



**Bilan**  
**MSF Supply**  
**2023**

***MSF Supply***



# 2023, l'affirmation de nos engagements

## L'ANNÉE 2023 PEUT ÊTRE CONSIDÉRÉE À PLUSIEURS ÉGARDS COMME L’AFFIRMATION DE NOS ENGAGEMENTS CENTRÉS SUR :

- Nos missions et nos partenaires externes avec une recherche continue d'amélioration de notre service
- L'amélioration de nos processus et l'interaction avec nos partenaires MSF (l' *Operational Center Brussels* et les centrales d'achats MSF)
- L'humain avec le plan d'actions lié aux risques psycho-sociaux des travailleurs et le plan de communication autour de nos valeurs

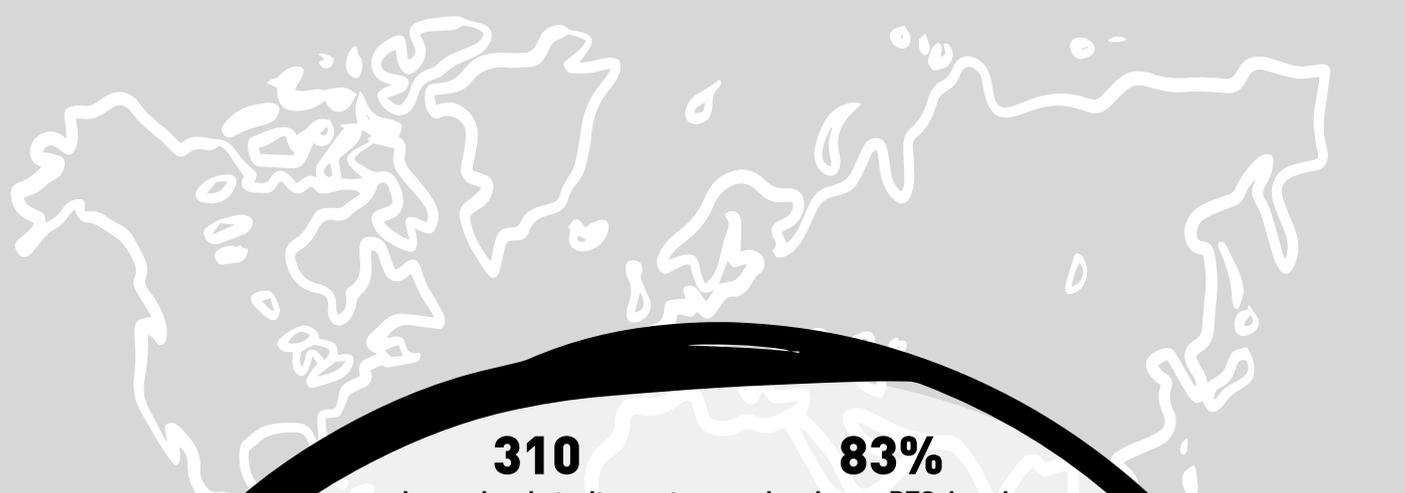
La réflexion sur le futur et comment nous souhaitons y arriver passe par des projets de grande ampleur comme celui de la révision de nos systèmes d'information. Dans cette logique et pour atteindre notre but, nos actions à long terme ne peuvent se faire qu'en collaboration avec le département Supply Chain de l'OCB et les Centrales d'approvisionnement MSF, notamment MSF Logistique.

Lancée en 2022, notre stratégie qui reflète nos engagements, a été mise en place puis révisée fin 2023 afin de rester en adéquation avec la mission de MSF Supply et la stratégie globale de l'OCB. Intégrer MSF Supply Kenya et la prise en compte de nos émissions carbone dans nos objectifs en sont des exemples. Des actions claires et une priorisation des objectifs dans la stratégie de MSF Supply contribue à minimiser et à contrôler l'impact sur notre activité.

Pour conclure, la charge de travail est restée soutenue en 2023 malgré la baisse d'activité qui a suivi une année 2022 exceptionnelle.

**Je tiens à remercier le travail de tous les collaborateurs pour leur engagement individuel sans faille, qui nous permet de tenir ceux de MSF Supply !**

**Nous pouvons être fiers de nos ambitions et du travail déjà accompli.**



**310**

demandes de traitement  
de commandes en  
urgence et prioritaires

**83%**

de mise en RTS dans le  
délai prévu d'une semaine

**80 000**

lignes de  
commandes

de **30** pays dont  
**17** à fortes  
contraintes  
d'importation

**6 350**

articles achetés

à **672** fournisseurs  
dans **43** pays

**19 975**

lignes de commandes  
fournisseurs

**40%** stockés  
**60%** affectés  
**15%** commandes urgentes

**2 059**

articles révisés  
ou validés

**48%** (560 Log A-P  
+ 423 Log T)

**52%** (1 076MED)

**45%**

d'augmentation  
du volume de la  
chambre froide

**11 350**

commandes  
réceptionnées

**3 142**

tonnes envoyées

**1 495** par air  
**1 276** par mer  
**370** par route  
**1,6** au siège

**200**

frets organisés

dont **17**  
maritimes,  
les premiers  
organisés par  
MSF Supply

**64,3**

millions d'unités  
sous transit  
gérées dans les  
fiches douane

**641** importations  
**1 270** exportations

**EXPÉDITIONS**

**4 849**

certificats  
gérés

**15 907**

factures  
d'achat

**35**

ouvertures de postes

Durée moyenne d'un  
recrutement **31,3** jours  
ouvrables



**132**

salariés  
pour mener à bien  
tous ces flux

# 1

## Les moments forts de MSF Supply

LA MAJEURE PARTIE DE L'ACTIVITÉ DE MSF SUPPLY SE FOCALISE SUR LE TRAITEMENT DES COMMANDES PROVENANT DE NOS PARTENAIRES INTERNES ET EXTERNES, AINSI QUE SUR LEUR EXPÉDITION. CEPENDANT, AFIN D'ATTEINDRE CES RÉSULTATS EN TERMES DE QUALITÉ ET D'EFFICACITÉ, UN EFFORT QUOTIDIEN DE TOUTES LES ÉQUIPES EST REQUIS POUR ANTICIPER LES BESOINS, MUTUALISER LES RESSOURCES, AMÉLIORER NOS PROCESSUS ET RATIONALISER LES COÛTS.

LES 8 THÉMATIQUES DÉVELOPPÉES CI-DESSOUS ABORDERONT NOS RÉUSSITES, NOS DÉFIS SURMONTÉS ET NOS FIERTÉS DE 2023.

