



# Gestion Efficace des Vaccins : Pourquoi le progrès est si lent ?

Webinaire  
pour les Agents chargés  
de la Gestion des Chaînes  
Logistiques (GCL)

27 avril 2022

par Modibo Dicko, PhD  
**The Balanzan Institute (TBI)**



# Objectifs de la présentation

À la fin de cet échange, les participants sauront:

## Objectif général

Tirer les leçons de l'expérience décennale 2010-2019 de conduite des évaluation GEV afin d'en améliorer la mise en œuvre des plans d'amélioration.

1

Expliquer le progrès lent et inégal dans la mise en œuvre des plans d'amélioration de la GEV élaborés suite aux évaluations

2

Expliquer les raisons sociologiques de cette lenteur dans le progrès

3

Expliquer les raisons managériales de cette lenteur dans le progrès

4

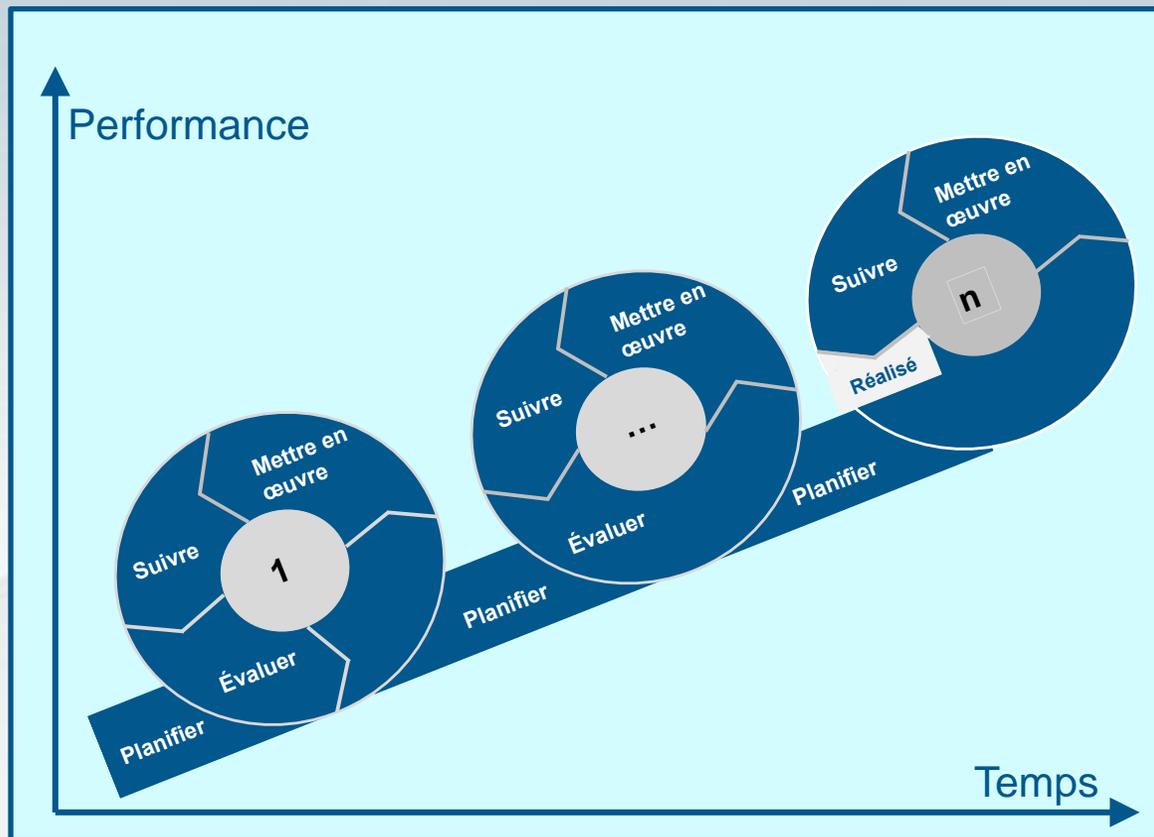
Décrire les voies potentielles de sortie vers un progrès plus rapide

5

Lancer un appel aux Managers des Programmes PEV et aux Logisticiens

# SECTION 1: INTRODUCTION

# “On a tout essayé ...”



## Cycle d'amélioration continue

Les résultats obtenus et les leçons tirées du cycle précédent sont évalués et utilisés pour ajuster la phase de planification du cycle suivant. Et ainsi de suite jusqu'à la réalisation de l'objectif final.

- PEV: un des plus vieux programmes de santé publique:
  - Né avec la “Vaccination Universelle de l'Enfance” (UCI) dans les années 70 avec un financement généreux (“*Un enfant – Un flacon*”)
  - Nombreuses initiatives bien financées: ETMN, IEP, contrôle de la rougeole et de la fièvre jaune, GAVI ...
- En 2009, l'OMS et l'UNICEF ont lancé l'initiative de la Gestion Efficace des Vaccins (GEV 1):
  - Depuis lors 195 évaluations de la GEV dans 93 pays.
  - Chaque évaluation était suivie d'un plan d'amélioration.
- L'initiative GEV enclenche un processus d'amélioration continue comme illustré sur la figure ci-contre.

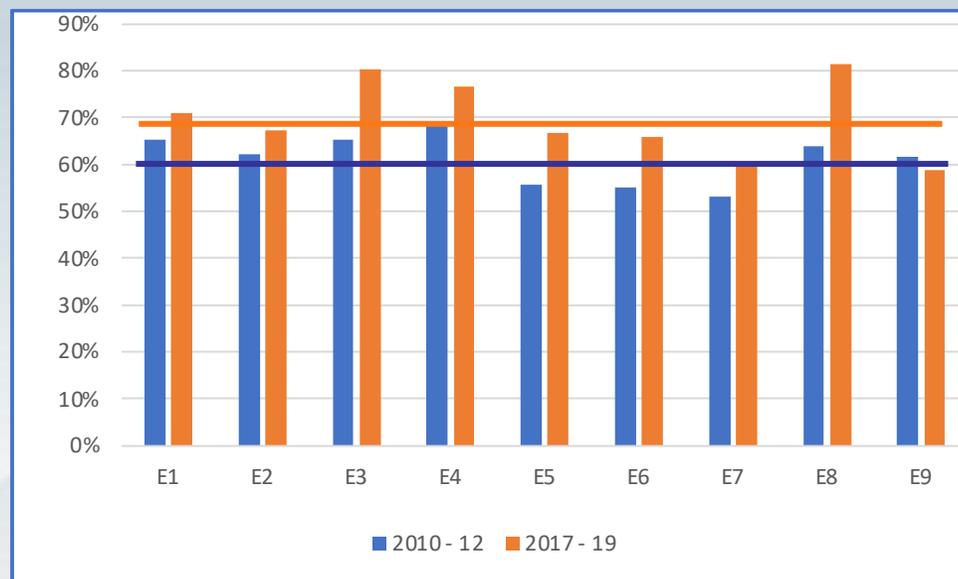
# “On a tout essayé ...”

- Avec les plans d’amélioration, de vastes programmes d’équipement et de formation se sont déroulés dans tous les domaines et dans tous les pays, en particulier dans la logistique:
  - Fourniture de chambres froides, de réfrigérateurs, de véhicules (camions, voitures 4x4, motos, etc.) d’incinérateurs, d’ordinateurs, etc.
  - Sessions de formation académique et en cours de service, de mentoring, de coaching, etc.
- Les montants engagés par GAVI uniquement se chiffrent à plusieurs millions USD
- Malgré tout, les évaluations GEV révèlent toujours des insuffisances, des défaillances voire des fautes graves: seuls quelques pays ont atteint 80% de score composite !
- Quelles sont les raisons de cet état de fait?
- Voyons l’analyse ci-dessous des performances dévoilées par les différentes évaluations de la GEV en deux périodes : avant les plans d’amélioration (2010-2012) et après leur mise en œuvre (2017-2019).

