

Ressources humaines et Renforcement des capacités dans les organisations humanitaires

Au Comité international de secours, les compétences de base et les meilleures pratiques en matière de renforcement des capacités des ressources humaines sont au centre des préoccupations pour améliorer les performances de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

CONTEXTE

Le Comité international de secours « [Comité internationale de secours](#) » (IRC) aide les personnes touchées par des crises humanitaires dans plus de 40 pays, en fournissant des soins de santé et en renforçant l'autonomie des individus et des communautés. Md. Shariful Islam est un pharmacien de l'IRC basé dans le camp de réfugiés rohingyas de Cox's Bazar, Bangladesh. Il a rejoint l'IRC en 2018 pour travailler avec les chaînes d'approvisionnement en santé et s'assurer que les produits pharmaceutiques et autres fournitures parviennent aux clients, tant chez les Rohingyas que dans les communautés d'accueil environnantes. L'un des domaines de travail de M. Islam est le développement des capacités et l'intégration de la chaîne d'approvisionnement afin d'améliorer la gestion des produits pharmaceutiques. Conscient que les ressources humaines sont la clé du succès d'une chaîne d'approvisionnement, M. Islam travaille avec ses collègues pour s'assurer que les logisticiens de l'IRC disposent des outils et des conseils dont ils ont besoin pour gérer efficacement les chaînes d'approvisionnement en produits de santé dans les contextes humanitaires.

PRATIQUE

Dans le cadre de son travail d'amélioration des performances de la chaîne d'approvisionnement, M. Islam rencontre des cliniciens et des pharmaciens de toute l'organisation, ainsi que des responsables de la chaîne d'approvisionnement et de la haute direction, afin de s'assurer que tout le monde adhère à la vision de l'IRC. Il travaille également avec les organisations partenaires et le gouvernement hôte pour assurer la coordination. Les ressources humaines sont au centre du cycle logistique car les personnes déplacent chacun des composants de la chaîne d'approvisionnement. M. Islam a noté les compétences et caractéristiques fondamentales suivantes qui sont essentielles pour une gestion efficace des produits pharmaceutiques dans le contexte humanitaire :

- **Connaissance technique des chaînes d'approvisionnement pharmaceutiques**- identification des besoins, transformation de ces besoins en un plan, compréhension des exigences financières pour exécuter le plan, compréhension de l'approvisionnement en produits pharmaceutiques de qualité, gestion convenable du stockage et de la distribution, connaissance technique de l'utilisation des produits, et compréhension et documentation du processus de prévision.



Md. Shariful Islam, pharmacien, Comité international de secours « International Rescue Committee », Bangladesh. Photo : IRC

Lieu : Bangladesh

Organisation : Comité international de secours (IRC)

Cadre : Camp de réfugiés

Domaine SCM : Main-d'œuvre de la chaîne d'approvisionnement

Cadres des RH utilisant cette pratique : Pharmaciens et gestionnaires d'entrepôts

- **Communication transparente et respectueuse**- les rapports doivent être transparents et les politiques, procédures et directives doivent être respectées. Les communications avec les clients, les organisations et les donateurs doivent être claires, impartiales sur le plan racial et ethnique et respectueuses de la culture afin de garantir l'égalité de traitement pour tous.
- **Agilité**- dans le contexte humanitaire, le changement est constant et les besoins évoluent en fonction de la situation. Pour garantir une gestion efficace et efficiente de la chaîne d'approvisionnement, les logisticiens doivent être agiles et adapter leurs activités dans ce domaine.
- **Proactivité**- les logisticiens doivent anticiper les changements, planifier et mettre en place des systèmes avant que les urgences ne surviennent. La pandémie de COVID-19 en est un bon exemple. Des stratégies proactives qui ont permis de limiter les ruptures de stock pendant la pandémie sont de disposer d'un stock tampon, de lignes de communication ouvertes et d'un stock prépositionné de stratégies proactives qui ont permis de limiter les ruptures de stock pendant la pandémie.
- **Le Souci du détail**- tenir de bons registres, veiller à ce que les entrepôts et les magasins respectent les bonnes pratiques de stockage et de distribution, et procéder à des examens périodiques des registres et des rapports de stock permet de maintenir la qualité des produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement.
- **Collaboration**- la chaîne d'approvisionnement est un effort de collaboration par nature et les logisticiens doivent donc avoir les compétences nécessaires pour travailler en équipe et s'engager avec d'autres départements, partenaires et gouvernements hôtes.