**LES OPÉRATIONS**

**MSF SUPPLY KENYA**

**MUTUALISATION INTER-CENTRALES**

**STOCKS D'URGENCES**

**ANTICIPATION DES BESOINS DE STOCKAGE**

**LES ÉCONOMIES RÉALISÉES**

**LES PARTENAIRES EXTERNES**

**LA VALEUR HUMAINE DE NOS RESSOURCES**

# Les opérations

En plus des activités régulières provenant de plus de 30 pays, nous avons répondu à des urgences dans des pays dans lesquels nous n'avons pas l'habitude d'intervenir. L'adaptation et la créativité en termes de recherche de solution logistique ont été les mots d'ordre pour ces urgences.

## URGENCE TURQUIE / SYRIE – TREMBLEMENT DE TERRE

Le 6 février 2023, deux séismes dévastateurs ont frappé la Turquie et la Syrie. Suite à cette catastrophe, le pool d'urgence de l'OCB a décidé d'envoyer le MUST2 (Mobile Unit Surgical Trailers) en Syrie. Le MUST2 est composé de 17 conteneurs placés sur 17 remorques, chaque conteneur contenant tout le matériel nécessaire au fonctionnement de cet hôpital chirurgical mobile (hors consommables). Le défi fut de trouver le routing le plus adapté au déplacement de ces 17 remorques en tenant compte du temps de transit pour accéder à la région touchée par le tremblement de terre, des routes endommagées et des difficultés d'exportation et d'importation d'une telle structure. Le MUST2 fut finalement envoyé en bateau du port de Trieste en Italie jusqu'au port de Mersin en Turquie. De là, il put continuer son chemin en routier vers la Syrie.

Des commandes urgentes ont également été envoyées en aérien et en routier via la Turquie.

## URGENCE NORD SOUDAN – COUP D'ETAT

Les premières commandes de l'urgence Nord Soudan sont arrivées le 27 avril 2023 suite au conflit armé qui avait éclaté douze jours plus tôt entre l'armée au pouvoir et les forces paramilitaires. Au total, 1 344 lignes de commandes urgentes médicales et logistiques ont été traitées. Avec la fermeture de l'espace aérien, nos principaux défis furent de trouver un routing nous permettant d'acheminer la marchandise au Soudan, l'importation des marchandises et l'obtention des licences d'importation pour les stupéfiants et précurseurs suite à l'effondrement des administrations.

À ce jour, trois envois en aérien sont arrivés à Port Soudan via MSF Logistique à Dubaï (102 tonnes et 615 m<sup>3</sup> au total).

Actuellement, la stratégie est de faire partir les commandes en maritime sauf pour la chaîne de froid, les produits dangereux et les stupéfiants.

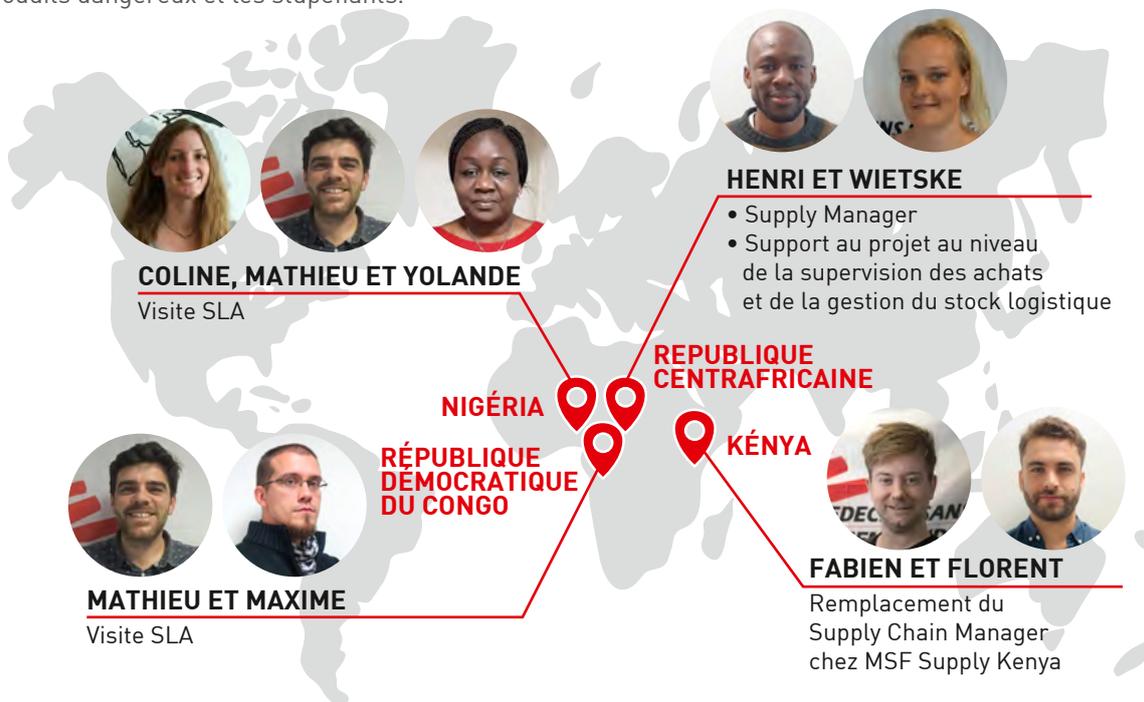
## URGENCE GAZA – GUERRE ISRAËL / GAZA

La troisième urgence majeure en 2023 fut celle en réponse au conflit entre Israël et Gaza. Trois charters furent organisés par MSF Logistique conjointement avec l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), seule organisation habilitée à faire entrer de l'aide humanitaire dans la bande de Gaza. Au total, nous avons livré 24 tonnes / 132 m<sup>3</sup> de marchandise à Bordeaux, d'où elle a été prise en charge par MSF Logistique et envoyée à El Arich en Egypte, l'OMS prenant ensuite le relais pour son importation et son acheminement à Gaza. Plusieurs contraintes comme le mélange des types de marchandises par fret, la hauteur et le poids des palettes, la liste conséquente des marchandises considérées comme des biens à double usage durent être prises en compte. Les biens à double usage étant des produits, technologies et logiciels qui peuvent être utilisés tant à des fins civiles que militaires. Les panneaux solaires, générateurs, autoclave, couvertures de survie, matériel télécom et batteries sont des exemples parmi d'autres d'articles qui ont dû être déballés car interdits.

## BENIN

La mission OCB Bénin a été ouverte en 2021 et depuis lors nous avons rencontré beaucoup de difficultés à importer des médicaments dans le pays principalement en raison d'une liste étatique restrictive de médicaments autorisés à l'import. Beaucoup de commandes ont dû être annulées et remises en stock.

