

MINISTERE DE LA SANTE

SECRETARIAT GENERAL

DIRECTION GENERALE DE L'ACCES

AUX PRODUITS DE SANTE

DIRECTION DE LA GESTION DE LA CHAINE

D'APPROVISIONNEMENT EN PRODUITS DE SANTE

BURKINA FASO

Unité – Progrès - Justice

GUIDE DE SUPERVISION FORMATIVE

Janvier 2020

Table des matières

INTRODUCTION	3
I. DEFINITION	3
II. PRINCIPES DE LA SUPERVISION FORMATIVE	4
III. AVANTAGES ET INTERET DE LA SUPERVISION FORMATIVE	5
III.1. Avantages	5
III.2. Intérêt	6
IV. CONDUITE A TENIR PENDANT UNE SUPERVISION FORMATIVE	6
V. ETAPES DE LA SUPERVISION	7
VI.1. Phase préparatoire	7
VI.2. Phase d'exécution : Visite de terrain	7
VI.3. Phase post-supervision	8
Annexe :	9
Références	13

INTRODUCTION

Les produits de santé constituent un des six piliers du système de santé. Ils doivent être disponibles, abordables, accessibles, de bonne qualité et d'utilisation rationnelle.

Pours sécuriser ses produits, les acteurs de la chaîne d'approvisionnement surtout ceux du niveau périphérique doivent maîtriser les différentes étapes du processus d'approvisionnement pharmaceutique. Pour ce faire, la supervision formative est essentielle pour renforcer les compétences du personnel du système de santé. Elle permet d'optimiser les performances pour de meilleurs résultats et de résoudre les problèmes liés à la gestion de la chaîne d'approvisionnement en produits de santé.

Afin d'avoir une mise en œuvre efficace de cette supervision, il est nécessaire de disposer de guide et de grille de supervision formative. Le présente guide servira de référentiel pour harmoniser la conduite de cette supervision. En effet, il donnera des orientations sur les principes, les avantages, la conduite à tenir et les étapes de la supervision formative.

I. DEFINITION

La supervision formative est définie comme étant un processus destiné à guider, appuyer et aider les prestataires de service à remplir leurs devoirs et tâches assignés en vue d'atteindre les objectifs organisationnels planifiés.

C'est un processus qui favorise la qualité à tous les niveaux du système de santé par le renforcement des relations au sein du système, en se focalisant sur l'identification et la résolution des problèmes, l'optimisation de l'allocation des ressources, la promotion de normes et standards, le travail d'équipe et la communication bidirectionnelle (dans les deux sens entre les superviseurs et les agents supervisés).

Elle consiste à travailler avec le personnel de santé pour fixer les objectifs, suivre les résultats, identifier et corriger les problèmes et améliorer de manière proactive la qualité des services. Ensemble, le superviseur et les agents de santé identifient les insuffisances sur le champ et s'y attaquent, évitant de ce fait que de mauvaises pratiques deviennent des habitudes. Ainsi, les visites de supervision formative représentent une occasion pour encourager les bonnes pratiques et aider le personnel de santé à maintenir un niveau de

prestation satisfaisant. La supervision formative exige du temps, de la préparation et du dévouement de la part du superviseur.

II. PRINCIPES DE LA SUPERVISION FORMATIVE

La supervision formative met l'accent sur le coaching, la résolution conjointe des problèmes et la communication à double sens.

Le coaching est l'encadrement du supervisé par le superviseur. La supervision offre au superviseur l'occasion de fournir au supervisé un modèle clair de performance dans les domaines qui sont l'objet de la supervision.

La résolution des problèmes réels ou potentiels est en fin de compte la finalité de la supervision. Le fait d'impliquer le personnel / les supervisés à la résolution des problèmes de leur centre permet de trouver la solution efficace, car la clé des solutions durables appartient souvent aux supervisés.

La communication à double sens est une communication qui crée une interaction entre le superviseur et le supervisé. Elle est efficace quand on veut comprendre et doit convaincre, motiver ou impliquer des personnes dans l'atteinte des objectifs fixés. Elle est cruciale pour les relations de travail saines qui sont nécessaires lorsque l'on veut réaliser un changement durable. La communication à double sens favorise la compréhension, la perception, enrichit le message et améliore le climat de coopération entre le superviseur et le supervisé.

