour cette période.

$$\frac{\text{quantité reçue} - \text{quantité commandée}}{\text{quantité commandée}} \times 100$$

Cet indicateur doit être calculé pour chaque produit pour lequel un niveau supérieur du système logistique passe une commande. Si on souhaite obtenir un chiffre moyen du taux de satisfaction de commande pour tous les produits, le chiffre devrait se fonder sur les valeurs absolues des différences calculées pour chaque produit.

Données nécessaires

- liste des produits que le programme s'est engagé à fournir ou un sous-ensemble prédéterminé de cette liste
- quantité de produits commandés pour la dernière période de commande ou lors d'une période de temps définie (par exemple, trimestre, année) et les dates auxquelles on a passé les commandes pour tous les centres ou un échantillon représentatif des centres
- quantité de produits reçus pour la dernière période de commande ou lors de la même période de temps définie (par exemple, trimestre, année)
- dates auxquelles les commandes ont été reçues pour tous les centres ou un échantillon représentatif des centres.

Source(s) de données

Etude des centres/visites logistiques des sites à tous les centres ou à un échantillon représentatif de centres.

Objectifs et questions

Cet indicateur mesure le taux de satisfaction de commande pour des produits choisis pendant une période de temps définie. Afin de mieux comprendre la manière dont le personnel de la logistique gère son stock, l'indicateur montre si les commandes ont été entièrement satisfaites dans les bons délais. Il peut être calculé à chaque centre pour identifier les produits et/ou les fournisseurs qui présentent des problèmes. Il peut également être utilisé pour identifier les zones qui ont besoin d'améliorations aux autres niveaux du système logistique où les centres déterminent leurs propres quantités à commander, y compris le niveau national.

Indicateurs connexes

- durée moyenne écoulée entre la date à laquelle on a passé une commande et la date à laquelle elle a été reçue
- pourcentage de centres qui ont reçu leurs quatre dernières commandes selon le calendrier prévu.

INDICATEUR : Pourcentage de centres qui maintiennent des conditions de stockage acceptables

Définition

Cet indicateur mesure le pourcentage de centres de stockage qui satisfont à des conditions de stockage acceptables. Les évaluateurs doivent notifier cet indicateur pour chaque condition figurant dans l'OEIL.

$$\frac{\text{nbre. de centres de stockage qui satisfont à des conditions de stockage acceptables}}{\text{nbre. total de centres visités}} \times 100$$

Données nécessaires

- liste de vérification des conditions de stockage acceptables
- données collectées pour chaque condition pour tous les centres ou pour un échantillon représentatif des centres par un observateur connaissant les conditions nécessaires de stockage.

Source(s) de données

Etude des centres/visites logistiques des sites à tous les centres ou à un échantillon représentatif de centres.

Objectif et questions

Cet indicateur mesure les conditions des centres de stockage comparées à une liste des conditions nécessaires visant à protéger l'intégrité des produits. Les évaluateurs peuvent appliquer l'indicateur à chaque niveau du système logistique pour identifier les centres qui doivent apporter des améliorations à leur système.

Les évaluateurs doivent utiliser la première partie de la liste de vérification qui se trouve dans l'OEIL pour évaluer tous les centres de stockage (y compris les petits espaces de stockage au niveau des PPS). Ils doivent se servir de la deuxième partie de la liste pour les centres plus grands, tel qu'approprié.

Indicateur connexe

- pourcentage de centres qui satisfont à toutes les conditions de stockage (ou à un pourcentage souhaité de celles-ci).

INDICATEUR : Pourcentage de Centres qui ont Connus une Rupture de Stock à une Période de Temps Donnée

Définition

Cet indicateur mesure le pourcentage de centres (points de prestation de services, entrepôts) qui ont connu une rupture de stock d'une méthode/marque/produit devant être fourni ou distribué par ce site à n'importe quel moment pendant une période spécifique (par exemple, les 6 ou 12 derniers mois).

$$\frac{\text{nbre. de centres de stockage évalués qui ont connu une rupture de stock d'un/une (méthode/marque/produit)}}{\text{nbre. total de centres évalués qui fournissent ou distribuent un/une (méthode/marque/produit)}} \times 100$$

Les évaluateurs devraient calculer l'indicateur pour tous les centres (ou pour un échantillon représentatif de centres) qui fournissent ou distribuent les produits. Calculer l'indicateur séparément pour chaque produit et additionner les données pour calculer le pourcentage de centres qui rencontrent une rupture de stock de chaque produit, à n'importe quel moment, pendant la période spécifique. Les évaluateurs peuvent utiliser le tableau de rupture de stock dans l'OEIL pour classifier les données nécessaires pour mesurer l'indicateur.