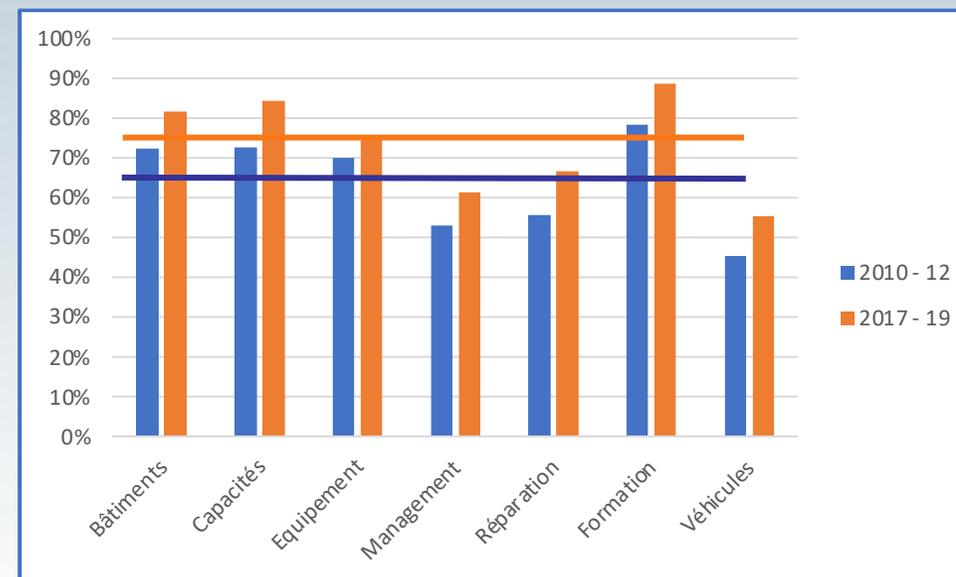
# Progrès réalisé entre 2010-2012 et 2017-2019



## Par critères



## Par catégories



**Résultats de 195 évaluations GEV 1 effectuées en 2009 – 2019 dans le monde**  
(à partir des données de l'Analyse globale des Evaluations GEV 1 de l'OMS)

**Léger progrès entre les périodes avant et après la mise en oeuvre des plans d'amélioration:**

- **Pour les critères** : la moyenne géométrique progresse de 61% à 69%, soit de 8 points
- **Pour les catégories** : la moyenne géométrique progresse de 66% à 76%, soit de 10 points.

# Progrès réalisé entre 2010-2012 et 2017-2019

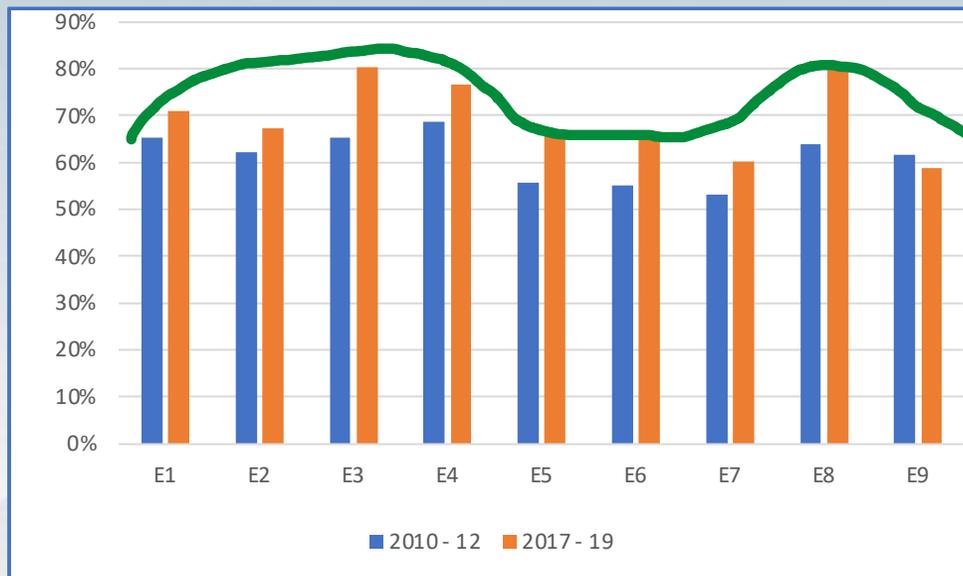


- **Scores élevés** : Critères et catégories “**d'intrants**”
  - Relatifs aux infrastructures, aux équipements et à la formation (E3, E4, E8 / Building, Capacité, Equipement, Formation)
- **Score bas** : Critères & catégories de “**processus**” de mise en oeuvre
  - Relatifs à la gestion (dans lesquels intervient le facteur humain) (E5, E6, E7, E9 / Management, Réparations/Maintenance).

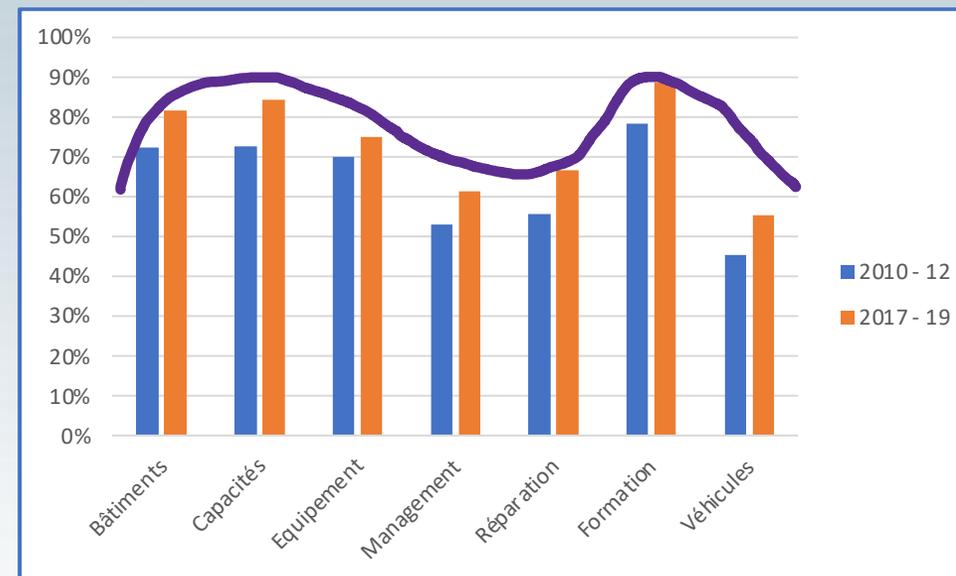
- **Progrès, mais pas de rattrapage** :
  - Les critères E5, E6, E7 et E9 plus bas en 2010-2012 demeurent plus bas en 2017-2019
  - Les catégories « Management » et « Réparation » plus bas en 2010-2012 restent plus bas en 2017-2019.
- **Les écarts se creusent**:
  - Les critères E3, E4 et E8 en tête en 2010-2012 ont progressé plus que les autres en 2017-2019.
  - Les catégories “Bâtiment”, “Capacité” et “Formation” en tête en 2010-2012, ont creusé l'écart en 2017-19 avec les autres.

# Profil des Performances

## Par critères



## Par catégories



**Résultats de 195 évaluations GEV 1 effectuées en 2009 – 2019 dans le monde**  
(à partir des données de l'Analyse globale des Evaluations GEV de l'OMS)

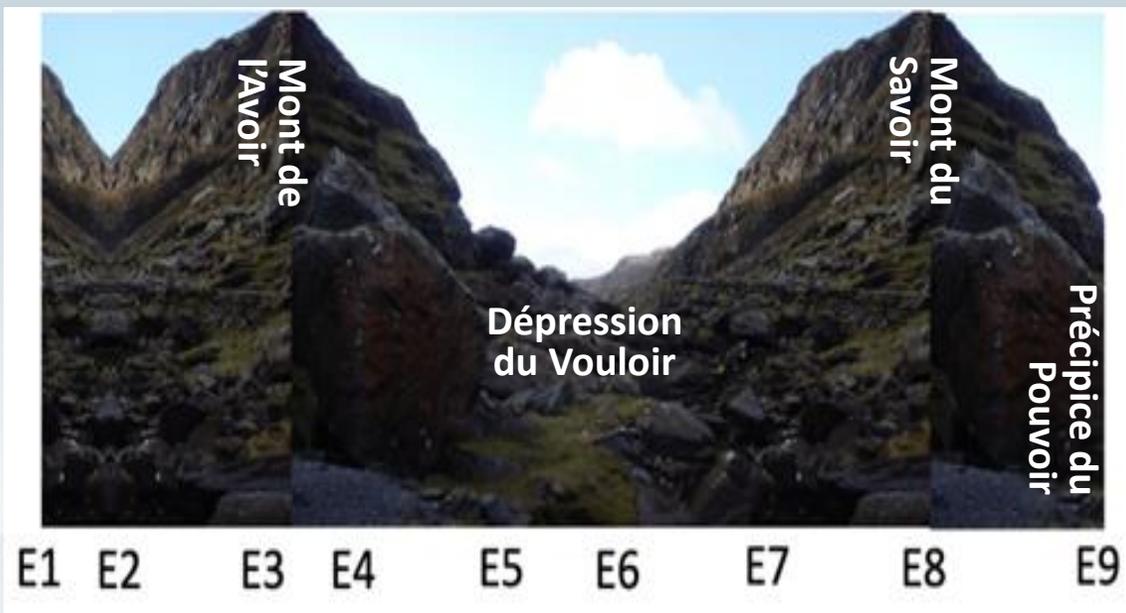
En jetant un coup d'oeil "artistique" sur les figures ci-dessus, on peut voir que les courbes dessinent :

- **Deux montagnes:** correspondant aux critères et catégories d'intrants
- **Une dépression:** correspondant aux critères et catégories de processus
- **Un précipice:** correspondant au critère E9 (Fonctions d'appui)\*