En 2023, nous avons finalement pu expédier les premières commandes médicales après plusieurs années de négociation avec les autorités qui ont finalement accepté nos médicaments sous condition de validation en amont des commandes.



## MSF Supply Kenya

Cette année, MSF Supply a inauguré un projet innovant de grande ampleur : la régionalisation de sa chaîne d'approvisionnement avec la création de MSF Supply Kenya via l'intégration de la plateforme logistique Kenya Supply Unit (KSU).

Bien plus qu'une simple extension, cela répond à un besoin stratégique de régionalisation de la chaîne Supply du mouvement MSF.

Le projet MSF Supply Kenya est une réponse à plusieurs défis majeurs. L'intégration de KSU permettra une chaîne d'approvisionnement optimisée, une réduction significative de l'empreinte carbone, et une proximité accrue avec les missions en fournissant rapidement les produits essentiels dont elles ont besoin.

Quatre phases sont nécessaires pour permettre une expansion progressive et atteindre un objectif de 80 produits en stock d'ici 2026 et répondre aux besoins essentiels des missions de l'Afrique de l'Est de 4 sections.

En mars 2023, MSF Supply a amorcé cette intégration à travers une phase test. Comment ? En intégrant une sélection des produits ciblés dans le stock de Nairobi et en livrant aux missions OCB en Afrique de l'Est, démontrant ainsi l'efficacité de la plateforme MSF Supply Kenya. Cela a nécessité l'implication de tous les départements à Bruxelles et Nairobi, afin de construire une relation durable entre les différentes équipes et de mettre en place les besoins essentiels au niveau des processus opérationnels.

Les résultats de cette première phase ont été un succès, notamment grâce à des commandes internationales d'approvisionnement livrées via des transports optimisés en maritime et grâce à des livraisons réussies pour plusieurs missions par camion depuis Nairobi tout en respectant les normes GDP.

À la fin de 2023, la phase 2 du projet a été lancée avec des objectifs clairs : pérenniser et développer les acquis de la phase test et augmenter la capacité de MSF Supply Kenya pour répondre aux besoins croissants des missions.

De plus, notre plateforme accueillera également les commandes de nouvelles missions d'autres sections (OCG, OCP, OCBA), élargissant ainsi nos activités.



## Mutualisation inter-centrales

En 2023, plusieurs projets, ayant avancé en parallèle, avaient pour but de mutualiser les ressources et programmes entre les trois centrales d'approvisionnement.

Les objectifs des centrales sont quasiment similaires mais leurs moyens pour y arriver sont parfois différents. Hors, avec la mutualisation, nous pouvons rapprocher nos méthodes et partager les coûts. Il existe des projets internationaux d'interopérabilité et de mutualisation entre les trois centrales et des projets uniquement entre MSF Supply et MSF Logistique.

En 2023, en collaboration avec MSF Logistique, nous avons lancé ou continué plusieurs projets répondants à cette volonté de mutualisation :

- l'ambitieux projet de Révision des systèmes d'information qui consiste à identifier un nouvel ERP (Enterprise Resource Planning) et WMS (Warehouse Management Système) afin de bénéficier de technologies modernes répondant plus adéquatement aux défis actuels et futurs
- la refonte d'un portail commun
- le partage d'outils pour qu'ils deviennent communs, comme Basware (automatisation des processus de facturation électronique) et le projet de déclaration des Claims.

En international, avec l'ensemble des ESC, et des OCs, les projets qui ont avancés sont :

- Unimeds : harmonisation/uniformisation des données techniques des sources des articles médicaux MSF dans une même base de donnée
- Medical Devices Repository : base documentaire commune sur les non-batch related documents des medical devices
- HS code : base de données unique pour le mouvement MSF via un Système Harmonisé des codes douaniers
- Et un projet dont la réflexion a déjà bien commencée : Single Data Entry (SDE) visant l'utilisation de la technologie de "code barre" dans les projets

Il y a donc actuellement de multiples projets de mutualisation qui répondent à des objectifs de rationalisation, d'interopérabilité et d'efficacité pour mieux servir les projets sur le terrain. Malgré l'investissement que cela représente, les bénéfices au long terme sont indéniables.

La réussite des processus de mutualisation repose essentiellement sur une implication des équipes concernées et sur une communication efficace et inclusive.

L'année 2023 a montré que chez MSF Supply, nous avons la chance d'avoir des équipes investies qui permettent d'atteindre nos objectifs avec nos collègues des autres centrales d'approvisionnement.

## Stocks d'urgences

**En 2023, une révision des stocks d'urgence OCB a été faite dans le but de rafraîchir, d'adapter et surtout d'assurer la disponibilité d'un stock d'articles pertinents en cas d'urgence. L'exercice n'avait pas été réalisé depuis plusieurs années.**

Nous avons la volonté d'adapter notre capacité de réponse aux urgences en nous alignant sur les contraintes, les besoins et les réalités du terrain qui ne cessent d'évoluer.

Renato, Emergency Supply Chain Officer, et son équipe OCB ont travaillé sur 14 scénarii d'urgence différents. Parmi ces scénarii, nous retrouvons notamment :

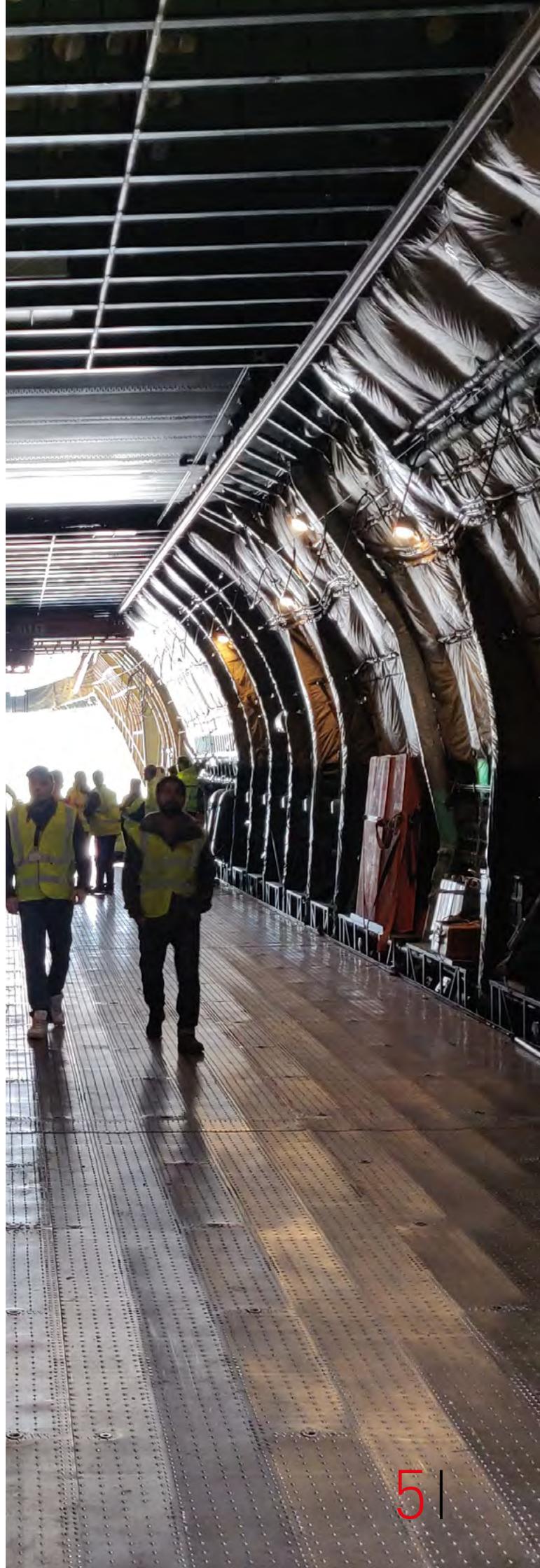
- Violence et Conflit
- Epidémie (Choléra, Fièvre Typhoïde, Rougeole, Dengue, Malaria, Ebola...)
- Nutrition
- Déplacement de population
- Catastrophe Naturelle