Données nécessaires

- information sur les niveaux de stock de tous les produits qui présentent un intérêt pour les 6 (ou 12) derniers mois à tous les niveaux du système.

Source(s) de données

Généralement, il est nécessaire de faire une étude du centre/visite logistique du site à tous les centres ou à un échantillon représentatif de centres. Dans certains pays/programmes, les évaluateurs peuvent utiliser les systèmes d'information en gestion logistique ou les registres de supervision, selon la qualité de l'information disponible.

Objectif et questions

Cet indicateur mesure la disponibilité des produits (ou le manque de produits) sur une certaine période de temps et sert d'indicateur supplétif de la capacité d'un programme à satisfaire les besoins des clients avec une gamme complète de produits et de services. Les évaluateurs devraient utiliser cet indicateur conjointement avec l'indicateur de l'état de stock et l'interpréter avec prudence car les centres peuvent éviter les ruptures de stock en rationnant les fournitures. Les autres indicateurs connexes (voir ci-dessous) peuvent fournir plus d'information sur la disponibilité générale des produits. Par exemple, la durée des ruptures de stock peut aider à faire la différence entre les produits en rupture de stock pour une courte période de temps (par exemple, 1 à 2 jours) comparés à ceux en rupture de stock pour de longues périodes. Les évaluateurs peuvent envisager les raisons des ruptures de stock pour aider les responsables de programme à traiter les causes sous-jacentes de l'échec du système logistique.

Si la politique nationale n'autorise pas que différentes marques du même produit puissent être utilisées de manière interchangeable, alors les évaluateurs doivent faire un suivi des marques séparément. Si la politique permet la substitution de marques équivalentes et si les prestataires appliquent, dans la pratique, de telles substitutions, alors les évaluateurs peuvent faire le suivi des différentes marques en tant que produit unique.

36] Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)

L'utilisation des données pour une période de 12 mois permet aux évaluateurs d'envisager les variations saisonnières dans l'utilisation du produit, mais il leur sera peut-être difficile d'obtenir les données historiques. Calculer cet indicateur en utilisant des données sur 6 mois est moins difficile car cela demande la révision d'un nombre moindre de rapports. Si les évaluateurs se reposent sur des données datant de moins de 12 mois, ils devraient enquêter sur les questions saisonnières.

Indicateurs connexes

- pourcentage de centres connaissant des ruptures de stock de l'un quelconque des produits le jour de la visite
- pourcentage de centres ayant un stock complet (de tous les produits) le jour de la visite
- nombre moyen de produits en rupture de stock/en stock le jour de la visite
- pourcentage de produits en rupture de stock/pas en rupture de stock à n'importe quel moment au cours des 6 (ou 12) derniers mois
- nombre moyen de fois où chaque méthode s'est trouvée en rupture de stock au cours des 6 (ou 12) derniers mois
- durée moyenne des ruptures de stock.

INDICATEUR : Pourcentage de Centres dont les Niveaux de Stock assurent une Disponibilité à Court Terme du Produit

Définition

Cet indicateur mesure le pourcentage de centres avec des niveaux de stock supérieurs à zéro et en dessous du niveau maximum déterminé pour chaque méthode/marque/produit d'intérêt approvisionné entièrement, à un moment spécifique dans le temps (par exemple, le jour de la visite).

$$\frac{\text{nbre. de centres avec des niveaux de stock au-dessus de zéro mais en dessous du niveau max. déterminé pour le produit}}{\text{nbre. total de centres visités}} \times 100$$

Là où les niveaux de stock sont supérieurs à zéro mais en dessous du niveau minimum déterminé, les évaluateurs devraient noter si on a passé ou non une commande pour le remplacement du stock.