La supervision formative est participative et décentralisée :

- Elle met à contribution le personnel et se fait en situation de travail. Elle est dynamique et elle encourage l'auto-évaluation ;
- Elle doit être axée sur les agents qui mettent en œuvre les activités de la chaîne d'approvisionnement ;
- Elle permet de renforcer les compétences et de corriger sur place les lacunes décelées.

III. AVANTAGES ET INTERET DE LA SUPERVISION FORMATIVE

III.1. Avantages

- **Pour les structures supervisées :**
 - ✓ Identification des forces, faiblesses et défis ;
 - ✓ Proposition de mesures/solutions correctrices ou d'amélioration ;
 - ✓ Correction des erreurs à temps ;
 - ✓ Amélioration des performances des structures ;
 - ✓ Amélioration de l'accessibilité des services.

- **Pour le gestionnaire de stock :**
 - ✓ Renforcement des capacités ;
 - ✓ Maitrise des outils de gestion des stocks ;
 - ✓ Utilisation d'outils et génération de rapport fiables et à temps ;
 - ✓ Amélioration de la gestion des stocks ;
 - ✓ Meilleure connaissance des directives ;
 - ✓ Maitrise des exigences de stockage des produits de santé ;
 - ✓ Identification conjointe des solutions/mesures appropriées à prendre face aux défis ;
 - ✓ Identification des besoins de formation ;
 - ✓ Possibilité de discuter de ses problèmes avec le superviseur ;
 - ✓ Responsabilisation, valorisation et appartenance à une équipe.

- **Pour le superviseur :**
 - ✓ Capacité d'analyse de la situation en temps réel ;
 - ✓ Identification et correction des déficiences ;
 - ✓ Meilleures connaissances des conditions de travail ;
 - ✓ Fourniture d'informations vérifiées, fiables en rapport avec la gestion de stock et d'information logistique ;
 - ✓ Aide à la fourniture d'informations sur les besoins prioritaires (formation, outils de gestion, etc.) grâce aux informations recueillies lors des visites de supervision.

III.2. Intérêt

La supervision formative permet de :

- Maintenir les principales activités d'un programme de sécurisation des produits de santé en parfaite adéquation avec les politiques et normes de travail retenues ;
- Appliquer correctement sur le terrain, les normes et directives décrites dans le manuel du système d'information en gestion logistique intégré ;
- Motiver le personnel de la gestion de la chaîne d'approvisionnement des produits de santé ;
- Promouvoir l'esprit d'équipe ;
- Eviter l'isolement du personnel du niveau périphérique.

IV. CONDUITE A TENIR PENDANT UNE SUPERVISION FORMATIVE

- **À faire :**

- ✓ Conseiller, guider, orienter ;
- ✓ Écoutez plus que vous ne parlez ;
- ✓ Être respectueux et professionnel ;
- ✓ Avoir de l'empathie (se sentir concerné par les défis identifiés) ;
- ✓ Utilisez une communication à deux sens ;
- ✓ Commencer par les points positifs, les forces et apprécier le travail effectué ;
- ✓ Mettre l'accent sur les priorités ;
- ✓ Lorsqu'une question ne semble pas claire, reformuler la question ;
- ✓ Identifier et résoudre conjointement les problèmes ;
- ✓ Organiser des réunions de restitution des constats sur le terrain ;
- ✓ Suivre les recommandations.

- **À éviter :**

- ✓ Être détaché des défis et problèmes auxquels sont confrontés les prestataires dans leur travail quotidien ;
- ✓ Démoraliser le personnel en brandissant des menaces ;
- ✓ Promettre quelque chose que vous ne pouvez pas faire ;
- ✓ Accepter toutes les excuses pour la non-performance.

V. ETAPES DE LA SUPERVISION

VI.1. Phase préparatoire

- Elaborer le calendrier de supervision formative ;
- Définir les dates de visite par structure ;
- Préparer techniquement la supervision (Elaborer les termes de référence, réunir les moyens logistiques et les outils de supervision, tenir une rencontre préparatoire entre les superviseurs) ;
- Constituer les équipes ;
- Préparer administrativement la supervision (Elaborer le budget et les ordres de mission) ;
- Informer les structures et les autorités locales de la supervision formative.