Afin de garantir sa capacité à réagir rapidement, notamment dans des contextes d'urgence, l'OCB doit pouvoir disposer du matériel approprié dans les plus brefs délais. Ces éléments doivent être stockés en prévision d'une intervention d'urgence et doivent être libérés immédiatement en cas de besoin.

Les volumes discutés doivent permettre de répondre à deux scénarii « Nutrition » et deux « Autres » en simultané, et ce, pendant deux mois d'opération.

Outre ces domaines d'intervention, nous avons pris en considération la dimension de zone d'intervention, incluant ainsi les éventuelles contraintes d'importation susceptibles de se présenter en fonction de la zone géographique. Une convention a été signée entre l'OCB et MSF Supply. Le stock d'urgence révisé représente désormais une valeur de 3,7 millions d'euros soit environ 20% de la valeur moyenne du stock de MSF Supply.

Le service réapprovisionnement assure la mise à jour de ce stock, veillant à garantir la disponibilité en cas d'urgence en évitant toute rupture et en adaptant les dates de péremption. Ces articles peuvent être standards, des kits ou des modules.





## Anticipation des besoins de stockage

Le bilan logistique de notre entrepôt a connu une transformation significative avec l'augmentation de la capacité de stockage. Cette augmentation de notre capacité de stockage consiste en une modification de la cartographie du magasin et en la création de plus petits supports palette. L'intégration habile des nouvelles contraintes au niveau de notre warehouse system management s'est faite principalement pour les documentations spécifiques d'importation avec l'intégration de documentation dans les colis, la gestion croissante de la dé-packing, l'augmentation des non-conformités pour les commandes dédiées aux missions suite à leur contraintes d'importation et la gestion spécifique des kits. Nous avons fabriqué des kits adaptés pour l'urgence Palestine tel que les kits risks, KmedKfai et autres. Tout cela a exigé une révision de nos processus pour garantir une préparation des commandes tout en limitant les ruptures dans notre approvisionnement.

Dans cette évolution, la mobilité accrue de nos équipes a émergé comme un pilier essentiel. La coordination agile entre les membres, facilitée par une communication fluide, a permis une gestion opérationnelle plus souple et réactive.

Ce bilan témoigne d'un début de métamorphose dans la gestion de notre entrepôt, qui s'adapte avec succès à la croissance, surmonte de nouveaux défis, et renforce sa position en tant que maillon crucial d'une chaîne logistique performante et personnalisée.

## Les économies réalisées

En ce qui concerne notre structure, notre entrepôt sous douane apporte des avantages significatifs pour l'organisation. Il nous permet en effet de stocker des articles que nous ne pourrions pas stocker sans les garder sous transit et il nous permet également d'éviter des droits de douane et TVA sur certains articles (montant évalué à 110 000€ en 2023). En termes de transport, la DG ECHO a continué de financer des vols à destination de l'Afghanistan, destination très compliquée d'accès, mais également à destination du Niger et du Tchad. Nous avons ainsi pu bénéficier de 8 vols partagés. Nous avons également pu bénéficier d'envois gratuits en routier pour l'Ukraine grâce à l'un de nos transitaires. Au total, ce sont 543 m<sup>3</sup> et 107 tonnes expédiés par ces biais en 2023, soit approximativement 543 000 € de frais de transport économisés. Nous avons aussi pu épargner environ 2 500€ de Log et Freeze Tag, ceux-ci ayant été récupérés par nos missions dans le cadre du projet du même nom.

Notre statut de Chargeur Connu permet à nos marchandises d'être exempt de contrôle physique à l'aéroport et nous a permis d'économiser 193 600 € en 2023.

Au niveau des achats directs, le département compte pour 770 K€ d'économies/évitements de coûts en 2023.

## Les partenaires externes

L'activité avec nos partenaires externes a légèrement baissé cette année. Elle représente 16% du chiffre d'affaires contre 20% l'année dernière. Ceci s'explique par une activité extraordinaire en 2022, notamment avec la guerre en Ukraine. En effet, le chiffre d'affaires des partenaires habituels (ALIMA, ACF, UNICEF, CRF...) garde plus ou moins les mêmes indicateurs.

Les vols via le DG ECHO gratuits et la diminution de l'activité en Ukraine ont peut-être aussi eu un impact sur le chiffre global.

Parmi les projets qui ont été réalisés en 2023, nous pouvons mettre en avant :

- L'élaboration et la signature d'un accord-cadre avec ACF
- L'élaboration et la signature d'un accord-cadre avec la CRF
- La révision et traduction de nos Conditions Générales de Vente
- Des visites organisées chez ACF et la CRF dans le cadre du renforcement de nos partenariats.

En 2023, nous avons pu accueillir comme nouveau partenaire externe l'ONG italienne Emergency NGO.

Mais 2023 marque aussi la mise en place de nouvelles contraintes. Suite à un audit du Service Public Fédéral Santé Belge, les autorités demandent désormais de nous assurer que les ONG (facturées en Europe) avec qui nous collaborons soient en possession d'une WDA (Wholesale Distributor Autorisation) ou de tout autre document équivalent, leur autorisant l'achat et la distribution de médicaments. Cette requête ne concerne que les médicaments et non les dispositifs médicaux ou autres articles.

