

**EVALUATION DU SYSTÈME D'INFORMATION  
POUR LA GESTION DE LA LOGISTIQUE**  
Management Sciences for Health

**Un questionnaire d'auto-évaluation à choix multiple, qui vise à déterminer la  
l'opportunité et l'adéquation de l'informatisation d'un magasin.**

***Objectifs***

Ce questionnaire vise à aider les responsables à:

- évaluer l'utilité et la faisabilité de l'informatisation du magasin en question
- identifier les conditions préalables à l'informatisation éventuelle du système d'information de la logistique

Si l'assistance technique est désirée afin d'améliorer et/ou d'informatiser le système d'information logistique, ce questionnaire aidera MSH à:

- identifier les critères pour le choix du logiciel
- planifier une consultation visant l'évaluation du système existant et la préparation de la mise en marche du logiciel sélectionné (détermination des départements qui seraient impliqués à la formation, besoins en équipement, etc.).

***Comment utiliser le questionnaire***

1. Un *consultant expert en logistique* ou *manager au sein de l'organisation* devra se réunir avec le personnel du magasin et toute autre personne concernée pour recueillir les données nécessaires.
2. Veuillez écrire les réponses dans la colonne se trouvant au côté droit de la page. Dans la plupart des cas, il suffit de cocher l'option appropriée; parfois il faut noter un chiffre ou fournir une donnée plus précise.
3. Consulter les considérations à prendre en compte à la fin de ce document pour déterminer l'adéquation de l'informatisation selon vos besoins.
4. Si l'assistance technique vous intéresse, MSH mènera une évaluation plus approfondie, comprenant l'étude des circuits d'information, les structures de codification, la conception des formulaires, et les besoins d'états. Veuillez compléter ce questionnaire et le retourner à l'adresse suivante:

**Programme de l'Information pour la Gestion (INFORM)**

**Management Sciences for Health**

**891 Centre Street**

**Boston, MA 02130 USA**

**Tel: (617) 524-7766**

**Fax: (617) 524-13463**

**E-mail: [mis@msh.org](mailto:mis@msh.org)**

**URL: <http://www.msh.org>**

## EVALUATION DU SYSTÈME D'INFORMATION POUR LA GESTION DE LA LOGISTIQUE

### INFORMATION PERSONNELLE / COMMENT POUVONS-NOUS VOUS CONTACTER?

Votre nom: \_\_\_\_\_

Votre titre: \_\_\_\_\_

Département: \_\_\_\_\_

Organisation: \_\_\_\_\_

Adresse (rue): \_\_\_\_\_

Ville: \_\_\_\_\_

Pays: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Comment est-ce que vous avez reçu ce questionnaire?

- A. \_\_\_\_\_ Matériel imprimé de MSH.
- B. \_\_\_\_\_ Site Web de MSH.
- C. \_\_\_\_\_ Consultant ou employé MSH.
- D. \_\_\_\_\_ Consultant (non-MSH).
- E. \_\_\_\_\_ Ministère de la Santé.
- F. \_\_\_\_\_ USAID.
- G. \_\_\_\_\_ OMS/OPS.
- H. \_\_\_\_\_ Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR VOTRE ORGANISATION

	<i>Cocher ou répondre à chaque question:</i>
G1. Quel type d'organisation représentez-vous?	A. _____ Gouvernementale. B. _____ Non-gouvernementale.
G2. Dans quel domaine votre organisation travaille-t-elle?	A. _____ Médicaments essentiels. B. _____ Planification familiale. C. _____ Immunisation (PEV). D. _____ SMI/PF. E. _____ Soins médicaux ou soins de santé intégrés (y compris programme hospitalier). F. _____ Autre ( <i>préciser</i> ) _____
G3. A quel niveau de l'organisation se trouve votre poste?	A. _____ Je fais partie de la Direction. B. _____ Je suis responsable d'un département ou programme. C. _____ Je suis chef du magasin. D. _____ Je suis consultant. E. _____ Autre ( <i>préciser</i> ) _____
G4. La Direction appuie-t-elle l'informatisation du magasin?	A. _____ Oui, la Direction s'intéresse à l'informatisation du magasin. B. _____ L'avis de la Direction n'a pas encore été sollicité. C. _____ Autre ( <i>préciser</i> ) _____
G5. A quel niveau de l'organisation pensez-vous informatiser la gestion du magasin?	A. _____ Au niveau national / direction ONG. B. _____ Au niveau régional (tel que le Central d'Achats) / bureau régional ONG. C. _____ Au niveau district / hôpital ou clinique. D. _____ A plus d'un seul niveau.