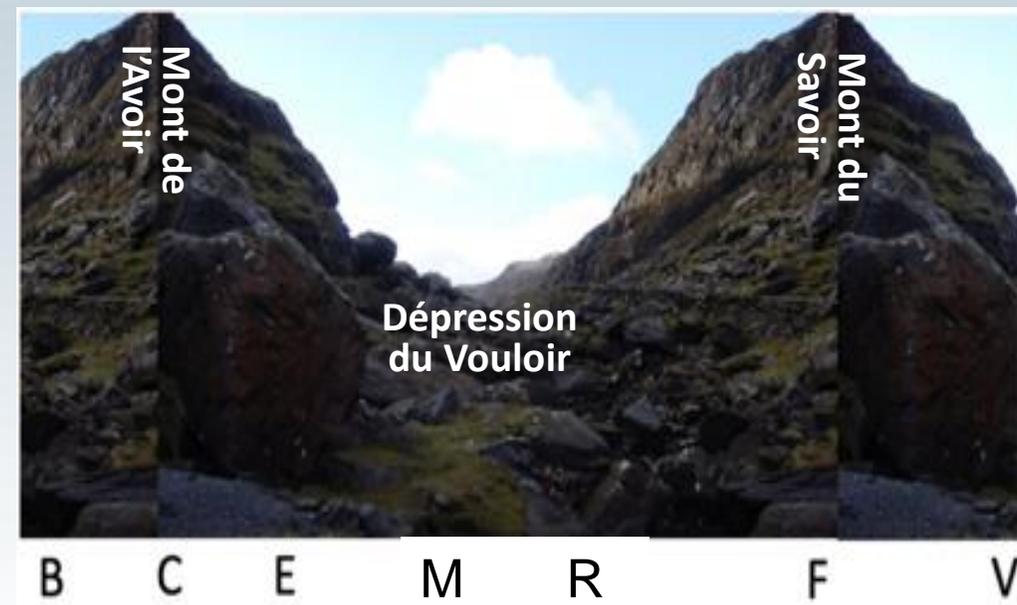
\* Nous ne tenons pas compte de la catégorie "Véhicules" toujours très bas du fait que les PPS manquent très souvent de véhicules dans tous les pays

# Analogie pour simple illustration

Par critères



Par catégories



Sur le graphique Critères, deux « monts » :

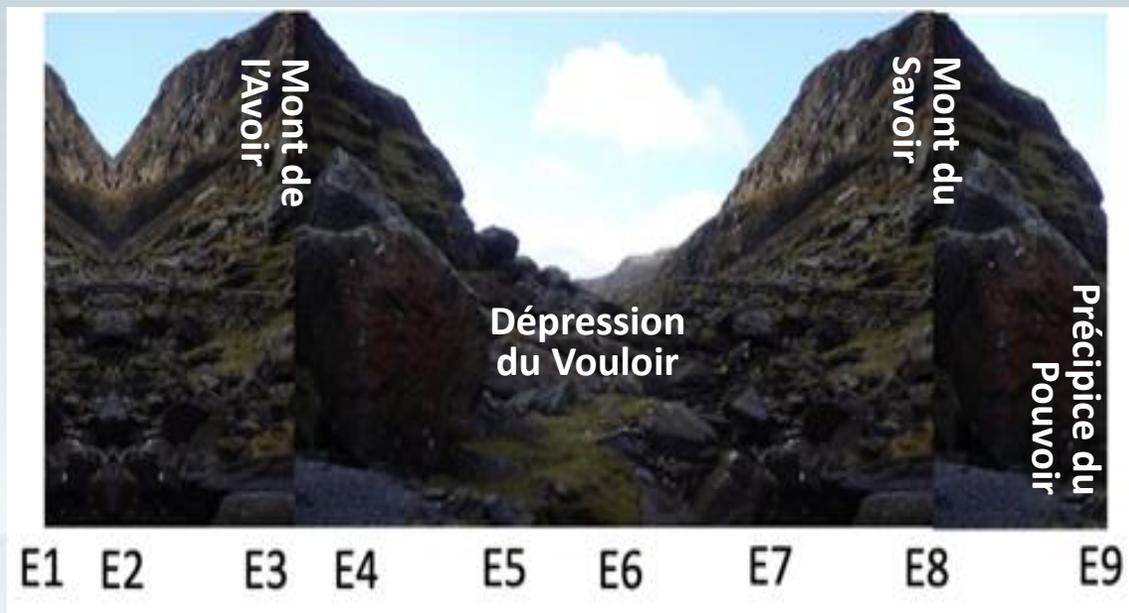
- 1<sup>er</sup> mont : Montagne de “l’Avoir”
- 2<sup>ème</sup> mont : Montagne du “Savoir”
- Dépression : Dépression du “Vouloir”
- Précipice : Précipice du “Pouvoir”

Idem pour les Catégories:

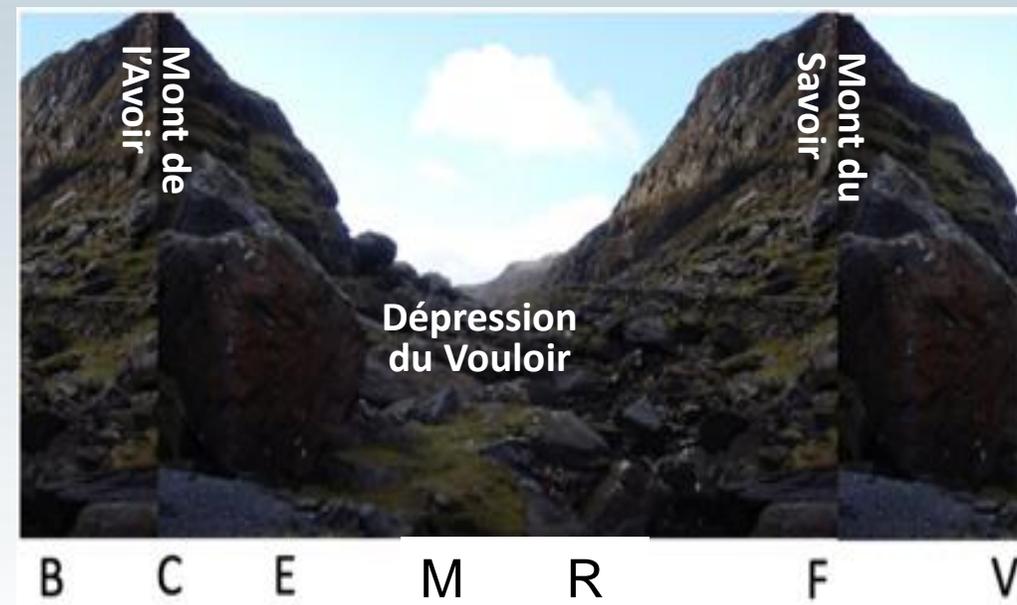
- 1<sup>er</sup> mont : Montagne de “l’Avoir”
- 2<sup>ème</sup> mont : Montagne du “Savoir”
- Dépression : Dépression du “Vouloir”
- Précipice : Véhicules

# Analogie pour simple illustration

Par critères



Par catégories



Sur le graphique Critères, deux « monts » :

- 1<sup>er</sup> mont
  - 2<sup>ème</sup> mont
- } "Intrants" – "Investissements"
- Dépression
  - Précipice
- } "Processus" – "Opérations" de mise en œuvre

Idem pour les Catégories:

- 1<sup>er</sup> mont
  - 2<sup>ème</sup> mont
- } "Intrants" – "Investissements"
- Dépression ⇒ "Processus" – "Opérations" de mise en œuvre

# INTRANTS & PROCESSUS

***Intrants* =  
résultats directs  
des  
investissements**

Ils répondent à la question « **COMBIEN** » :

- Combien de réfrigérateurs ou de véhicules ont été fournis ?
- Combien de bâtiments ont-ils été construits ou agrandis ?
- Combien de sessions de formation ont-elles été organisées, combien d'agents ont-ils été formés ?

***Processus* =  
opérations de  
mise en œuvre**

Ils répondent à la question « **COMMENT** » :

- Comment la maintenance est-elle organisée,
- Comment sont gérés les stocks de vaccins,
- Comment se déroulent les fonctions d'appui?

Ils font intervenir le **FACTEUR HUMAIN !**

# Dépression & Précipice

## *Dépression*

- Les scores des critères E5, E6 et E7, et des catégories « Management » et « Réparation » sont bas.
- Les « moyens » sont disponibles via les « Intrants » : n'y aurait-il donc pas un déficit de volonté?
- D'où l'appellation « **Dépression du Vouloir** »

## *Précipice*

- Le critère E9 concerne les Fonctions d'appui, y compris la supervision par les supérieurs
- Son score était bas en 2010-12 et a reculé en 2017-19
- Cette défaillance est appelée « **Précipice du Pouvoir** ».

**Ces 2 recessions n'expliqueraient-elles pas la lenteur du progrès en GEV?**

# On aimerait bien comprendre !

- Pendant + de 10 ans (2009 à 2020), on a conduit des évaluations GEV.
- Des plans d'amélioration ont été élaborés:
  - De nombreuses infrastructures ont été construites,
  - Des équipements ont été fournis en grands nombres,
  - Des formations ont été dispensées à des milliers d'agents.
- Malgré tous ces efforts:
  - Le progrès est lent pour tous les critères et
  - L'écart entre critères et catégories "d'intrants" et "de processus" augmente.