Ces compétences et pratiques sont illustrées par un changement que M. Islam a initié avec son équipe. M. Islam et son superviseur ont discuté d'un défi commun : la tâche quotidienne fastidieuse de la préparation des fiches de stock et des fiches RIB pour assurer la traçabilité des lots et le suivi des péremptions. Ils voulaient rendre le processus plus efficace et ont trouvé une solution simple basée sur Excel pour automatiser le processus, ce qui a amélioré les opérations de l'entrepôt et permis à l'équipe de l'entrepôt de se concentrer davantage sur les stratégies. L'équipe mondiale de l'IRC a depuis lors déployé la solution dans tous les programmes nationaux gérant des entrepôts pharmaceutiques. Cet exemple démontre que pour améliorer les performances de la chaîne d'approvisionnement, les organisations doivent soutenir le personnel avec les outils et les connaissances dont il a besoin, ainsi qu'un environnement de travail ouvert et collaboratif qui favorise l'innovation et l'amélioration continue.

Les questions concernant le renforcement des capacités des ressources humaines pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement dans les contextes de crise humanitaire peuvent être postées sur le forum [Humanitarian Commodity Logistics](#) (HCL) sur [la plateforme de discussion de l'APHL](#). Le forum HCL contient également des enregistrements de webinaires et des liens vers des ressources pour le renforcement des capacités, notamment le centre d'apprentissage en ligne de JSI.

Apprenez-en plus sur les pratiques de l'IRC en matière de renforcement des capacités dans cette [vidéo](#).

Projet de Renforcement des capacités pour améliorer la gestion des produits pharmaceutiques et médicaux dans les contextes humanitaires et de catastrophes naturelles.



Le projet de renforcement des capacités pour améliorer la gestion des produits pharmaceutiques et médicaux dans les situations de crise humanitaire et de catastrophe améliore la capacité des personnes qui gèrent les chaînes d'approvisionnement en soins de santé dans les contextes humanitaires. Il aide le personnel des organisations internationales et des ONG locales à gérer les produits pharmaceutiques et médicaux en leur fournissant une formation, des conseils, des ressources et un soutien de suivi. JSI Research & Training Institute, Inc. gère le projet, qui est financé par Le Bureau pour l'assistance humanitaire de l'USAID.



L'ESSENTIEL DES DOMAINES DE PRATIQUE

Main-d'œuvre de la chaîne d'approvisionnement

Pour fonctionner efficacement, une chaîne d'approvisionnement en santé publique a besoin d'un personnel dynamique à tous les niveaux, motivé et possédant les compétences requises pour remplir les fonctions essentielles de la chaîne d'approvisionnement, dont les performances sont améliorées grâce à aux outils, à une supervision de soutien, un apprentissage continu et des possibilités de perfectionnement.

Le responsable des achats doit savoir :

- Le personnel et les compétences nécessaires pour gérer la chaîne d'approvisionnement.
- Comment recruter du personnel.
- Comment renforcer les capacités du personnel, le soutenir dans son travail et contrôler ses performances.

[En savoir plus sur la main-d'œuvre de la chaîne d'approvisionnement.](#)

[Accédez à la version complète du manuel du gestionnaire de la chaîne d'approvisionnement.](#)

Pour plus d'informations sur cette pratique, contactez JSI.