*NB: Ce questionnaire utilise le terme "produit" pour tout article géré par le magasin, qu'il s'agit de consommable, de pièce d'équipement ou de n'importe quel article pouvant passer par le magasin et devant être informatisé.*

### **INFORMATIONS CONCERNANT LA SÉLECTION DE PRODUITS**

S1. Le magasin voudrait-il faire le suivi du stock dans le magasin seulement, ou bien voudrait-il également suivre les pièces d'équipement, véhicules, etc., affectés aux niveaux inférieurs?	A. _____ Consommables seulement. B. _____ Consommables et équipement ou véhicules.
S2. En combien de catégories (par exemple, médicaments essentiels, contraceptifs, matériel IEC) le magasin regroupe-t-il ses produits?	A. _____ Au delà de 50 catégories de produits. B. _____ 20-49. C. _____ 1-19. D. _____ Ne regroupe les produits ni par type ni catégorie.
S3. Combien de produits le magasin gère-t-il?	_____ Nombre estimé de produits.
S4. Pour chaque produit, le magasin utilise-t-il la même unité au moment de la commande, de la réception et de la distribution? (Par exemple, si un produit est commandé en carton, se distribue-t-il par carton et non par pièce?)	A. _____ Oui, l'unité de commande est la même que l'unité de sortie. B. _____ Non, les produits peuvent se commander en carton (par exemple) mais se distribuer en cycle ou en pièce.
S5. Le magasin tache-t-il de maintenir en stock tous les produits, ou obtient-il les produits seulement sur demande?	A. _____ Maintient tous les produits en stock. B. _____ Maintient un stock de quelques produits, mais en obtient d'autres sur demande. C. _____ Ne maintient pas de stock, mais obtient tout sur demande.
S6. Le magasin utilise-t-il un système maximum/minimum pour suivre les niveaux de stock?	A. _____ Les niveaux maximum/minimum ont été fixés et sont contrôlés. B. _____ Les niveaux max/min ont été fixés mais ne sont pas contrôlés. C. _____ Les niveaux max/min n'ont pas été fixés.
S7. Le magasin sort-il les produits	A. _____ Oui, le protocole (PPPS ou FEFO) /

selon les protocoles premier à périmer, premier sorti (PPPS ou FEFO) / premier entré, premier sorti (PEPS ou FIFO)?	(PEPS ou FIFO) est respecté. B. _____ Non, le protocole (PPPS ou FEFO) / (PEPS ou FIFO) n'est pas respecté.
---	--

**INFORMATIONS CONCERNANT L'APPROVISIONNEMENT  
(ENTRÉES AU MAGASIN)**

P1. Quelle est la responsabilité du magasin en ce qui concerne le processus d'appels d'offre?	A. _____ Les appels d'offre ne se font pas. B. _____ Le magasin gère les appels d'offres tout seul. C. _____ Le magasin gère les appels d'offres en collaboration avec un autre département ( <i>préciser</i> ): _____ D. _____ Un autre département est responsable des appels d'offres ( <i>préciser</i> ): _____
P2. L'approvisionnement est-il programmé et régulier, ou selon les besoins (ad hoc)?	A. _____ L'approvisionnement est programmé périodiquement (par exemple, annuel, trimestriel). B. _____ L'approvisionnement se fait ad hoc.
P3. Combien de commandes ont été passées l'année dernière? (Se référer aux registres des bons de commande.)	_____ Nombre estimé de bons de commande sortis l'année dernière.
P4. Auprès de combien de fournisseurs le magasin s'approvisionne-t-il en matière de produits (et non de services)?	_____ Nombre estimé de fournisseurs.
P5. Le magasin suit-il des procédures différentes chez les différents fournisseurs? (Par exemple, paie-t-on des taux différents chez les fabricants locaux et chez les fournisseurs internationaux?)	A. _____ Oui, les différents types de fournisseurs impliquent des procédures différentes. <i>Expliquer</i> : _____ _____ _____ _____ B. _____ Non, tous les fournisseurs sont traités de la même manière.