Tous nos partenaires ont été mis au courant et ont pris les dispositions nécessaires, ce qui a même valu à certaines ONG de réaffirmer leur satisfaction et volonté de continuer de travailler avec MSF Supply.

## La valeur humaine de nos ressources

En 2023, nous avons travaillé sur 2 projets principaux se concentrant sur les interactions et le bien-être de nos employés. Le projet «détermination des valeurs» et «l'enquête sur les risques psycho-sociaux».

Grâce à une méthode collaborative via différents workshops, tous les travailleurs ont pu participer à l'élaboration de nos valeurs, concepts essentiels adaptés à la mission et la structure de MSF en général et MSF Supply en particulier. Les valeurs représentent la collaboration entre les employés et leurs responsabilités.

Au terme de deux workshops et de multitudes d'analyses, nos quatre valeurs définies sont :

- La flexibilité
- L'engagement
- Le respect
- La collaboration

Chaque valeur a été complétée par une série de comportements liés afin de permettre de rendre plus concrète leur application dans la vie quotidienne de MSF Supply.

Nous avons intégré les valeurs dans notre processus de recrutement et d'autres étapes suivront en 2024.

Le 2ème projet d'envergure était la réalisation de l'enquête sur les risques psycho-sociaux.

Cette enquête a été menée de manière transparente et anonyme par notre service externe de prévention et de protection au travail.

Les résultats se sont révélés positifs et ont été communiqués à toute la structure, mais également de manière plus ciblée, par département, afin de pouvoir mettre en place des actions les plus en lien avec les attentes et besoins. En 2023, nous avons également préparé les différents workshops prévus en 2024.



# 2

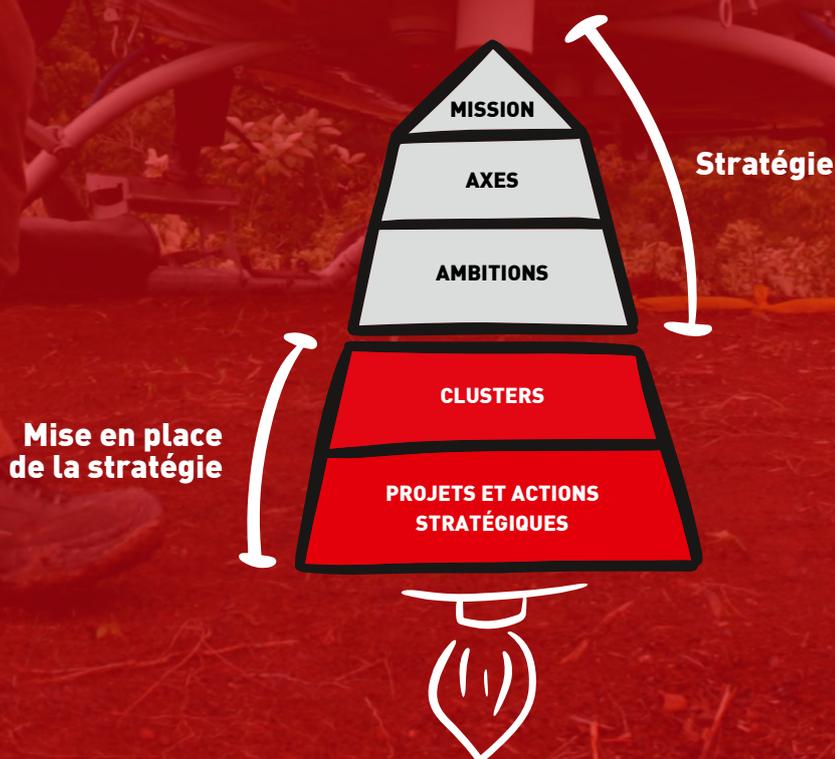
## La progression de la stratégie

**LA PREMIÈRE ÉVALUATION DE LA STRATÉGIE A EU LIEU EN NOVEMBRE 2023 AFIN DE DÉTERMINER SI LE FOND ET LA FORME RÉPONDAIENT AUX AMBITIONS DÉTERMINÉES.**

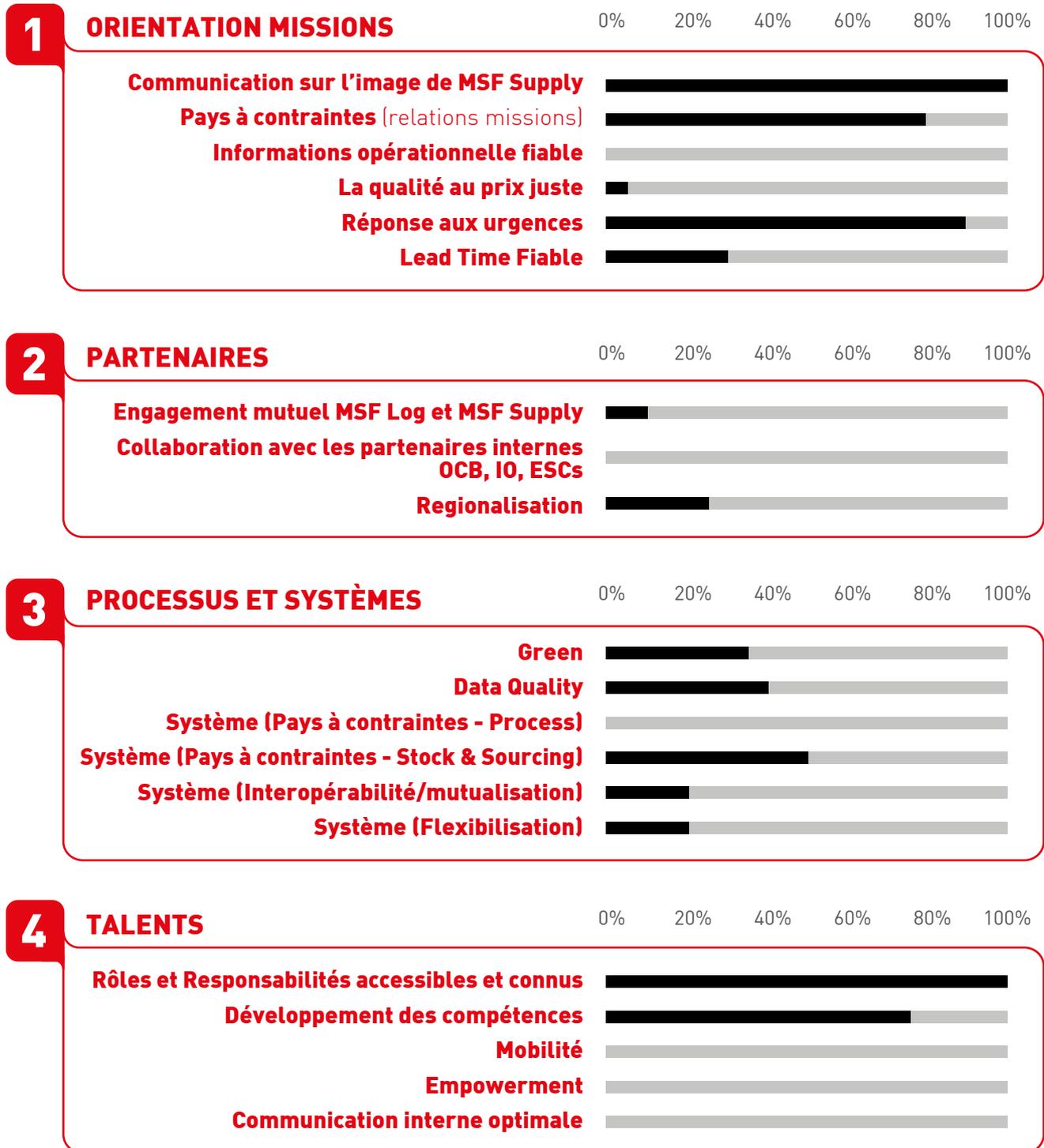
Le constat est très positif avec de nombreuses actions et projets stratégiques lancés par les Clusters (groupes de travail et de réflexion). D'un autre côté, leur grand nombre mobilise beaucoup d'énergie et de temps aux équipes qui doivent souvent travailler sur plusieurs grands projets en parallèle. Une priorisation des Clusters et donc de leurs actions a été mise en place de manière à canaliser les ressources si nécessaire et c'est la dimension opérationnelle qui a été privilégiée. Bien sûr, plusieurs Clusters peuvent avancer en parallèle quand ils ne demandent pas de ressources multi-départementales.

