



**USAID** | **DELIVER PROJECT**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

# OUTIL D'ÉVALUATION DES INDICATEURS LOGISTIQUES (OEIL)

**2008**

Cette publication a été produite pour être soumise à l'examen de l'Agence américaine pour le développement international. Elle a été préparée par l'USAID | PROJET DELIVER, Commande de travail n°1.



# **OUTIL D'ÉVALUATION DES INDICATEURS LOGISTIQUES (OEIL)**

**USAID | DELIVER PROJECT, Tâche 1**

L'USAID | PROJET DELIVER, Commande de travail n°1 est financée par l'Agence américaine pour le développement international dans le cadre du contrat n°GPO-I-01-06-00007-00, prenant effet le 29 septembre 2006. La Commande de travail n° 1 est mise en œuvre par John Snow, Inc., en collaboration avec PATH, Crown Agents Consultancy, Inc., Abt Associates, Fuel Logistics Group (Pty) Ltd., UPS Supply Chain Solutions, The Manoff Group, et 3i Infotech. Le projet améliore les chaînes d'approvisionnement en produits de base essentiels en matière de santé en renforçant les systèmes d'information pour la gestion logistique, en rationalisant les systèmes de distribution, en identifiant les ressources financières pour l'exploitation de la chaîne d'achat et d'approvisionnement et en améliorant les prévisions et la planification des acquisitions. Le projet encourage également les décideurs et les bailleurs de fonds à soutenir la logistique en tant que facteur essentiel à la réussite de leurs mandats en matière de soins de santé.

**Citation recommandée**

USAID | PROJET DELIVER, Commande de travail n° 1. 2008. *Outil d'Évaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL)*. Arlington, Va.: USAID | PROJET DELIVER, Commande de travail n° 1

**USAID | PROJET DELIVER**

John Snow, Inc.  
1616 Fort Myer Drive, 11th Floor  
Arlington, VA 22209 USA  
Téléphone : 703-528-7474  
Fax: 703-528-7480  
Courrier électronique : [askdeliver@jsi.com](mailto:askdeliver@jsi.com)  
Internet: [deliver.jsi.com](http://deliver.jsi.com)

# TABLE DES MATIÈRES

Table des Matières .....	iii
Acronymes .....	v
Guide de l'Utilisateur de l'Outil d'Évaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL) .....	1
Objet	
1.....	1
Méthodologie .....	2
Outil d'Évaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL).....	5
Guide de l'Enquêteur .....	7
Liste des Indicateurs OEIL.....	31
Principaux Indicateurs de l'OEIL et Indicateurs Connexes .....	33
<b>Tableaux</b>	
1. État du stock (spécifier une période de six mois complète et le jour de la visite) .....	17
2. Conditions de stockage.....	19
3. Qualité des données SIGL : Stock disponible au moment du rapport SIGL le plus récent LMIS .....	21
4. Différence, en pourcentage, entre la quantité commandée et la quantité reçue .....	23
5. Taux de satisfaction des commandes calculé dans les entrepôts de distribution .....	25



# ACRONYMES

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





# GUIDE DE L'UTILISATEUR DE L'OUTIL D'ÉVALUATION DES INDICATEURS LOGISTIQUES (OEIL)

## OBJET

L'Outil d'Évaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL), instrument de collecte de données quantitatives, mis au point par DELIVER PROJECT, USAID, 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 le suivi de 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 :

- Exactitude des données logistiques pour la gestion de stock
- Pourcentage de centres de santé qui reçoivent la quantité de produits commandés
- Pourcentage de centres de santé 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.

Outre ces indicateurs, les données collectées peuvent également être utilisées pour calculer des indicateurs supplémentaires du même ordre tels que la durée de la rupture de stock, les motifs de la rupture de stock et bien plus encore. Pour une description de ces indicateurs, veuillez vous référer à la section *Liste des indicateurs* de ce manuel.