- Comment expliquer cette situation paradoxale?
- Nous allons explorer deux explications :
  - Une **raison sociologique** avec la "*Théorie de la Vitre Brisée*".
  - Une **raison managériale** liée au déficit d'exercice des fonctions d'appui, notamment la supervision.

## SECTION 2: EXPLICATION SOCIOLOGIQUE (ANALOGUE)

# Contexte de l'étude sur « La Théorie de la vitre Brisée »

**Deux voitures identiques abandonnées dans la rue:  
mêmes marque, modèle et couleur**

**Une dans le Bronx , un quartier  
pauvre et troublé de New York**



**Une à Palo Alto , un quartier riche  
et pacifique de la Californie**



## Dans le Bronx

La voiture a commencé à être vandalisée et, en quelques heures, :

- Elle a perdu moteur, rétroviseurs, radio, pneus, etc.
- Tout ce qui était utilisable a été emporté.
- Tout ce qui n'était pas utilisable a été détruit.



## À Palo Alto

Rien ne se passe:  
pendant plusieurs jours,  
personne ne touche à la  
voiture garée!



# Quelle explication?

**Pauvreté!**  
**Pauvreté!**  
**Pauvreté!**

- **Pauvreté:** invoquée en premier lieu comme la cause des crimes, donc de la vandalisation opérée sur la voiture garée dans le Bronx.
- **Opinion partagée** par les positions idéologiques les plus conservatrices (aussi bien de droite que de gauche).

# Et pourtant, dans Palo Alto ...

Après quelques jours, les chercheurs brisent eux-mêmes une vitre de la voiture garée à Palo Alto, le quartier riche et sans histoire de Californie. Puis, ils observent.



## Résultat :

En quelques heures :

- Déclenchement du même processus du Bronx.
- Vol, vandalisme et violence sur le véhicule.
- Voiture réduite au même état que celui du quartier pauvre.

# Quelles explications maintenant ?

Pourquoi la vitre brisée d'une voiture garée dans un quartier riche et sûr est-elle capable de déclencher tout un processus délictueux?

La pauvreté est disculpée !

Où sont les causes?



Psychologie



Relations sociales



Comportement humain

# Regardons y de plus près



Vitre brisée d'une voiture abandonnée

## **Théorie des vitres brisées:**

“La criminalité est plus élevée dans les zones où la négligence, la saleté et le désordre sont les plus élevés.”

**Idée de  
Décadence,  
Désintérêt &  
Négligence**

**Rupture  
avec les  
codes**

**Sentiment d'absence  
de loi, de normes et  
de règles**

**Prenons garde ...**

**Face à l'abandon et au désordre, de nombreux maux sociaux se développent et l'environnement se dégrade!**

**Nombreux sont les exemples !**



## Dans la communauté ... (1/2)

**Lorsqu'une communauté montre des signes de détérioration, sans que personne ne s'intéresse à l'éviter, les délits vont surgir**

**Si une fenêtre est brisée dans un immeuble et personne ne la répare, bientôt toutes les autres fenêtres seront aussi brisées!**

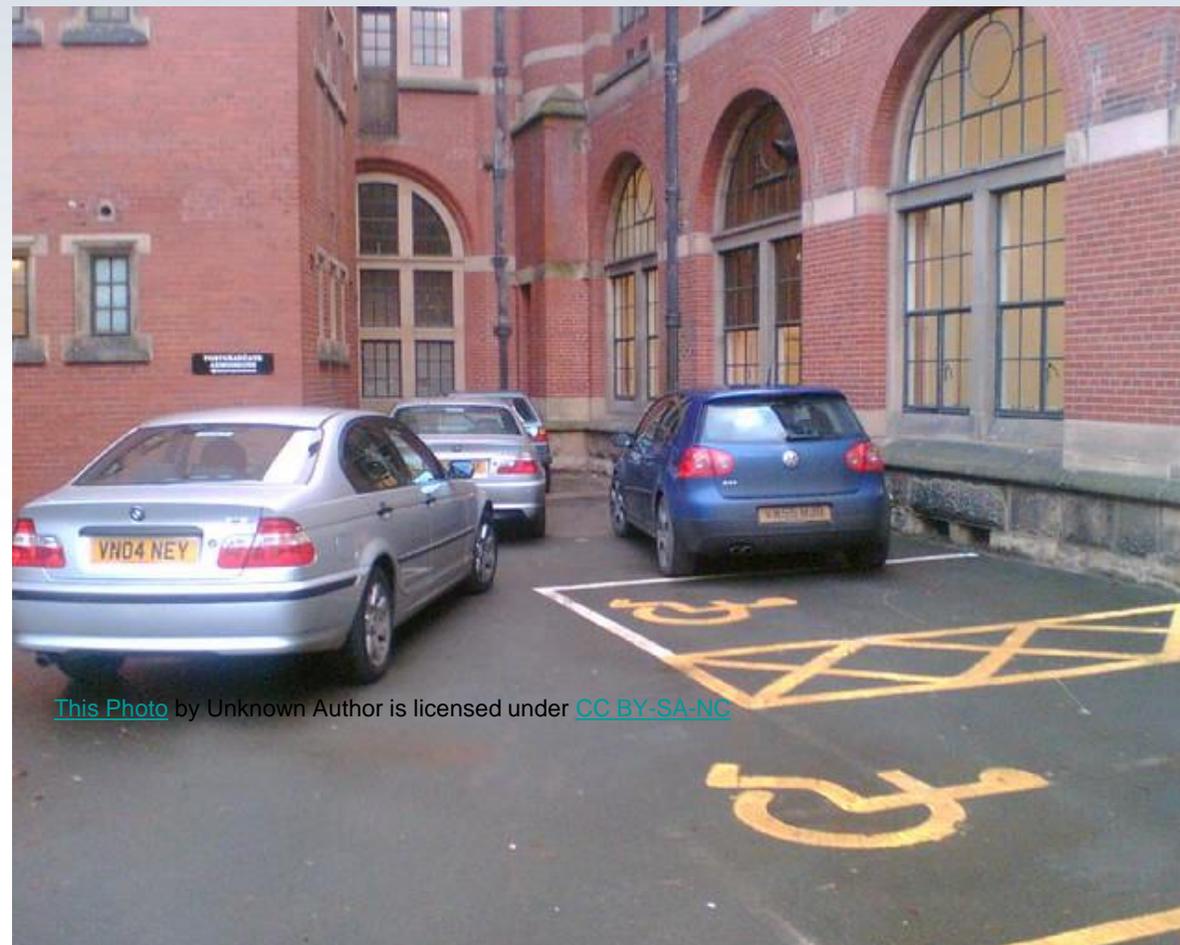
**Si les parcs et autres espaces publics sont laissés se détériorer sans que personne ne prenne des mesures pour l'éviter, les lieux seront abandonnés par la population, et progressivement occupés par des criminels!**



## Dans la communauté ... (2/2)

**Lorsqu'une communauté montre des signes de détérioration, sans que personne ne s'intéresse à l'éviter, les délits vont surgir**

**Si des « petites fautes » (stationnement dans un lieu interdit, dépassement de la vitesse limite, irrespect d'un feu rouge) ne sont pas sanctionnées, des fautes majeures commenceront à se développer, suivies par des crimes encore plus graves**



## Dans la famille ...

**Une maison sale, désordonnée, sans soins (peinture décrépie, murs en mauvais état, nettoyages mal faits, langage déplacé, etc.) résulte en :**

- **Baisse de l'estime de soi chez chaque individu dans la famille**
- **Manque de respect entre les membres de la famille**
- **Mauvaises relations entre la famille et la société.**



## Dans la société ...

### Le manque de respect

- Pour les valeurs sociétales,
- De la société envers elle même et envers les autorités et vice-versa,

entraîne vers:

- Corruption à tous les niveaux,
- Manque d'éducation et de formation
- Manque d'opportunités pour les jeunes

D'où délabrement total de la société et un pays à vau-l'eau!





**Quelles sont les implications en matière de gestion des chaînes logistiques (GCL) ?**

# Importance de la GCL pour le Programme

## Avec une bonne gestion, la GCL :

- Ne génère pas seulement des coûts, mais
- Produit aussi de la valeur.



## CRÉATION DE VALEUR PAR LA GCL

### NIVEAU DE SERVICE

Patients satisfaits:  
Disponibilité accrue,  
délais livraison courts

### BÉNÉFICES

Hausse fréquentation,  
moins d'occasions  
manquées, coûts de stock  
et de transp. optimisés

### STOCKS\*

Besoin réduit en fond de  
roulement (diminution et  
rotation rapide des stocks,  
etc.)

### CAPACITÉ

Besoins réduits en capacité:  
planification du stockage et  
du transport, réduction du  
Coût Total de Possession.

### SC VERTE

Réduction besoin en énergie  
et d'émission de CO2.