**INFORMATIONS CONCERNANT LA RÉCEPTION**

R1. Combien d'arrivages y a-t-il eu l'année dernière?	_____ Nombre estimé de réceptions l'année dernière.
R2. Combien de fois par an arrive-t-il des dotations (réceptions de produits gratuits, dons des bailleurs)?	_____ Nombre moyenne de réceptions de dons.

### INFORMATIONS CONCERNANT LA GESTION DE VOTRE STOCK

M1. Le magasin enregistre-t-il les produits par lot?	A. _____ Oui, les numéros de lot sont enregistrés. B. _____ Non, les numéros de lot ne sont pas enregistrés.
M2. Comment le magasin enregistre-t-il les quantités en stock?	A. _____ Fiches de stock. B. _____ Registres. C. _____ Tableur électronique. D. _____ Base de données. E. _____ Combinaison de ces options. F. _____ Autre ( <i>préciser</i> ) _____
M3. Le magasin enregistre-t-il l'adresse (le lieu de rangement) de chaque produit et lot dans le magasin (par exemple, chambre et étagère)?	A. _____ Oui, l'adresse est enregistrée. B. _____ Non, l'adresse n'est pas enregistrée.
M4. Veuillez fournir les données suivantes concernant le processus pour l'inventaire physique du magasin (s'il en existent).	A. Périodicité de l'inventaire physique (si irrégulier, écrire N/D): _____ B. Date du rapport du dernier inventaire physique (mois, année): ____/____ C. _____ Aucun rapport d'inventaire physique n'a été rédigé dans les deux dernières années.

**INFORMATIONS CONCERNANT LA DISTRIBUTION  
(SORTIES DU MAGASIN)**

<p>D1. Le magasin sort-il les produits aux niveaux inférieurs selon un système d'allocation ( push ) ou de commande ( pull )?</p>	<p>A.____ Système push (le magasin décide quoi allouer et quand envoyer aux niveaux inférieurs). B.____ Système pull (les niveaux inférieurs font des réquisitions).</p>
<p>D2. La distribution aux structures est-elle programmée et régulière, ou selon les besoins (ad hoc)?</p>	<p>A.____ Les sorties/livraisons sont programmées (par exemple, annuelles, trimestrielles). B.____ Les sorties/livraisons sont ad hoc.</p>
<p>D3. Combien de sorties du magasin y a-t-il eu l'année dernière? (Se référer au nombre de réquisitions ou de bons de livraisons.)</p>	<p>____ Nombre estimé de sorties du magasin dans l'année dernière.</p>
<p>D4. Combien de structures sont réapprovisionnées par le magasin?</p>	<p>____ Nombre estimé de structures clientes.</p>
<p>D5. Le magasin suit-il des procédures différentes chez les différentes structures clientes? (Par exemple, les différents types de client ONG et hôpitaux paient-ils des taux différents? La distribution des vaccins se fait-elle avec un différent bon de livraison que la distribution des contraceptifs?)</p>	<p>A.____ Oui, les différents types de structures impliquent des procédures différentes. <i>Expliquer:</i> _____ _____ _____ _____ B.____ Non, tous les types de structures sont traités de la même manière.</p>
<p>D6. Le magasin doit-il soustraire aux budgets des clients la valeur du stock sorti?</p>	<p>A.____ Oui, le magasin doit faire le suivi des budgets des clients et les mettre à jour au moment des sorties. B.____ Non, le magasin n'est pas impliqué dans le suivi / maintenance des budgets des clients.</p>
<p>D7. Le magasin doit-il faire le suivi des arriérés pour répondre aux réquisitions non complètement satisfaites?</p>	<p>A.____ Oui. B.____ Non, les réquisitions non satisfaites doivent être relancées par le client.</p>