Les évaluateurs peuvent notifier l'indicateur au niveau du centre ou l'ajouter pour un échantillon des centres ou pour le programme entier. A n'importe quel niveau, les évaluateurs devraient calculer et notifier l'indicateur séparément pour chaque produit d'intérêt pour s'assurer que chaque produit reçoit une mesure unique. Si on le souhaite, les évaluateurs peuvent cumuler encore les données pour créer des indicateurs supplémentaires, tels que le pourcentage de centres présentant un approvisionnement complet de produits stockés de manière adéquate (voir indicateurs connexes ci-dessous). Faire une moyenne de tous les produits pour obtenir un niveau de stock « moyen » adéquat n'est pas une solution recommandée car le surapprovisionnement d'un produit peut annuler le sous-approvisionnement d'un autre, impliquant à tort que les niveaux moyens de stock étaient adéquats.

Données nécessaires

- niveaux de stock de tous les produits d'intérêt à un moment donné dans le temps (par exemple, le jour de la visite)
- niveaux de stock maximum et minimum déterminés par le programme
- consommation historique ou données sur les sorties pour chaque produit dans chaque centre
- registres des commandes récentes (pour les produits en dessous des niveaux minimums).

Source(s) de données

Pour évaluer les niveaux de stock, il est souvent nécessaire de réaliser une étude du centre/visite logistique du site à tous les centres ou de se rendre dans un échantillon représentatif de centres. Les évaluateurs peuvent réunir des données sur le stock en faisant un inventaire physique ou en revoyant le journal de stock ou les fiches de stock. Dans certains pays/programmes, le SIGL ou les registres de supervision peuvent fournir des données utiles sur le niveau de stock. Le SIGL devrait également fournir, par produit, les niveaux de stock maximum et minimum avec des données sur la consommation. Les statistiques de service ou des registres analogues peuvent fournir les données nécessaires sur la consommation ou les sorties si le SIGL ne les fournit pas.

Objectif et questions

Cet indicateur fournit une mesure générale de l'adéquation des niveaux de stock des produits à un moment donné. Il aide à dégager des situations de sur-approvisionnement qui peuvent mener à la péremption et au gaspillage des

38] Outil d'Evaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)

produits, ainsi qu'à des niveaux faibles de stock qui peuvent mener à des ruptures de stock ou à un rationnement. En appliquant cet indicateur, les évaluateurs doivent faire attention en évaluant les centres où les quantités de stock se trouvent en dessous des niveaux minimums déterminés. Pour cela, l'évaluateur doit déterminer si on a passé une nouvelle commande lorsque les niveaux de stock ont atteint leur minimum. Si une telle commande est en attente, alors l'évaluateur peut considérer que l'état de stock est adéquat car la commande va probablement arriver avant que le centre ne tombe en rupture de stock. Si tel n'est pas le cas, l'état de stock est inadéquat.

Les évaluateurs ne doivent appliquer l'indicateur qu'aux produits pour lesquels le programme s'est engagé à conserver un approvisionnement complet. A ce stade, l'état de stock pour les produits qui ne sont pas approvisionnés complètement pourrait n'être que le reflet de la durée de temps depuis la réception de la dernière livraison au lieu d'être une mesure de l'efficacité des procédures de gestion de l'inventaire. Dans l'idéal, les évaluateurs mesureront l'état de stock sur une période de temps (voir indicateur connexe ci-dessous) mais, la plupart du temps, cette approche n'est possible que si le SIGL est automatisé.

Indicateurs connexes

- pourcentage de temps lors d'une période donnée où chaque produit est stocké de manière adéquate (cet indicateur demande un SIGL automatisé ou un examen complet des journaux de stock dans le temps)
- pourcentage de centres présentant un approvisionnement complet de tous les produits stockés de manière adéquate, pour une disponibilité à court terme
- pourcentage de centres qui sont sous-stockés, stockés de manière adéquate et surstockés.



DELIVER
Sans produits, pas de programme. Logistique pour la santé