**Amélioration de  
l'effectivité & de  
l'efficience du Programme**



**De simples petites  
négligences peuvent remettre  
cet agenda en cause !**

## Dans la maintenance (1/2)...

**Lorsque les équipements montrent des signes de détérioration, sans que personne ne s'intéresse à les corriger, les grosses défaillances vont surgir.**

**Si les feux rouges des véhicules sont brisés, les peintures éraflées, les pare-chocs dégingués et personne ne les répare, bientôt des négligences sérieuses seront observées pouvant causer:**

- **Des pannes et accidents graves**
- **La mise sur calles de véhicules presque neufs.**



## Dans la maintenance (2/2)...

**Lorsque de petites négligences apparaissent dans les tâches d'entretien, sans que personne ne s'intéresse à les corriger, les défaillances vont surgir**

**S'il y a des toiles d'araignée derrière le condenseur d'un réfrigérateur, si l'extérieur de ce dernier est sale, si le panneau solaire est couvert de poussière, on peut être certain que les vaccins sont mal rangés à l'intérieur (sans respect du principe PEPSO, de l'état des VVM, etc.) :**

- **Pertes élevées de vaccins en vue**
- **Gaspillage des fonds domestiques et des bailleurs.**



# Dans la sécurité de la vaccination ...

Si des seringues usagées traînent par terre dans l'arrière-cour, si les boîtes de sécurité remplies sont mal rangées, si l'on retrouve des seringues dans le réfrigérateur, la glacière ou le porte-vaccin, etc., il y a fort à parier que la sécurité de la vaccination pose problème:

- Attention aux MAPIs et aux infections nosocomiales
- Manque de confiance des populations vis-à-vis du système de santé



This Photo by Unknown Author is licensed under [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

## Dans la gestion des vaccins ...

Si les petites transgressions aux principes de gestion (relevés de température non à jour, registres de vaccins mal tenus, vaccins mal rangés, flacons avec VVM virés dans le réfrigérateur, etc.) ne sont pas arrêtées à temps, il faut s'attendre à des lacunes sérieuses dans la gestion des vaccins avec risques de :

- Pertes importantes de vaccins
- Interruption de la vaccination.



# Dans la gestion du personnel...

Si des toiles d'araignée pendent des coins du plafond, si les murs sont en mauvais état avec des peintures décrépies, si des cartons traînent un peu partout, si les toilettes sentent mauvais, alors il faut s'attendre à trouver un personnel peu motivé et peu enthousiaste:

- Le sentiment d'abandon s'installe
- La performance ne sera pas au rendez-vous.



# Dans le maintien de l'esprit d'équipe...

Si les petits manquements de comportement (langage déplacé, manque de respect entre les membres de l'équipe, retards aux réunions, etc.) ne sont pas rectifiés à temps, une négligence s'installe peu à peu dans les relations interpersonnelles :

- La communication et la confiance entre les membres diminuent
- Une atmosphère toxique de frustration et d'injustice s'installe
- L'esprit d'équipe s'érode inexorablement: l'inefficacité augmente et la performance diminue.



# Paroles d'un Général ...

**Le Général Collin Powel disait qu'il commençait toujours la visite des camps militaires par celle des toilettes: *"Si les toilettes sont propres et bien entretenues, cela veut dire que le Commandant du camp respecte ses hommes et exige d'eux de la discipline: le camp sera bien géré!"***



# ... et d'un Amiral



L'Amiral McRaven dit (voir vidéo sur lien ci-dessous):

*“Donc si vous voulez changer le monde, commencez par faire votre lit. Si vous faites votre lit chaque matin, vous aurez accompli la première tâche de la journée. Cela vous donnera un sentiment de fierté, et vous encouragera à faire une autre tâche, et une autre, et une autre. Et à la fin de la journée, cette tâche accomplie sera transformée en de nombreuses tâches accomplies. Faire votre lit va aussi conformer le fait que **les petites choses de la vie comptent. Si vous ne pouvez pas faire les petites choses correctement, vous ne pourrez jamais faire les grandes choses correctement.**”*

<https://www.facebook.com/746292002085098/posts/3732554460125489/?d=w>

## **SECTION 3: EXPLICATION MANAGÉRIALE**

# Des petites “vitres brisées” à la “Dépression du Vouloir”

Petites “vitres brisées” non réparées en gestion de la la GCL



Scores bas sur les critères et catégories relatifs aux “Processus”



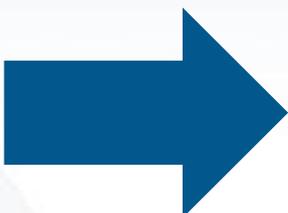
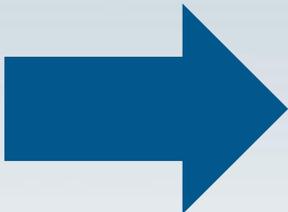
Grosses défaillances en maintenance, gestion des stocks, etc.



Symptomes d’une “Dépression du Vouloir”

# Qu'est ce qui provoque la "Dépression du Vouloir"?

- La « *Dépression du Vouloir* » n'est pas naturelle.
- La plupart des agents veulent faire du bon travail.
- Leur bonne volonté semble réprimée.
- Par qui et par quoi ?



**La mauvaise volonté est disculpée !**

**Le manque de moyens ne peut être invoqué !**



**Où est donc la cause?**

Les plans d'amélioration sont financés (GAVI – RSS, autres sources)

# “Cherche le mobile et tu trouveras le coupable!” (A.Christie)



**Rappel:**  
Les “vitres brisées” non corrigées → **environnement de travail impropre et inapproprié** pour les agents chargés de la GCL.



**A la longue, leur estime de soi est sapée**

**Cela laisse croire aux agents que le management manque de considération pour eux.**

# Qu'est ce qui empêche le management du programme de corriger les "vitres brisées?"

**Le management ne voit pas les "vitres brisées" parce qu'il néglige la supervision !**

**Les supervisions ne se font pas régulièrement: premières à être négligée dès qu'il y a insuffisance de ressources.**

- Très souvent, les équipes de supervision ne comprennent pas de logisticiens.
- Leurs membres posent des questions sur tous les aspects sauf la logistique :
  - Le personnel supervisé entend à travers ce silence un "message non-dit" signifiant que la logistique n'est pas importante.

**Très souvent, les superviseurs ne sont pas formés en techniques de supervision: confusion entre supervision et suivi, pas de cahiers de supervision, etc.**

## **SECTION 4: LA VOIE DU SALUT ...**

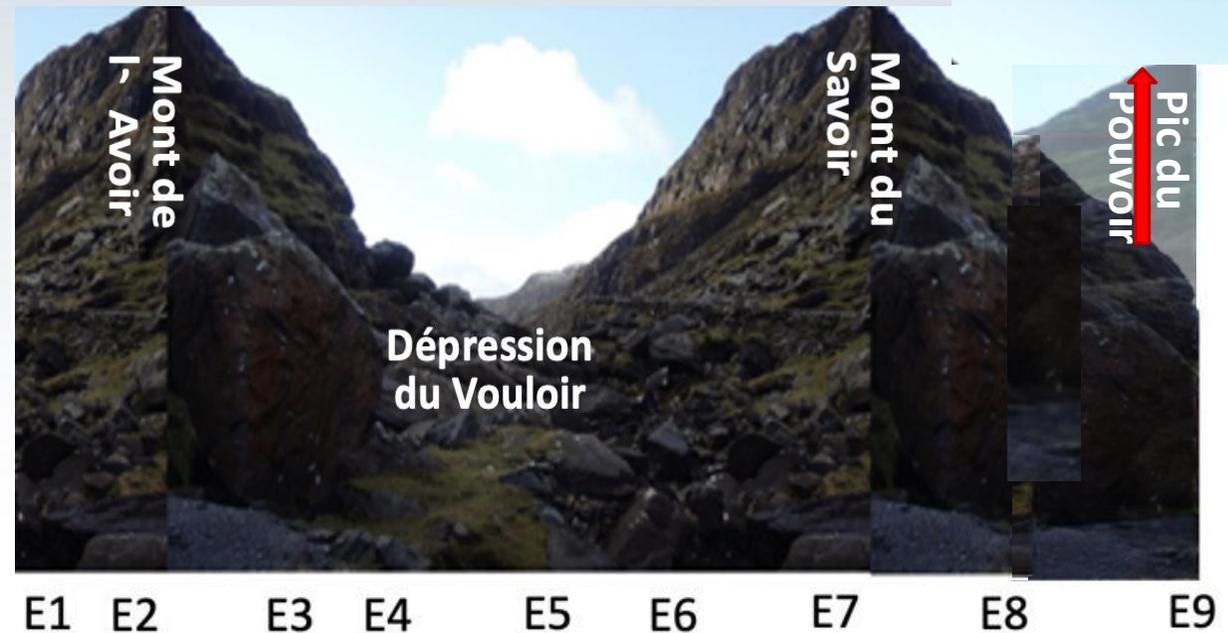
# Du “Précipice” au “Pic du Pouvoir”

Pour y arriver, le management du programme doit :

**Inverser la pente du  
« *Précipice du Pouvoir* » et  
le transformer en véritable  
« *Pic du Pouvoir* »**

En revitalisant les  
fonctions d’appui : suivi  
et évaluation (S&E),  
supervision formative.

En utilisant les résultats du S&E pour déclencher les  
visites de supervision formative ciblée.