## TECHNOLOGIE INFORMATIQUE

<p>T1. L'organisation est-elle informatisée et connectée?</p>	<p>A. _____ Il existe un réseau connectant la plupart ou tous les ordinateurs dans l'organisation, y compris le magasin.          B. _____ Il existe un réseau, mais le magasin n'y est pas connecté.          C. _____ Il y a des ordinateurs dans l'organisation, mais pas de réseau.          D. _____ L'organisation n'est pas informatisée.</p>
<p>T2. Combien d'ordinateurs, pour chaque type, y a-t-il dans le magasin où le stock serait informatisé?</p>	<p><i>Nombre d'ordinateurs pour chaque type:</i>          A. _____ Pentium.          B. _____ 486.          C. _____ 386.          D. _____ Apple (MacIntosh).          E. _____ Autre (<i>préciser</i>)          _____</p>
<p>T3. Quel(s) type(s) d'imprimante(s) existe-t-il dans le magasin?</p>	<p><i>Type(s) d'imprimante(s) dans le magasin:</i>          _____          _____          _____</p>
<p>T4. Dans quelle mesure est-elle fiable la source d'électricité dans le magasin?</p>	<p>A. _____ Les coupures de courant sont rares.          B. _____ Les coupures ont lieu une ou deux fois par mois.          C. _____ Les coupures ont lieu toutes les semaines.          D. _____ Les coupures ont lieu presque tous les jours.</p>
<p>T5. Existe-il une source alternative d'électricité dans le magasin (tel qu'un groupe électrogène ou un onduleur [UPS])?</p>	<p>A. _____ Groupe électrogène.          B. _____ Onduleur (UPS).  <i>Combien?</i> _____          C. _____ Aucune source alternative.</p>

<p>T6. Combien de personnes utiliseraient l'ordinateur pour la gestion des stocks? (Compter le personnel du magasin ainsi que tout autre individu impliqué dans la préparation des bons de commande ou bons de livraison).</p>	<p>_____ Nombre de personnes qui utiliseraient l'ordinateur pour la gestion des stocks.</p>
<p>T7. Combien, parmi les personnes qui utiliseraient l'ordinateur, ont les capacités suivantes?</p>	<p><i>Nombre de personnes ayant chaque capacité:</i>  A. _____ Peut programmer ou a une bonne connaissance des bases de données.  B. _____ Peut utiliser au moins un logiciel, tel que traitement de textes ou tableur électronique.  C. _____ A reçu une orientation aux opérations de base (allumer/éteindre l'ordinateur, utiliser le clavier, DOS ou Windows).  D. _____ Sait utiliser une machine à écrire.  E. _____ N'a aucune expérience des ordinateurs ni des machines à écrire.</p>
<p>T8. A quel type d'appui technique en matière d'informatique le magasin peut-il accéder?</p>	<p>A. _____ Unité informatique au sein de l'organisation.  B. _____ Contrat externe pour la maintenance des systèmes.  C. _____ Aucun.</p>

Si l'assistance technique vous intéresse, veuillez bien retourner ce questionnaire à MSH. Nous nous mettrons en contact avec vous. Nous vous en remercions d'avance!.