En 2023, deux Clusters ont achevé leurs objectifs et deux autres sont très proches de finir leurs actions.

Les priorités pour 2024 se concentrent autour du sujet des pays à contraintes qui réunissent 3 Clusters de l'Axe système, de l'interopérabilité et mutualisation, de la régionalisation et du Green.



# Progression des Clusters en 2023



Divisés en cycles de manière à mieux s'adapter aux besoins, les clusters sont revus tous les 4 mois et la stratégie elle-même, une fois par an. L'agilité est ainsi intégrée de manière à laisser la stratégie se réinventer quand cela est nécessaire.

	CLUSTER	ACTIONS STRATÉGIQUES	PROJETS STRATÉGIQUES
Axe Orientation Missions	<p><b>Lead Time Fiable</b></p> <p>Le lead time des commandes internationales est à la fois fragmenté (sous différentes responsabilités), long et complexe dans le sens où il peut être impacté par plusieurs variables externes. Il reste pour autant une donnée essentielle tout au long de la chaîne afin d'éviter toute rupture ayant un impact opérationnel sur nos partenaires. Nous avons donc décidé d'améliorer nos lead time en co-construisant avec les missions un lead time optimisé et fiable jusqu'à l'arrivée sur le terrain.</p>	<p><b>PASSEE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Définition et validation des stamps qui composent le lead time</li> </ul> <p><b>EN COURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compilation et suivi des chronogrammes de commandes de nos partenaires afin de travailler par anticipation.</li> <li>Communication à OCB prévue</li> <li>Prise en compte de la RDD lors de la commande et estimation de la date d'arrivée lors de la confirmation de la commande → révision des systèmes et processus afin d'intégrer cette notion sur toute la chaîne.</li> <li>Elaboration du cahier des charges</li> <li>Segmentation des articles par type de lead time « court et fiable, long et fiable, pas fiable » afin d'annoncer des délais d'approvisionnement plus réaliste à nos partenaires → outil développé par la réappro, semi-automatique en test pour 3 mois.</li> </ul> <p><b>FUTURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en ligne sur le catalogue des estimatifs de lead time</li> </ul>	Futur projet Short Shelf Life
	<p><b>Réponse aux urgences</b></p> <p>Avoir les stocks d'urgence à jour (articles et quantités) pour pouvoir répondre aux demandes urgentes de nos partenaires. Revoir le flux interne MSF Supply pour la gestion des demandes urgentes.</p>	<p><b>PASSÉES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Révision des scenarii</li> <li>Sortie de stock des kits outdated</li> <li>Session de discussion avec Epool</li> <li>Analyse de la liste des articles à proposer et ajustement (+/-) stock BE01MBE</li> <li>Analyse de l'impact financier et de la capacité de stockage</li> <li>Approbation du nouveau stock révisé BE01MBE</li> <li>Remise à niveau du stock MFH 1 » modifié pour « évolution du MFH 1 vers MFH 2 »</li> </ul> <p><b>EN COURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi régulier et établissement d'un contrat de gestion</li> </ul> <p><b>FUTURES MSF SUPPLY ONLY</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Révision de la procédure de gestion des urgences</li> <li>Manuel d'accompagnement de coordo d'urgence (dont gestion des contrats)</li> </ul>	NA
	<p><b>La Qualité au prix juste</b></p> <p>Nous voulons nous assurer que l'on achète et vend des produits de qualité à un prix équitable pour les missions grâce à l'optimisation des ressources financières au sein de MSF Supply.</p>	<p><b>EN COURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse du changement de la politique tarifaire dont simulation avec marge flat et rédaction argumentaire pour Cogest et CA</li> </ul> <p><b>FUTURES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comparatif des Prix d'achat inter-ESC via le rapport Power Bi montrant les potentiels savings inter-ESC au niveau Procurement</li> <li>Analyse sur les destructions de stock au niveau Réappro</li> <li>Rechallenge des contrats existants de structure</li> </ul>	NA

## CLUSTER

## ACTIONS STRATÉGIQUES

## PROJETS STRATÉGIQUES

**Pays à contraintes (relations missions)**

Les contraintes d'importation sont de plus en plus nombreuses et changent très régulièrement. L'objectif est de permettre à MSF Supply de s'adapter le plus rapidement possible à toute nouvelle contrainte en mettant en place les outils adéquates de veille, de suivi et de mise à jour de ces contraintes.

**PASSEES**

- Finalisation du catalogue Service avec les fiches sur le process de validation des contraintes d'importation
- Elaboration d'une plateforme de collaboration entre les missions et les desks afin d'améliorer les flux de communication et d'absorber les nouvelles contraintes de manière dynamique

NA

**EN COURS**

- Révision de la fiche pays afin de standardiser l'enregistrement des contraintes d'importation.