VI.2. Phase d'exécution : Visite de terrain

- Faire une visite de courtoisie auprès des autorités locales ;
- Présenter l'équipe de superviseurs ;
- Présenter les objectifs de la supervision ;
- Demander les supports logistiques tenus dans la structure ;
- Faire le point de l'état de mise en œuvre des recommandations de la dernière supervision ;
- Utiliser la grille de supervision en vue d'identifier les principales faiblesses dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement en produits de santé ;
- Fournir une orientation sur le travail en utilisant les aide-mémoires du manuel du système d'information en gestion logistique intégré ;
- Faire exécuter quelques exercices pratiques si nécessaire avec le supervisé ;
- Fournir une formation sur les insuffisances identifiées ;
- Faire une réunion de synthèse pour le feed-back.

VI.3. Phase post-supervision

- Elaborer et transmettre les rapports de supervision formative à la Direction régionale de la santé qui à son tour, transmet à la Direction en charge des approvisionnements en produits de santé ;
- Transmettre une copie du rapport aux supervisés et aux autorités locales ;
- Suivre la mise en œuvre des recommandations ;
- Rechercher et mobiliser les ressources nécessaires pour la résolution des problèmes ;
- Transmettre les pièces justificatives au partenaire technique et financier ;
- Documenter les bonnes pratiques.

Annexe : Canevas de rapport de supervision formative

Introduction (Rappel du contexte et justification de la supervision formative et la période de la supervision formative)

Objectifs (Objectif général et spécifiques)

Déroulement de la supervision (période de la supervision, structures visitées, personnes rencontrées, méthodologie de travail et outils utilisés, etc.)

Etats de mise en œuvre des recommandations de la supervision précédente

N°	Recommandations	Etat de mise en œuvre			Observations
		Réalisée	En cours de réalisation	Non réalisée	
Formation sanitaire 1					
Formation sanitaire 2					
Formation sanitaire...					

Résultats de la présente supervision

- Constats

Formations sanitaires visitées	Points forts	Points à améliorer

- Evolution des indicateurs clés

Indicateurs	Valeur 1 ^{ère} visite	Valeur 2 ^{ème} visite	Valeur 3 ^{ème} visite	Valeur 4 ^{ème} visite
Formation sanitaire 1				
Taux de satisfaction totale des commandes (<i>Normes > 90%</i>)				
Proportion de rupture parmi les 25 médicaments traceurs (<i>Normes = 0%</i>)				
Proportion de rupture parmi les 19 médicaments de la SR sous surveillance hebdomadaire				

Indicateurs	Valeur 1^{ère} visite	Valeur 2^{ème} visite	Valeur 3^{ème} visite	Valeur 4^{ème} visite
Taux de pertes par péremption (Normes < 1%)				
Taux d'exécution des recommandations issues de la supervision précédente (Normes ≥ 90%)				
Formation sanitaire 2				
Taux de satisfaction totale des commandes (Normes > 90%)				
Proportion de rupture parmi les 25 médicaments traceurs (Normes = 0%)				
Proportion de rupture parmi les 19 médicaments de la SR sous surveillance hebdomadaire				
Taux de pertes par péremption (Normes < 1%)				
Taux d'exécution des recommandations issues de la supervision précédente (Normes ≥ 90%)				
Formation sanitaire ...				
Taux de satisfaction totale des commandes (Normes > 90%)				

Indicateurs	Valeur 1^{ère} visite	Valeur 2^{ème} visite	Valeur 3^{ème} visite	Valeur 4^{ème} visite
Proportion de rupture parmi les 25 médicaments traceurs (<i>Normes = 0%</i>)				
Proportion de rupture parmi les 19 médicaments de la SR sous surveillance hebdomadaire				
Taux de pertes par péremption (<i>Normes < 1%</i>)				
Taux d'exécution des recommandations issues de la supervision précédente (<i>Normes ≥ 90%</i>)				

- **Plan de résolution des problèmes**

N°	Points à améliorer	Actions correctrices	Responsables	Echéances
Formation sanitaire 1				
Formation sanitaire 2				
Formation sanitaire...				

Annexes

Liste des personnes rencontrées (supervisés)

Nom et prénoms	Qualification/Fonction	Téléphone	Email

Liste des superviseurs (District, régional et central)

Structure	Nom et prénoms	Qualification/Fonction	Téléphone	E-mail

Références

1. Guide détaillé de supervision de la gestion logistique, Direction de la pharmacie et de la médecine traditionnelle, République du Niger
2. Guide de supervision formative, schéma directeur des approvisionnements et la distribution des médicaments essentiels du Mali, Direction de la Pharmacie et du Médicament
3. Manuel de procédures du système d'information en gestion logistique intégré des produits de santé au Burkina Faso, DGPML