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 présentées ci-dessous donnent 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.
- d. Déterminer la méthode 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

- la connaissance des langues locales est un avantage certain
  - capacité à travailler en équipe
  - diplômés 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 et préparer les visites de terrain. Des exemples de programmes de la formation précédente peuvent être obtenus auprès du projet DELIVER, USAID. 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 relatif aux produits concernés par l'évaluation.
- 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. Adapter les questions.
- i. 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. Il convient d'élaborer un calendrier précisant les dates de renvoi des questionnaires complétés au coordinateur de l'évaluation.
- c. Organiser un appel téléphonique avec les équipes de l'évaluation pour discuter des questionnaires complétés. Fournir un retour d'information à l'équipe chargée de la collecte de données et clarifier les zones d'ombre éventuelles.
- d. 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 d'évaluation, une *Liste des Indicateurs*. La liste comprend les indicateurs principaux de la logistique qui peuvent être calculés avec les données collectées lorsque l'OEIL est utilisé pour des enquêtes dans les centres de santé. Pour une description plus complète des indicateurs de la logistique, veuillez vous référer à la publication *Monitoring and Evaluation Indicators for Assessing Logistics Systems Performance* (Indicateurs de suivi et d'évaluation pour évaluer la performance des systèmes de gestion logistique) disponible via USAID/ DELIVER PROJECT. En outre, des directives pour l'analyse des principaux indicateurs logistiques sont mises à la disposition des utilisateurs du logiciel SPSS. Ce document décrit les différentes étapes de l'analyse des données dans SPSS pour la plupart des indicateurs logistiques courants.

# **OUTIL D'ÉVALUATION DES INDICATEURS LOGISTIQUES (OEIL)**



# GUIDE DE L'ENQUÊTEUR

<b>Identification du centre de santé</b>	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.
<b>Information concernant l'interview des enquêteurs.</b>	Noter la date de l'interview et faire une liste des noms
<b>Introduction</b>	Utiliser le texte pour guider la présentation de l'enquête au personnel du centre de santé.
<b>Questions 01 à 04</b>	Obtenir l'autorisation de réaliser l'interview et noter l'information concernant la personne interrogée.
<b>Questions 101 à 117</b>	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.
<b>Questions 118 à 122</b>	Ces questions doivent être posées dans les centres qui font partie d'un système de chaîne de froid.
<b>Questions 123 à 126</b>	Les questions de cette section doivent être posées par le responsable du magasin de stockage.
<b>Tableau 1 : État de stock</b>	Noter le stock maximum et le stock minimum, exprimés 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.
<b>Tableau 2 : Conditions de stockage</b>	Noter les observations dans la zone principale de stockage (même s'il s'agit d'un placard) en répondant aux questions 1 à 14 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 15 à 17.
<b>Tableau 3 : Qualité des données</b>	Remplir le tableau pour tous les produits ou pour une sélection des produits.
<b>Tableau 4 : Précision des prévisions</b>	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.



**IDENTIFICATION DU CENTRE**

Nom du centre _____	
<b><u>Emplacement du centre de santé</u></b>	
Ville _____	
Région _____	Région..... <input type="checkbox"/>
District _____	District ..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Code du centre de santé .....	Code du centre de santé..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Type de centre : (1=Entrepôt ; 2=PPS) .....	Entrepôt/PPS..... <input type="checkbox"/>
Si PPS, marquer le type de centre : (1=Hôpital de District ; 2=Hôpital Rural ; 3=Centre de Santé ; 4=Dispensaire ; 7=autre _____) .....	Type de PPS <input type="checkbox"/>
Si entrepôt : marquer le niveau : (1=Central ; 2=Régional/Provincial ; 3=District).....	Type d'entrepôt..... <input type="checkbox"/>
Autorité responsable 1=MS ; 2=ONG .....	Autorité responsable..... <input type="checkbox"/>
Caractéristiques du centre : Route goudronnée au centre ? (0=non ; 1=oui) .....	Route goudronnée..... <input type="checkbox"/>
Électricité fonctionnant le jour de la visite ? (0=non ; 1=oui)	Électricité..... <input type="checkbox"/>
Eau courante dans l'immeuble le jour de la visite ? (0=non ; 1=oui) .....	Eau ..... <input type="checkbox"/>
Téléphone (ligne fixe ou mobile) ou radio fonctionnant le jour de la visite ? (0=non ; 1=oui) .....	Communication externe..... <input type="checkbox"/>

Date : \_\_\_\_\_

<b>JOUR/</b>	<b>MOIS/</b>	<b>ANNÉE</b>
<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Nom des enquêteur/s : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Présentez tous les membres de l'équipe et demandez aux représentants du centre de santé (CS) 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 de gestion logistique des produits sanitaires. Nous observons la disponibilité des produits choisis et les informations 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 des informations à jour sur la performance du système logistique et l'état de stock des produits sanitaires essentiels. Il ne s'agit pas d'une visite de supervision et les performances des membres individuels de l'équipe ne sont pas évaluées.

