

**DESCRIPTION DU POSTE/ TERMES DE RÉFÉRENCE**

CODE DU POSTE :0094

DATE DE RÉVISION :

<b>Intitulé du poste</b>	<b>CHARGE DES NORMES ET QUALITÉ DES SOINS DE SANTÉ</b>
<b>Institution</b>	Organisation Ouest Africaine de la Santé
<b>Lieu d'Affectation</b>	Bobo-Dioulasso, Burkina Faso
<b>Grade</b>	P3/P4
<b>Salaire annuel en dollars américain</b>	37,431.66/52,379.70
<b>Département</b>	Services de Soins de santé
<b>Division</b>	Prestation de soins de santé
<b>Supérieur hiérarchique</b>	Professionnel Principal chargé des Services de soins de santé
<b>Collaborateurs</b>	

**RÉSUMÉ DU POSTE**

Sous la supervision du Chargé de programme principal Services de Soins de Santé, le titulaire est chargé de veiller à l'assurance qualité des établissements de santé dans la sous-région, et de s'occuper des questions telles que la sécurité des patients, les programmes de gestion des risques et l'analyse des résultats obtenus au niveau des systèmes de santé dans la région.

**RÔLE ET RESPONSABILITÉS**

- Promouvoir et établir une culture de normes de sécurité et de qualité dans l'ensemble des programmes de l'OOAS.
- Planifier et élaborer un manuel régional des normes et procédures de qualité.
- Passer en revue les normes d'assurance qualité en soins de santé existant dans l'espace CEDEAO ;
- Développer le matériel de formation, des directives de pratique et d'autres outils de prise de décision dans les services de santé.
- Il ou elle coordonne les efforts de l'ensemble des initiatives d'amélioration des performances afin de s'assurer du respect de toutes les normes réglementaires.
- Contribuer à l'élaboration de plans de travail stratégiques comportant des objectifs clairement définis et des critères de référence de leur réalisation, établir des priorités à court et à long terme, élaborer des plans de mise en œuvre ainsi que développer des outils d'évaluation ;
- Faire le suivi de la performance des services de santé à travers la collecte de données pertinentes et la production de rapports statistiques ;
- Fournir une assistance technique aux pays pour l'utilisation d'outils de qualité pertinents en vue de permettre aux responsables et autres membres du personnel de mieux comprendre comment améliorer l'exécution de leurs tâches et responsabilités respectives ;
- Travailler en collaboration avec d'autres Chargés de programmes, des partenaires et d'autres parties prenantes afin de s'assurer de la mise en place de normes de qualité en matière de soins de santé et le fonctionnement efficace des cadres de gestion des risques cliniques.
- Assurer l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de normes de qualité, la collecte du retour d'information clinique des patients.
- Identifier les besoins d'assistance technique sur la base de l'évaluation des besoins, le cas échéant ;
- Coordonner et entretenir de bonnes relations avec les organisations partenaires, les ministères de la Santé et autres organes de régulation en vue de renforcer la coopération ;
- Coordonner la formation du personnel de santé en ce qui concerne les normes et la qualité des soins de santé ;
- Apporter une assistance technique aux États membres pour la mise en place et le maintien des contrôles des services de santé ainsi que pour l'élaboration de leurs manuels de procédures ;

- Fournir une assistance technique aux pays pour l'actualisation de façon périodique des politiques et procédures existantes des établissements de santé ;
- S'acquitter de toutes autres tâches qui pourraient lui être assignées par son Supérieur hiérarchique.

### **QUALIFICATIONS, EXPÉRIENCES ET COMPÉTENCES REQUISES**

#### **Qualifications :**

- Être médecin ou pharmacien ayant une formation en qualité de soins de santé ou dans un domaine connexe, dispensée par une université reconnue.

#### **Expérience :**

- Justifier d'au moins cinq (5) années d'expérience professionnelle dans le domaine de la mise en œuvre de programmes de soins de santé ;
- Avoir une connaissance avérée du portefeuille de la santé publique et des principaux défis en matière de santé en Afrique de l'Ouest ;
- Être capable de gérer une base de données et de conduire une analyse statistique et épidémiologique des données de santé ;
- Avoir une bonne connaissance des normes d'assurance qualité existant dans l'espace CEDEAO ;
- Être capable d'entretenir de bonnes relations avec les organisations partenaires, les ministères de la Santé et autres organes de régulation en vue d'une coopération renforcée.

### **COMPÉTENCES CLES RECHERCHÉES PAR LA CEDEAO**

#### **LEADERSHIP**

- Être capable de persuader ou d'inciter les autres à prendre en compte un certain point de vue, à adopter une nouvelle idée ou à mettre en œuvre de nouvelles méthodes et pratiques ;
- Être capable de diriger une équipe de stagiaires et de leur inculquer l'esprit d'équipe afin de mobiliser le personnel pour la réalisation d'un ensemble d'activités bien définies ;
- Être capable respecter la hiérarchie ;
- Être capable de résoudre des problèmes, le cas échéant, avec un minimum de directives et/ou de proposer des solutions clairement définies ou d'autres alternatives pour approbation ;
- Être capable de faire usage du code d'éthique pour une bonne maîtrise de soi, la gestion des relations avec les autres ainsi que la gestion de l'information et des ressources ;
- Être capable d'encadrer d'autres personnes et de mettre en place un mécanisme de retour d'informations notamment les observations et commentaires de la hiérarchie, des collègues et des collaborateurs, afin d'établir de solides relations de travail et d'améliorer la performance ;
- Contribuer à maintenir le cap par rapport aux objectifs et aux normes de performance de l'Organisation.