# Le suivi & la supervision rétablissent l'estime de soi des agents

**Le « Pic du Pouvoir » permettra de:**

- Détecter à temps les petites « vitres brisées » dans la gestion de la CAPS
- Et permettre de les remplacer, les rectifier, les nettoyer, les ranger, les repeindre, etc.



**Au bout du compte, leur estime de soi est renforcée**

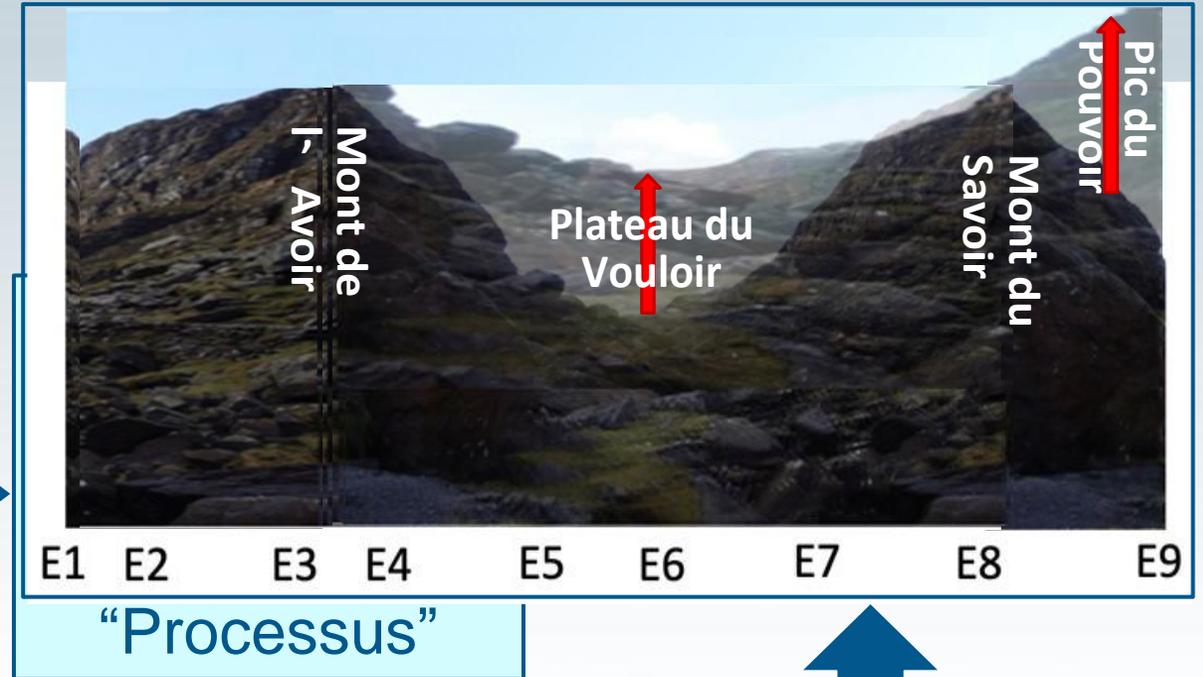
**Les agents vont ressentir que le management du programme a de la considération pour eux et pour leur travail.**

# De la “Dépression” au “Plateau du Vouloir”

L'estime de soi éperonne la motivation des agents.

Ils exécutent les fonctions de processus plus efficacement.

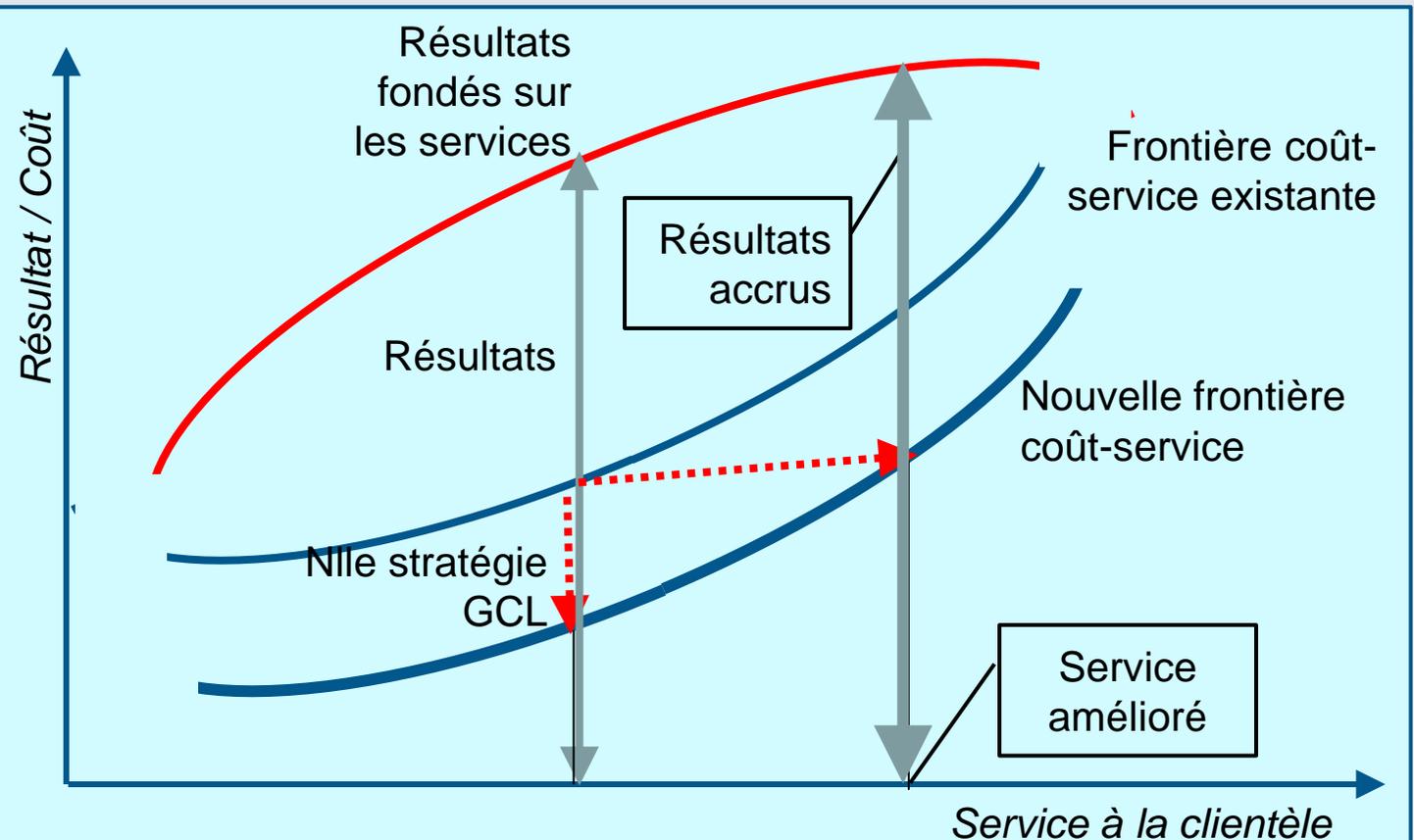
La “Dépression du Vouloir” est comblée.



# Comment le « Plateau du Vouloir » est-il créé ?

- Si nous réduisons le coût de la supervision en ciblant uniquement les dépôts/PPS peu performants (identifiés par l'analyse des données de S&E), nous pouvons, avec le même budget, augmenter la fréquence et la durée des supervisions.
- Cela aidera les agents des dépôts et PPS peu performants à améliorer l'entretien de l'équipement CdF et la gestion des stocks et de la distribution.
- La qualité des services sera améliorée, ce qui attirera une fréquentation plus grande → la couverture augmentera → l'incidence des maladies diminuera.

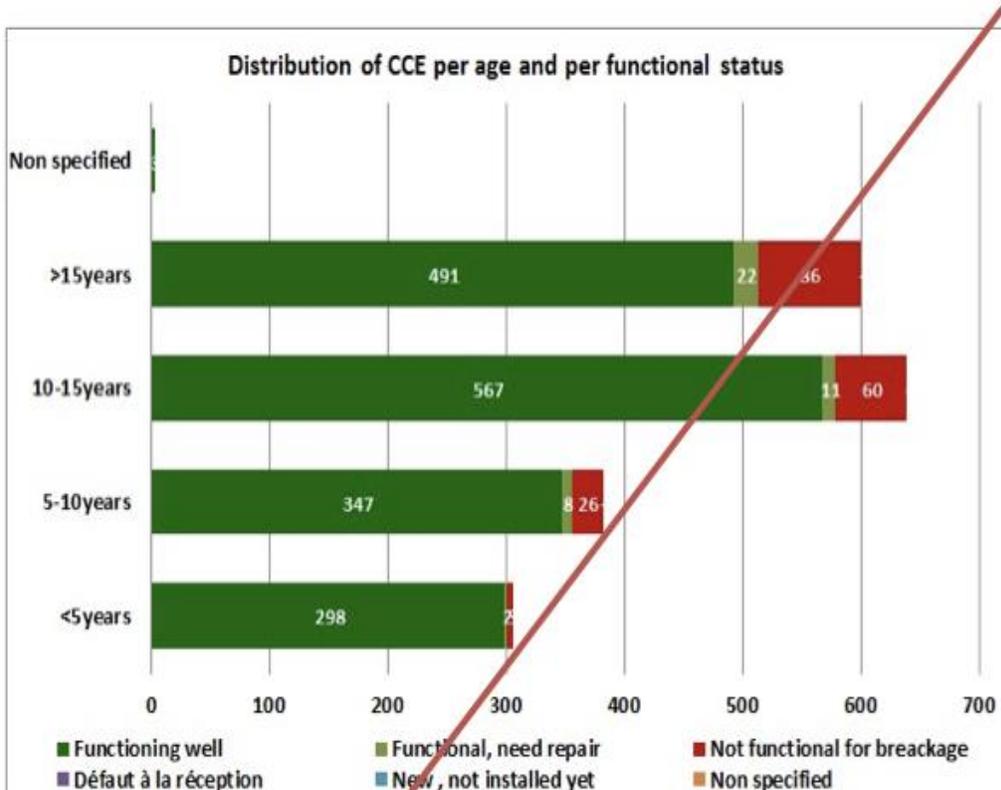
## Une supervision efficace augmente la qualité des services et les résultats.