Les résultats de cette étude nationale fourniront des informations 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 du système logistique.

**[Ajoutez tout objectif supplémentaire ici.]**

Nous aimerions poser une série de questions au responsable des approvisionnements sur les produits et 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 ?

**Demander au responsable de présenter l'équipe à la personne chargée de la gestion des produits. Inviter le responsable à rester avec l'équipe mais expliquer que vous êtes conscients qu'ils ont d'autres responsabilités. Proposer de faire le point avec lui/elle avant de quitter le centre.**

No.	Question	Code de classement	Aller à
01.	Pouvons-nous continuer ?	Oui..... 1 Non..... 0	→STOP

02.	Nom, fonction et numéro de téléphone mobile de la personne interrogée pour cette section	Nom : _____ Fonction : _____ _____ Numéro de téléphone mobile : _____ _____	
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	
05.	La gestion des produits/du stock est-elle la fonction principale de cette personne dans ce centre ?	Oui..... 1 Non..... 0	

Premièrement, posez les questions suivantes au responsable en charge du centre (ou au remplaçant). Après avoir posé les questions 101 à 122, 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'inventaire 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 référer à la liste pour certaines des questions suivantes.

No.	Questions	Code de classement	Aller à/ Commentaires
101	Est-ce que vous utilisez les formulaires logistiques suivants pour gérer les produits sanitaires dans ce centre ?		
	A. fiche de stock/fiche de contrôle d'inventaire	Oui 1 Non 0	
	B. journal de stock	Oui 1 Non 0	
	C. autre	Oui 1 Non 0	
Quels sont les formulaires SIGL que vous utilisez pour les rapports /les commandes ?			
102	A. insérer le nom des formulaires spécifiques au pays	Oui 1 Non 0	
	B. insérer le nom des formulaires spécifiques au pays	Oui 1 Non 0	
	C. autre	Oui (spécifier) _____ 1 Non 0	
103	Est-ce que les formulaires de rapport SIGL comprennent les éléments suivants ?		
	A. le stock disponible	Oui 1 Non 0	
	B. quantités utilisées	Oui 1 Non 0	
	C. les pertes et les ajustements	Oui 1 Non 0	
Est-ce que le rapport SIGL complété comprend les éléments suivants ? (doit être vérifié avec le rapport rempli)			
104	A. stock disponible	Oui 1 Non 0 Rapport rempli non disponible 9	
	B. quantités utilisées	Oui 1 Non 0 Rapport rempli non disponible 9	
	C. pertes et ajustements	Oui 1 Non 0 Rapport rempli non disponible 9	

No.	Questions	Code de classement	Aller à/ Commentaires
105	Selon quelle fréquence ces rapports SIGL sont-ils envoyés au niveau hiérarchique supérieur ? (Entourer tout ce qui s'applique)	Une fois par mois Une fois par trimestre Une fois par semestre Une fois par an Autre	A B C D W
106	Quelle est la dernière fois où vous avez envoyé une commande/un rapport pour des produits à ce centre ?	Jamais Au cours du mois dernier Il y a 2 mois Il y a 3 mois Il y a plus de 3 mois	1 2 3 3 4
107	Combien de centres devraient envoyer les rapports SIGL à ce centre ?	_____	
108	Combien de centres ont envoyé les rapports SIGL remplis pour le mois de _____ (deux mois avant le mois de l'enquête) ?	_____	Demander à voir les rapports et cocher ici si confirmé. _____
109	Comment avez-vous appris à remplir les formulaires/dossiers utilisés dans ce centre ? (Entourer tout ce qui s'applique)	Lors d'un atelier de logistique Par une formation sur le tas Jamais reçu de formation Autre (spécifier)	A B C W
110	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 ?	Aucune 1 2 3 Plus de 3 NA	0 1 2 3 4 9
111	Qui détermine les quantités de réapprovisionnement de ce centre ? (Entourer tout ce qui s'applique)	Le centre lui-même Un centre au niveau supérieur Autre	A B W
112	Comment sont déterminées les quantités de réapprovisionnement du centre ?	Formule (tout calcul) Ne sait Pas Autres moyens	1 2 9
113	Qui est responsable du transport des produits dans votre centre ? (Entourer tout ce qui s'applique)	Fournisseurs locaux Niveau supérieur Ce centre les collecte Autre (spécifier)	A B D W
114	Quel mode de transport utilise-t-on le plus souvent ?	Véhicule du centre Transports publics Véhicule privé Bateau Motocyclette Bicyclette A pied Autre (spécifier)	1 2 3 4 5 6 7 9