**Programme de l'Information pour la Gestion (INFORM)**  
**Management Sciences for Health**  
**891 Centre Street**  
**Boston, MA 02130 USA**  
**Tel: (617) 524-7766**  
**Fax: (617) 524-1363**  
**E-mail: mis@msh.org**

# CONSIDÉRATIONS À PRENDRE EN COMPTE

## 1. EST-CE QU'IL SERAIT UTILE D'INFORMATISER?

Considérer l'informatisation dans les cas où:

Le magasin gère beaucoup de produits et/ou de clients ou fournisseurs, ou gère un grand nombre de transactions (réceptions et sorties) dans l'année. [Se référer aux questions suivantes: S3, P3, P4, D3, D4.]

Si le volume de travail n'est pas suffisamment important, on peut déjà dire qu'il ne vaut pas la peine d'informatiser.

## 2. EST-CE QU'IL SERAIT FAISABLE D'INFORMATISER?

En général, il ne faut pas informatiser dans les cas où:

L'électricité est très faible et il n'y a pas de source alternative. [Voir T4, T5.]

Il n'y a pas de micro-ordinateur et/ou il n'y a pas d'imprimante de modèle récent et en bonne condition *dans le magasin*, et il n'est pas prévu d'en installer. [Voir T2, T3.]

Il n'y a pas d'appui technique pouvant assurer la maintenance de l'équipement informatique. [Voir T8.]

Si le matériel informatique est suffisant, continuer l'analyse.

## 3. EST-CE QUE LES SYSTEMES DE GESTION SONT PRETS A ETRE INFORMATISES?

L'informatisation exige une rigoureuse gestion des stocks. Vérifier que:

Le système de gestion des stocks est basé sur les lots. [Voir M1, M2, M3.]

Les stocks sont sortis selon le système premier à périmer, premier à sortir (FEFO). [Voir S7.]

Les niveaux de stock sont contrôlés. [Voir S5, S6.]

Les unités des produits enregistrées sur les fiches de stock sont les mêmes que celles utilisées pour commander et pour sortir les produits. [Voir S4.]

Si les systèmes manuels de réception et de sortie des produits ne fonctionnent pas selon ces procédures, il faudra modifier les procédures manuelles avant de procéder à l'informatisation. L'assistance technique pourra aider à ce faire<sup>1</sup>. L'assistance technique fera une évaluation plus approfondie visant la sélection du logiciel approprié. Cette évaluation tiendra compte du type de programme (G2), des besoins en rapports financiers (D6), de la manière dont les différents types de fournisseurs sont gérés (P5) et des procédures et observations faites au moment du diagnostic.

## 4. COMMENT PLANIFIER LA (OU LES) VISITE(S) D'INSTALLATION?

---

<sup>1</sup> Pour des plus amples informations concernant les systèmes d'information logistique, consulter les références suivantes:

Binzen, Suzanna, « Pocket Guide to Managing Contraceptive Supplies », Centers for Disease Control and Prevention, Atlanta, 1998

Binzen, Suzana C., Suttentfield, Linda J., Wolff, James A. « Approvisionner les clients en contraceptifs », *Guide des responsables des programmes de planification familiale: Aptitudes et outils essentiels pour la conduite des programmes de planification familiale*, W. Hartford, CT: Kumarian Press, 1991.

Management Sciences for Health and the World Health Organization. *Managing Drug Supply: The Selection, Procurement, Distribution, and Use of Pharmaceuticals*. 2d.ed. W. Hartford, CT: Kumarian Press, 1997.

Prendre en compte les suivantes considérations:

S'assurer d'abord que la Direction de l'organisation s'intéresse à ce projet. [Voir G3 et G4.]

S'il paraît que des modifications aux systèmes manuels seront nécessaires, penser à une première visite visant à mettre en œuvre ces changements et une seconde pour l'informatisation. [Voir la question 3 ci-dessus.]

Déterminer le nombre de personnes à former. [Voir T1 et T6.]

Déterminer le nombre de personnes auxquelles il faudra fournir une formation de base en informatique [Voir T7.]

Déterminer la date du dernier inventaire physique pour savoir si les données sont suffisamment récentes pour les utiliser dans le développement des bases de données. Peut-être faudra-t-il demander que l'on fasse l'inventaire complète avant la visite d'installation. [Voir M4.]