#### **ORIENTATION CLIENT**

- Posséder de solides compétences interpersonnelles et être en mesure de tenir la clientèle informée des avancées ainsi que des insuffisances ou des défis rencontrés dans la réalisation de projets, notamment en termes de délais, de qualité et de quantité ;
- Être capable d'interagir de manière proactive avec les clients et d'établir des relations solides fondées sur le respect mutuel et un dialogue régulier ;
- Pouvoir établir et maintenir la crédibilité professionnelle auprès des clients ou des parties prenantes de sorte à faire preuve d'anticipation en ce qui concerne leurs besoins, à atténuer les problèmes et à trouver le bon équilibre entre les obligations professionnelles et la nécessité d'être sensible et réceptif à leurs besoins ;
- Être capable de conseiller, de consulter et de donner des orientations à des tiers sur des questions relatives aux normes et aux tâches assignées en matière de service à la clientèle.

### **RESPECT DE LA MULTI-CULTURALITE ET DÉFENSE DES DROITS**

- Être capable de respecter les différences culturelles, de faire preuve d'équité et être capable d'entretenir de bonnes relations avec les autres indépendamment de leurs origines, nationalités, sexes, ethnies, races et religions ;
- Être capable de comprendre différentes perspectives culturelles, en particulier au sein de l'Afrique de l'Ouest, et être sensible aux différences entre les groupes ; être capable de lutter contre les préjugés et de pratiquer la tolérance et l'empathie ;
- Faire preuve d'écoute active, être capable de prendre en compte les préoccupations des autres et de faire preuve de jugement, de tact et de diplomatie ;
- Être capable de travailler dans un environnement interactif diversifié et inclusif qui tire parti des forces de chacun ;
- Être capable de prendre en compte les questions de genre et de s'assurer d'une participation équitable des hommes et des femmes dans tous les domaines de la vie professionnelle ;
- Être capable d'encourager, de responsabiliser et de faire du plaidoyer en faveur d'autres personnes de manière impartiale et transparente.

### **CONNAISSANCE DE LA CEDEAO**

- Avoir une connaissance approfondie des institutions, des secteurs d'activité, des programmes et politiques de la CEDEAO ;
- Avoir une bonne connaissance des exigences opérationnelles internes de la CEDEAO en matière de programmes, projets, services et systèmes nécessaires à la réalisation des tâches assignées et à l'atteinte des objectifs de performance ;
- Avoir une bonne connaissance des règles et procédures de la CEDEAO en lien avec les responsabilités assignées et être capable de les expliquer de façon claire à d'autres personnes ;
- Avoir une connaissance des questions culturelles et structurelles ainsi que sur les questions de performance et autres priorités de la CEDEAO, qui ont un impact sur les responsabilités assignées ;
- Avoir une parfaite connaissance des tendances, des indicateurs, des défis et des opportunités de développement des États membres en ce qui concerne les projets ou programmes en rapport avec le présent poste.

### **ESPRIT CRITIQUE ET D'ANALYSE**

- Être capable d'analyser les données ou informations provenant de sources diverses, d'y déceler des anomalies, ou des problèmes, d'observer leur évolution, de tirer des conclusions et de faire des recommandations ;
- Être capable de faire la distinction entre les différentes parties clés d'un problème ou d'un processus pour identifier les insuffisances et de les corriger afin d'atteindre les objectifs de service, d'assurance qualité, de conformité et de performance ;
- Posséder des connaissances et des aptitudes permettant d'appliquer les techniques requises pour générer des idées créatives et définir de nouvelles approches pour l'atteinte d'objectifs ;
- Être en mesure d'utiliser les données probantes et la recherche pour éclairer les politiques et programmes ainsi que pour identifier les sources d'informations pertinentes et appropriées, y compris les parties prenantes, les institutions régionales et/ou d'autres comités internes.

### **COMMUNICATION**

- Avoir des compétences avérées en informatique et être en mesure d'utiliser les outils appropriés ;
- Savoir faire un usage judicieux des graphiques et des tableaux pour pouvoir présenter des données numériques dans le cadre de la rédaction de rapports ou de propositions techniques semi-complexes, ainsi que pour modifier ou vérifier des canevas, des lettres, etc. ;
- Être capable de transmettre des informations de manière claire et concise, et ordonnée, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit ;

- Être capable d'entretenir de bonnes relations interpersonnelles, de faire des communications, d'exprimer ses opinions et de mener des débats d'idées avec les autres, de manière constructive ;
- Avoir une maîtrise parfaite des technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- Avoir une bonne maîtrise (orale et écrite) de l'une quelconque des langues officielles de la CEDEAO que sont l'anglais, le français et le portugais. La connaissance pratique de l'une quelconque des deux autres langues serait un avantage.

#### **PLANIFICATION ET MISE EN ŒUVRE**

- Être capable d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action individuel pour l'atteinte d'objectifs spécifiques de travail ;
- Être en mesure d'identifier, d'organiser et de faire le suivi des tâches de bout en bout pour en faciliter l'exécution ;
- Être capable de contribuer à la mise en œuvre ou d'assurer le leadership des projets conformément aux normes et techniques reconnues en matière de gestion de projets, ainsi que de coordonner les contributions des tiers de sorte à définir et respecter des délais ;
- Avoir le sens de l'organisation du travail, être capable de définir des priorités et de respecter les délais en accordant toute l'attention nécessaire aux détails, aux parties prenantes, aux indicateurs et aux risques ;
- Être capable d'identifier, de collecter et d'évaluer des indicateurs de suivi de la performance afin de prendre des mesures correctives de façon proactive, le cas échéant.