No.	Questions	Code de classement	Aller à/ Commentaires
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 mois dernier 2 Entre 1 et 3 mois 3 Entre 3 et 6 mois 4 Il y a plus de 6 mois 5 Autre (spécifier) 9	
117	Votre dernière visite de supervision reçue, incluait-elle la gestion des médicaments (par exemple, vérification des fiches de stock, des rapports, retrait du stock périmé, vérification des conditions de stockage des produits) ?	Oui 1 Non 0 Ne sait Pas 9	

No.	Questions	Code de classement	Aller à/ Commentaires
-----	-----------	--------------------	--------------------------

*Si l'équipe d'évaluation étudie un système logistique de chaîne du froid, répondez aux questions 118-122. Dans le cas contraire, passez à la question 123 à la page suivante.*

118	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 (spécifier le nombre _____ ) 1 Non 0 Non applicable 9	Si « Non » ou « Non applicable », passer à la question 123.
119	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) _____	
120	Les réfrigérateurs sont-ils situés à distance de tout objet environnant (environ 50 centimètres) ?	Oui 1 Non 0	
121	La courbe de température est-elle tenue à jour ? (pour qu'elle le soit, une température doit avoir été inscrite le jour précédant la visite).	Oui 1 Non 0	

122	De la paraffine ou du gaz liquéfié est-il fourni pour la chaîne de froid et aux fins de stérilisation ?	Oui Non	1 0
-----	---	------------	--------

***Merci pour votre temps et les informations que vous nous avez communiquées. Vous nous avez beaucoup aidés. Pour les questions restantes, nous devons regarder les produits dans le magasin de stockage et parler à la personne qui s'en occupe.***

Lorsque vous accédez au magasin de stockage (si la personne est différente) veuillez reprendre la présentation de l'enquête et de la collecte de données.

No.	Question	Code de classement	Aller à
123.	Nom, fonction et numéro de téléphone mobile de la personne interrogée pour cette section	Nom : _____ Fonction : _____ Numéro de téléphone mobile : _____	
124.	Nombre d'années et de mois que vous travaillez dans ce centre.	Années : _____ Mois : _____	
125.	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	
126.	La gestion des produits/du stock est-elle la fonction principale de cette personne dans ce centre ?	Oui..... 1 Non..... 0	



**Tableau 1. État du stock (spécifier un période de six mois complète 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. 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.**
- 5. 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.**
- 6. 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.**
- 7. Vérifiez si la fiche de stock est disponible, répondez O pour oui ou N pour non.**
- 8. 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.**
- 9. Notez le solde sur la fiche de stock.**
- 10. 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.**
- 11. 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.**
- 12. Noter le nombre total de jours où le produit était en rupture de stock au cours des 6 derniers mois complets avant l'étude.**
- 13. 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.**
- 14. Notez le nombre de jours représentés par les données saisies (peut-être moins de 6) ; notez les jours 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.**

**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 1-14 doivent être évalués pour tous les centres de santé 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	No	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 à l'abri de la lumière directe du soleil.			
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 chauve-souris et/ou rongeurs [déjections ou 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 conformément aux 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).			
13.	Le matériel de sécurité-incendie est disponible et accessible (tout article permettant de lutter contre le feu doit être pris en compte).			
14.	Les produits sont stockés séparément des insecticides et des produits chimiques.			