# Avec une bonne gestion, on fait PLUS avec MOINS

« *Là où il y a une volonté, il y a une possibilité !* » (W. Churchill)

**Exemple Pays Un: Bonne maintenance** → Parc vieillissant, mais bonne fonctionnalité



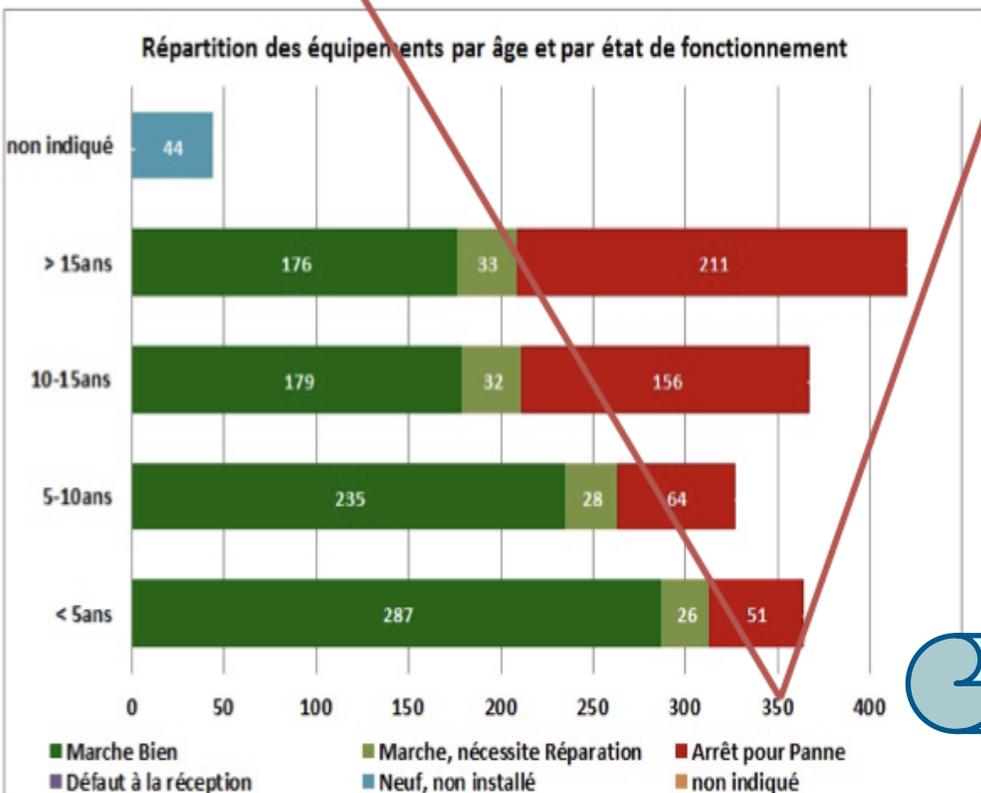
**Gestion excellente des ECF resultant en :**

- ECFs vieux, mais fonctionnels
- Très faible pourcentage d'ECFs non fonctionnels
- Bonne maintenance en place
- **Besoin:**
  - Maintenir la maintenance
  - Planifier le renouvellement à temps

# Avec une bonne gestion, on fait PLUS avec MOINS

« *Là où il y a une volonté, il y a une possibilité !* » (W. Churchill)

**Exemple Pays Deux: Maintenance faible:** Parc plus jeune, mais faible fonctionnalité



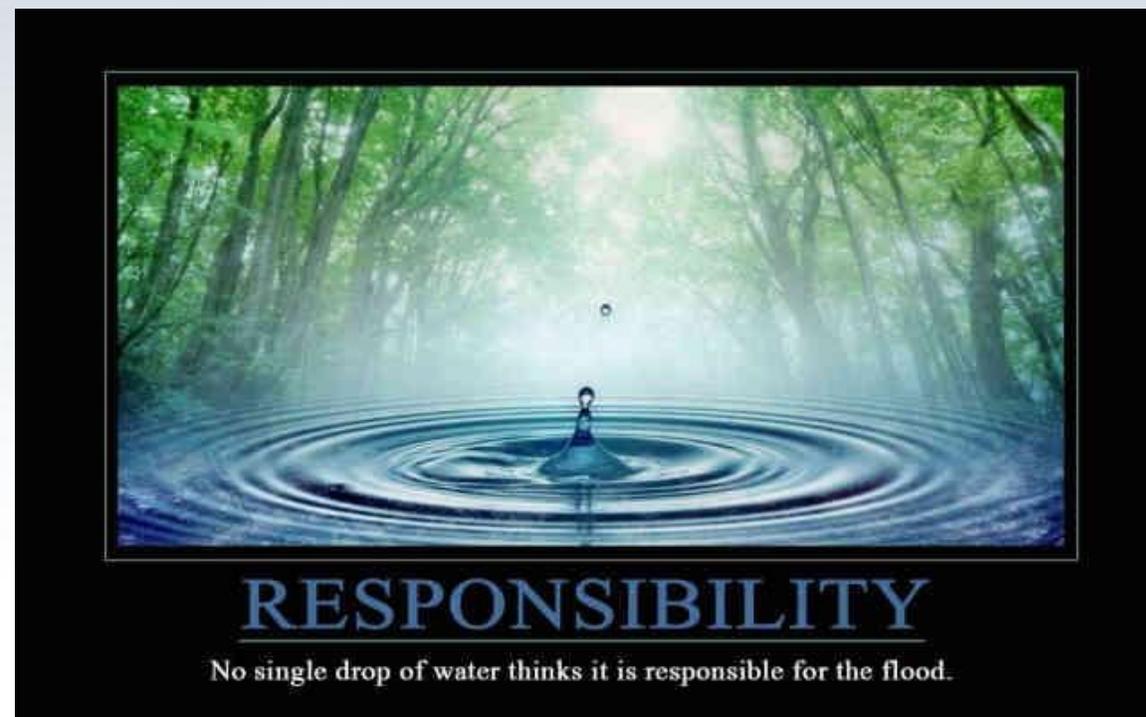
Le plus important, ce n'est pas l'avoir ; le plus important, c'est plutôt le vouloir, la volonté !

...F résultant en :  
 ...n-fonctionnels croissant  
 ...nt avec l'âge  
 ...riées concernant le statut des ECFs  
 ...ance

# **SECTION 5: APPEL AUX MANAGERS ET LOGISTICIENS**

# Responsabilité partagée

- Pas d'issue sans participation active des managers du PEV et des responsables de la chaîne logistique à tous les niveaux:
  - Chaque groupe a un rôle particulier à jouer.
  - Et dans chaque groupe, la responsabilité de chaque individu est engagée.
- En effet, « *Aucune goutte d'eau isolée ne pense qu'elle est responsable de l'inondation!* »\*, mais qui pourrait nier qu'elle y a contribué?



\* Douglas Adams, tiré de: Douglas Adams Citations

# Appel à l'action aux Managers et Décideurs (1/2)

Il faut traduire la « *Théorie de la Vitre Brisée* » dans la pratique quotidienne de management :

- **Dans les formations initiales et en cours de service:** informer et sensibiliser les apprenants et les participants.
- **Dans la supervision formative:** observer toutes les “vitres brisées”, les porter à l’attention des supervisés, en discuter avec eux et trouver ensemble les solutions pour y remédier rapidement; vérifier lors de la visite suivante.
- **Dans l’évaluation:** inclure tous les aspects susceptibles d’héberger ou de générer des “vitres brisées” et les évaluer (par exemple, dans la GEV 2.0, les toilettes sont évaluées).



# Appel à l'action aux Managers et Décideurs (2/2)

Dans les limites de vos budgets, montrez à vos collaborateurs logisticiens que vous les respectez :

- En les mettant dans un environnement de travail propre même si c'est vieillot.
- En les dotant de budget pour assurer un minimum d'entretien de leurs équipements.