**FUTURE**

- Mise en place de la plateforme de collaboration et de la fiche pays avec toutes les missions.



NA

**Communication et image de MSF Supply**

MSF Supply souhaite augmenter sa visibilité auprès de ses partenaires internes et externes, du grand public et du mouvement MSF afin d'être plus connu et reconnu

**PASSEES**

- Bâches (x2), Visites (PPT refait), refonte du site web, intégration news MSF Supply dans les réseaux et newsletters OCB (réunion hebdo de Macha avec l'équipe Com OCB)
- Signalisation du bâtiment (reste proprio - entrée)
- Organiser la continuité des actions du Cluster avant de le fermer (Comité : MAJ siteweb + articles newsletter)

NA

**Engagement mutuel MSF Logistique et MSF Supply****EN COURS**

- Liste des projets de mutualisation, interopérabilité et actions entre les 2 ESC
- État des lieux des réunions régulières entre départements

NA

**FUTURE**

- rédaction d'une lettre d'engagement entre les deux centrales, établissant les relations et objectifs communs

**Régionalisation****PASSEE**

- MoU sur les rôles et responsabilités (4 OCs et MSF Logistique)

**EN COURS**

- Gouvernance MSF Supply Kenya

**FUTURES**

- MoU entre MSF Supply et ex-KSU
- Participation aux discussions amenées par OCB SC
- Suivi du sujet SNEA
- Suivi de la création de nouvelles OCs et déterminer l'impact sur MSF Supply

**PASSE**

- Phase 1 Test MSF Supply Kenya (9 produits, 3 pays, GDP, ERP, process)

**EN COURS**

- Phase 2 MSF Supply Kenya (30 produits, 4 OC (OCB, OCG, OCBA, OCP) et 7 pays de l'Afrique de l'Est

**FUTUR**

- Phases 3 et 4 pour atteindre 80 produits

## CLUSTER

## ACTIONS STRATÉGIQUES

## PROJETS STRATÉGIQUES

**Système (Flexibilisation)**

Donner la priorité aux actions et projets permettant:

- d'améliorer les services MSF Supply aux missions
- de résoudre des blocages opérationnels majeurs

**PASSÉES**

- Définition du cluster et du scope
- Réunion PCast

**FUTURES**

- Etablissement d'une grille d'évaluation des différents critères
- Travail avec la PCAST et la plateforme des Key Users sur les potentiels problématiques à intégrer dans le cluster.
- Mapping des points de blocages opérationnels chez MSF SUPPLY
- Choix de priorité suivant le mapping

**EN COURS**

- Gestion dé-packing

**FUTURS**

- MOQ/MOV
- Confirmation OP/AC,
- Traçabilités

**Système (interopérabilité/mutualisation)**

Créer des synergies, projets communs avec MSF Logistique sur la révision des systèmes d'information ou il y a un intérêt de mutualiser ou un intérêt d'interopérabilité pour MSF Supply, citer en exemple les systèmes portail ou Nodhos.

**PASSÉES**

- Evolution de l'outil « appel d'offre transport » pour y intégrer MSF Log (même outil)
- Validation de l'organigramme du projet Révision des Systèmes d'information

**EN COURS**

- Identification de l'outil pour le projet commun MSFL/MSFS de Révision des Systèmes d'information.

**EN COURS**

- Migration Portail et Extranet
- Claims
- Unimeds
- MD Repository
- Révision des SI

**FUTUR**

- SDE

**Système (Pays à contraintes - Stock & Sourcing)**

Identifier les nouvelles actions pour les validations de sourcing, gestion de stockage et critères d'achat pour assurer la disponibilité des sources d'approvisionnement qui répondent aux pays avec des contraintes à un prix acceptable pour toutes les missions.

**PASSÉES**

- L1: liste de 686 articles complétée + Màj de NOHDOS
- L2: Révision de la liste de sourcing A2/A1 par le département Achat + discussion en trinôme quand nécessaire

**EN COURS**

- L1: nouvelle liste d'items générée par Data Quality Officer pour compléter les données
- L2 : sur base du L1, génération d'une nouvelle liste pour analyse Acheteurs
- L3: Définition de l'outil d'arbitrage sur le stockage des produits qui répondent aux PàC : test par Alessandro et Damien + définition des utilisateurs

**FUTURES**

- Définition des critères de succès
- Définition du projet Matrice des pays à contraintes (en collaboration avec le Cluster 'Adaptation Pays à Contraintes')
- Définition du business case du projet Outil d'arbitrage

**FUTUR**

- Projet d'outil d'arbitrage de gestion de stock / Projet de matrices à contraintes inter-départements

## CLUSTER

## ACTIONS STRATÉGIQUES

## PROJETS STRATÉGIQUES

**Data Quality**

Nous souhaitons une qualité des données élevée qui permettra aux collaborateurs de prendre en toute confiance des décisions stratégiques et opérationnelles

**PASSÉES**

- Ecriture d'une JD pour le Data Quality Analyst
- Engagement d'une Data Quality Analyst
- Avoir une politique de gouvernance des données
- Avoir un mapping des données essentielles
- Communication sur la gouvernance
- Mettre en place un système pour centraliser et capitaliser les demandes
- Dash board indicateurs contraintes
- Briefings sur la gouvernance

**EN COURS**

- Aide à l'équipe produits pour suivre la qualité des données
- Participation à la PCAST
- Travail sur les données concernant les contraintes pays en collaboration avec le cluster contraintes pays
- Prise de contact avec MSF Supply Kenya

**FUTURE**

- Atteindre la qualité de données définies dans les fiches de donnée

NA

**Green**

Pour atteindre l'ambitieux objectif de 50% de réduction de nos émissions de CO2 d'ici à 2030, le Cluster Green s'articule autour de 2 groupes/thématiques:

- le projet de réduction de l'empreinte carbone de MSF Supply en collaboration avec le Climate Action Accelerator
- l'Ecoteam pour une réflexion sur les actions internes au plus près des collaborateurs

**PASSÉES**

- Mise en place de réunions de suivi avec le CAA
- Fin de la collecte des données pour la construction de l'empreinte carbone de MSF Supply (2021)
- Création de groupes thématiques pour travailler sur la roadmap
- 8 ateliers thématiques organisés avec MSF Log
- Création d'une liste de solutions 'possibles'
- 1 workshop transverse pour figer une 1e liste de solutions
- Lancement de l'Ecoteam avec Ma Petite Planète
- Évaluation et labellisation par Ecovadis

**EN COURS**

- Intégration de la roadmap OCB dans notre stratégie
- Ateliers thématiques: objectifs chiffrés liés aux solutions déterminées
- Validation du nouveau mandat Ecoteam
- Réunions mensuelles pour définir des actions pour rendre notre quotidien 'plus green' dans nos locaux

**FUTURE**

- Rédaction de la fiche de route environnementale en collaboration avec le dep. Supply Chain d'OCB

**EN COURS**

- Log & Freeze tags
- Keep cool

**FUTUR**

- Règles d'archivage

**Rôles et Responsabilités accessibles et connus**

Clarifier et diffuser les Rôles et Responsabilités (R&R)

**PASSÉES**

- R&R disponibles pour chaque employé; création d'un mapping des processus MSF Supply
- Analyse et révision des départements Achats, réappro, Produits
- Analyse et révision du département finances sur les R&R
- Team charter commun à tous les départements (intégré dans le travail sur les valeurs MSF Supply)

NA

**Développement des compétences**

Les managers et les employés sont outillés pour les entretiens individuels. Ils s'intègrent au sein d'un cadre de développement suivi et monitoré.