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

No.	Description	No	Oui	COMMENTAIRES
15.	Les produits sont rangés à 10 cm au moins au-dessus du sol.			
16.	Les produits sont rangés à 30 cm au moins des parois et des autres piles.			
17.	Les produits sont rangés sur une hauteur de 2,5 mètres maximum.			

#### 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 une mauvaise manipulation. Vérifiez les produits à l'intérieur de cartons ouverts ou endommagés pour vous assurer qu'ils ne sont ni humides, ni craquelés sous l'effet de la chaleur ou du rayonnement (par exemple, du fait de lumières fluorescentes dans le cas des préservatifs), 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 13 :** 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 considérez pas des extincteurs d'incendie vides et/ou périmés comme des équipements valables contre les incendies.



--	--	--	--	--







**Tableau 5. Taux de satisfaction des commandes calculé dans les entrepôts de distribution**

**Instructions**

1. Remplissez le tableau avec tous les produits autorisés dans la colonne 1. (Note : A faire avant de finaliser le questionnaire et de faire les photocopies.)
2. Obtenez les formulaires de commande reçus par cet entrepôt au cours des 3 mois avant le début du mois de l'étude en cours (par exemple, si l'étude actuelle va de septembre à octobre, obtenez les formulaires de commande pour les mois de juin, juillet et août). Obtenez les formulaires correspondant à chaque centre du niveau inférieur devant être visité pendant l'enquête et remplissez un tableau séparé pour chaque centre du niveau inférieur.
3. Obtenez les registres des sorties qui correspondent à chaque commande, si ces indications ne figurent pas sur les formulaires de commande.
4. Dans l'espace approprié en haut de chaque tableau, inscrivez le nom du centre du niveau inférieur qui a passé une commande à ce centre de distribution au cours des 3 mois en question.
5. Sous chaque centre qui commande, marquez la quantité qui a été commandée par le niveau inférieur et la quantité fournie ou distribuée par ce centre. Cette information est utilisée aux fins de calculer le taux de satisfaction des commandes. Le taux total de satisfaction des commandes peut être calculé plus tard en déterminant le pourcentage de centres où la quantité fournie était égale à la quantité commandée pour tous les produits figurant sur la liste.
6. Inscrivez toute note ou tout commentaire sur les raisons pour lesquelles les commandes n'ont pas été entièrement honorées.
7. Utilisez autant de pages que nécessaire pour collecter les données pour tous les centres visités pendant l'évaluation.

	<b>NOM DU CENTRE PASSANT LA COMMANDE : _____</b>					
	<b>MOIS 1</b>		<b>MOIS 2</b>		<b>MOIS 3</b>	



<b>NOM DU CENTRE PASSANT LA COMMANDE :</b> _____					
<b>MOIS 1</b>		<b>MOIS 2</b>		<b>MOIS 3</b>	



**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 recommander des améliorations en matière de performance du système logistique.***

Notes/Commentaires :



# **LISTE DES INDICATEURS OEIL**





# LISTE DES INDICATEURS OEIL

Les indicateurs suivants peuvent être mesurés en utilisant les données collectées de l'Outil d'Évaluation des Indicateurs Logistiques (OEIL). Pour une description complète de chaque indicateur, veuillez vous référer à la publication *Monitoring and Evaluation Indicators for Assessing Logistics Systems Performance* (Indicateurs de surveillance et d'évaluation pour évaluer la performance de la gestion logistique) disponible via le projet DELIVER, USAID.