**Où là?**

**Où aimeriez-vous travailler?**

**Ici?**

# Appel à l'action aux Logisticiens (1/3)

Il faut traduire la «Théorie de la Vitre Brisée» dans votre vie, vos relations et votre pratique quotidienne du GCL :

- Ne laissez pas des « vitres brisées » non réparées dans votre comportement et dans votre environnement physique et social ni à la maison, ni au travail.

Knowing is not enough;  
We must apply.  
Willing is not enough;  
We must do.  
Goethe

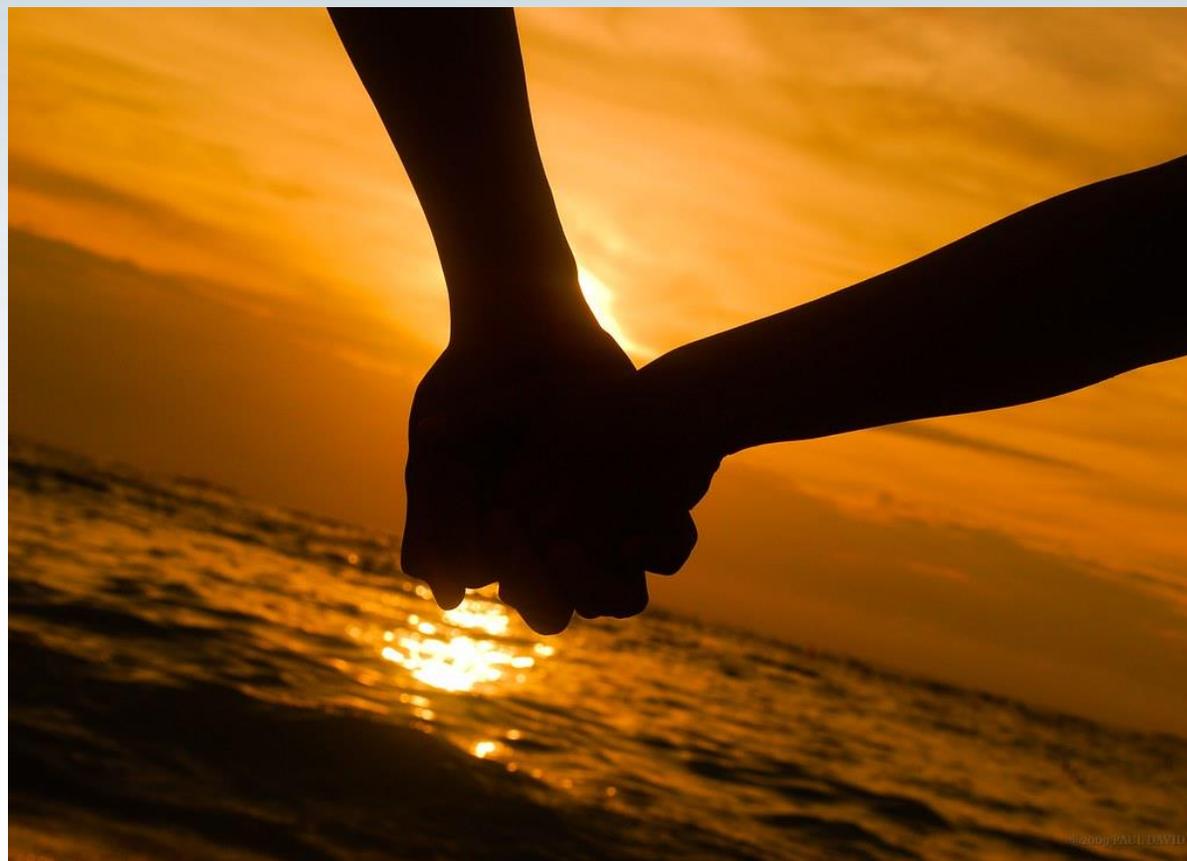
## Traduction:

“Savoir n’est pas suffisant; il faut appliquer.  
Avoir l’intention n’est pas suffisant, il faut agir !

Goethe

# Appel à l'action aux Logisticiens (2/3)

- Dans votre comportement:
  - Ne vous autorisez aucun écart de comportement ou de langage qui pourrait “briser des vitres” dans votre environnement familial, social et professionnel.
  - Entretenez des relations respectueuses et cordiales avec les parents, les amis et les collègues.



# Appel à l'action aux Logisticiens (3/3)

Dans votre environnement physique:

- Si vos employeurs vous donnent un cadre de travail décrépi et sale, ainsi que des équipements vieux ou obsolètes, montrez-leur que vous vous respectez vous-mêmes:
  - En maintenant ce cadre de travail toujours propre et bien rangé
  - Et en entretenant autant que vous pouvez ces équipements.



Responsable PEV devant le réfrigérateur le mieux tenu (Hôpital de Domoni, Comores)

# MESSAGE À EMPORTER

# Message à emporter (à la maison)

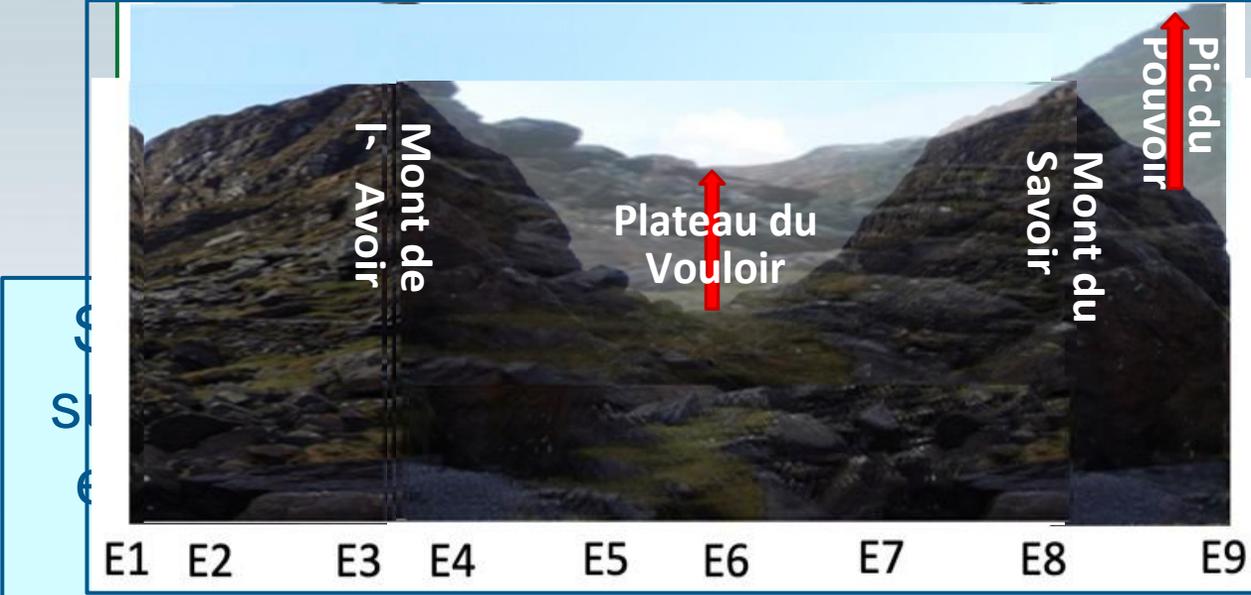
- Ma vieille Maman disait toujours: ***“Pèrin missin dé bè kè pèrin koumba yé!”***
  - Soit en Français: ***“Ce sont les petites fissures qui deviennent les grosses fentes!”***
  - N’est-ce pas là la version africaine de la “Théorie de la Vitre Brisée”?
- Les **“vitres brisées”** dans le **GCL** sont les petites détériorations, les petites négligences, les petites transgressions aux principes, les petites saletés, les petits désordres, les petits manquements de comportement: ils signalent des fissures dans notre système de règles, d’autorité et de valeurs.
- Si on ne prend pas garde à les corriger rapidement, les mauvaises habitudes s’y engouffrent et elles deviendront de grosses fentes qui lézarderont les murs de notre édifice de gestion de la chaîne logistique au risque de la rendre inefficace , voire inopérante.

# Rappel: De la "Dépression" au "Plateau du Vouloir"

L'estime de soi épéronne la motivation des agents.



Ils exécutent les fonctions de processus plus efficacement.



"Processus"

La "Dépression du Vouloir" est comblée.



# Et au rendez-vous, votre récompense dans les sourires ..



Les bons danseurs apprennent à danser en se regardant danser seuls dans un miroir, c'est-à-dire en se supervisant eux-mêmes.

Faites de même :

**SOYEZ VOTRE PROPRE  
SUPERVISEUR !**

Non seulement deviendrez-vous excellent, mais en plus voici votre récompense :



**Quoi de plus beau que ces sourires  
de Maman et Bébé bien vaccinés?**

# Merci !

*« Personne ne se voit refuser des soins de santé en raison d'un manque de produit ou d'énergie conformément aux réglementations locales et aux conventions internationales sur l'environnement. »*

**The Balanzan Institute (TBI)**