## PRINCIPAUX INDICATEURS DE L'OEIL ET INDICATEURS CONNEXES

1. INDICATEUR : Précision des données logistiques pour la gestion de l'inventaire
  - INDICATEUR CONNEXE : Pourcentage des centres tenant des données logistiques précises pour la gestion de l'inventaire.
  - INDICATEUR CONNEXE : pourcentage de centres qui ont rempli et remis un rapport SIGL pour la période de notification la plus récente.
2. INDICATEUR : Pourcentage de Centres qui Reçoivent la Quantité de Produits Commandés
  - INDICATEUR CONNEXE : durée moyenne écoulée entre la date à laquelle la commande a été passée et la date à laquelle elle a été reçue
  - INDICATEUR CONNEXE : pourcentage de centres qui ont reçu leurs quatre dernières commandes selon le calendrier prévu.
3. INDICATEUR : Différence, en pourcentage, entre la quantité de produits commandée et la quantité de produits reçue.
4. INDICATEUR : Pourcentage de centres qui maintiennent des conditions de stockage acceptables
  - INDICATEUR CONNEXE : pourcentage de centres qui satisfont à toutes les conditions de stockage (ou à un pourcentage souhaité de celles-ci).
5. INDICATEUR : Pourcentage de centres qui ont connu une rupture de stock à une période de temps donnée.
  - INDICATEUR CONNEXE : pourcentage de centres connaissant des ruptures de stock d'un quelconque produit le jour de la visite
  - INDICATEUR CONNEXE : pourcentage de centres ayant un stock complet (de tous les produits) le jour de la visite
  - INDICATEUR CONNEXE : durée moyenne des ruptures de stock.
  - INDICATEUR CONNEXE : nombre moyen de produits en rupture de stock/en stock le jour de la visite
  - INDICATEUR CONNEXE : 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

- INDICATEUR CONNEXE : nombre moyen de fois où chaque méthode s'est trouvée en rupture de stock au cours des 6 (ou 12) derniers mois
6. INDICATEUR : Pourcentage de centres dont les niveaux de stock assurent une disponibilité à court terme du produit
- INDICATEUR CONNEXE : 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)
  - INDICATEUR CONNEXE : pourcentage de centres présentant un approvisionnement complet de tous les produits stockés de manière adéquate, pour une disponibilité à court terme
  - INDICATEUR CONNEXE : pourcentage de centres qui sont sous-stockés, stockés de manière adéquate et surstockés.

#### GUIDE DES INDICATEURS POUR MESURER LES PERFORMANCES DES PRÉVISIONS:

7. INDICATEUR : L'erreur absolue moyenne en pourcentage (Mean Absolute Percentage Error - MAPE) entre la consommation prévue et la consommation réelle d'un produit.
- INDICATEUR CONNEXE : MAPE moyen de produits multiples.
8. INDICATEUR : Différence, en pourcentage, entre la consommation prévue et la consommation réelle.
- INDICATEUR CONNEXE : Différence moyenne, en pourcentage, entre la consommation prévue et la consommation réelle.
  - INDICATEUR CONNEXE : Niveau moyen des prévisions ou de la différence pour une série de centres, produits, ou les deux.
  - INDICATEUR CONNEXE : Pourcentage de centres dont les prévisions correspondent, dans une fourchette de 5 pour cent, à la consommation réelle, par produit.

#### INDICATEURS POUR MESURER LES PERFORMANCES DE L'ENTREPOSAGE ET DE LA GESTION D'INVENTAIRE :

9. INDICATEUR : Taux de satisfaction des commandes (ou pourcentage de commandes passées qui ont été correctement livrées).
10. INDICATEUR : Taux de précision de l'inventaire (ou précision du solde du stock pour la gestion de l'inventaire).
- INDICATEUR CONNEXE : Différence, en pourcentage, entre le solde du registre de stock et l'inventaire physique (par produit).
11. INDICATEUR : Pourcentage du stock perdu pour cause de péremption ou de dégâts.
- INDICATEUR CONNEXE : Pourcentage de stock inutilisable pour cause de péremption.
  - INDICATEUR CONNEXE : Pourcentage de stock inutilisable pour cause de dégâts.
  - INDICATEUR CONNEXE : Valeur du stock inutilisable en tant que pourcentage des acquisitions totales de produits.

12. INDICATEUR : Délai d'exécution des commandes.

13. INDICATEUR : Délai de rotation des stocks.

#### INDICATEURS POUR MESURER LES PERFORMANCES DE DISTRIBUTION

14. INDICATEUR : Délai de livraison moyen.



Pour plus d'informations, veuillez consulter le site [www.deliver.jsi.com](http://www.deliver.jsi.com).

**USAID | PROJET DELIVER**

John Snow, Inc.

1616 Fort Myer Drive, 11th Floor

Arlington, VA 22209 USA

Téléphone : 703-528-7474

Fax : 703-528-7480

Courrier électronique : [askdeliver@jsi.com](mailto:askdeliver@jsi.com)

Internet: [deliver.jsi.com](http://deliver.jsi.com)