**PASSÉES**

- Dictionnaire des compétences
- Plan de formation et de développement du personnel, objectifs

**EN COURS**

- Entretiens individuels

**FUTURE**

- Feedback du modèle

NA

# 3

## Les projets chez MSF Supply en 2023

Les projets répertoriés ci-après sont les projets stratégiques ainsi que les projets qui sortent de l'amélioration continue de par leur transversalité. Les projets liés à une obligation légale ou technique sont également pris en compte.

Ce sont les 3 catégories de projets suivis dans le portfolio.

**LE GRAND NOMBRE D'INITIATIVES ET DE BESOINS EN INTERNE COMME EN EXTERNE, A AMENÉ À LA CRÉATION D'UN COMITÉ DE PLANIFICATION QUI A POUR BUT DE DÉFINIR DES PRIORITÉS GRÂCE À L'ÉLABORATION DE CRITÈRES DE PRIORISATION ET DE PLANIFICATION. COMME POUR LES CLUSTERS, LES DEUX ÉTANT INTIMEMENT LIÉS, LE BUT EST DE PARVENIR À UNE GESTION DES RESSOURCES FLUIDE ET D'ACHEVER LES PROJETS ET ACTIONS SELON UN CALENDRIER FIXE, TANT QUE CELUI-CI PEUT ÊTRE CONTRÔLÉ PAR MSF SUPPLY.**

**17**  
CONCEPTS  
ET PROJETS  
EN DEVENIR



**17**  
PROJETS  
ACTIFS

**8**  
PROJETS  
INACTIFS



**9** DÉPARTEMENTS SUR 10  
actuellement engagés  
dans un projet

# Liste des projets de l'année 2023 :

## PROJETS ACTIFS

LOG & FREEZE TAGS  
MIGRATION PORTAIL ET  
EXTRANET  
GESTION DÉ-PACKING  
CLAIMS  
UNIMEDS  
DIGITALISATION DU TRAITEMENT  
DES FACTURES  
MEDICAL DEVICES (MD)  
REPOSITORY  
MSF SUPPLY KENYA - PHASE 2  
NOUVEAU SYSTÈME  
DOCUMENTAIRE DE MANAGEMENT  
DE LA QUALITÉ (NEW SDMQ)  
MOQ/MOV  
HS CODE  
AUTOMATISATION DES TARIFS À  
LA VENTE - AFFECTÉS  
CHAMBRE FROIDE  
RÉVISION DES SYSTÈMES  
D'INFORMATION (SI)  
OPTIMISATION DES ENVOIS KEEP  
COOL  
RELAMPAGE WAREHOUSE ET  
BUREAUX  
MISE AU NORME PROTECTION  
INCENDIE (SPRINKLAGE)

## CONCEPTS & PROJETS EN DEVENIR

PROCESSUS DE CONFIRMATION  
OP/AC  
OUTIL D'ARBITRAGE STOCK &  
SOURCING  
SOLUTION POST CONFLUENCE  
SHORT SHELF LIFE  
SUPPRESSION DES ARCHIVES  
TRANSPORT À L'IMPORT  
MARITIME  
RELATION ARTICLES  
MATRICE (BATCH RELATED)  
CRITÈRES AFFECTÉS  
ARTICLES ORPHELINS  
PRODUITS DANGEREUX  
DIGITALISATION DES FACTURES -  
PHASE 2  
MSF SUPPLY KENYA - PHASE 3  
ACTUALISATION API  
SINGLE DATA ENTRY (SDE)  
READY-TO-USE THERAPEUTIC  
FOOD (RUTF)  
SUPPLIER PERFORMANCE KPIS

## PROJETS INACTIFS

MED2 - MEDICAL STANDARD LIST  
FORECAST/ANALYSE DES  
BESOINS MSF SUPPLY  
GESTION DISSOCIÉE DES  
ARTICLES/FABRICANTS/  
FOURNISSEURS  
SUSTAINABLE TRANSPORT  
CONDITIONNEMENTS  
DIFFÉRENTS PRIX PAR PALIERS  
TRAÇABILITÉ  
CONTRATS TRANSITAIRES

## PROJETS ACHEVÉS

MIGRATION FINACC ET  
INSTALLATION NETTING  
TRANSPORT À L'IMPORT  
COLLABORATION STOCKAGE 3PL  
LISSAGE DES COMMANDES  
FOURNISSEURS  
MSF SUPPLY KENYA PHASE 1 TEST

4

# Constats pour introduire les objectifs 2024

## Les enseignements et fiertés de 2023

MSF Supply a su continuer à répondre aux urgences et aux missions régulières tout en améliorant sa qualité de services et en s'engageant dans des réflexions et chantiers de grande ampleur. Toutes les équipes ont fait preuve de mobilité et de polyvalence pour répondre à des besoins très divers alors même que certaines équipes n'étaient pas au complet. La créativité, l'amélioration, la persévérance et la flexibilité sont des termes qui reviennent souvent pour définir 2023.

Les expéditions ont pu atteindre des pays où l'accès est difficile, les données liées aux contraintes ont été améliorées, la collaboration tant interne qu'externe a été renforcée.

Et pour mener à bien tous ces défis, de nombreux recrutements ont été menés, tous avec succès.

De nombreuses ruptures ont été constatées au niveau des stupéfiants en milieu d'année. Des efforts ont été déployés pour optimiser le stock de stupéfiants, visant à prévenir les ruptures grâce à des réapprovisionnements qui ont significativement amélioré la qualité du service fourni aux clients.

## Ouverture pour 2024

2024 semble se tourner vers une volonté de stabilisation en termes de ressources et de collaboration. Il y a une volonté d'avancer, et d'achever autant que possible les chantiers lancés en 2023. La priorisation des sujets opérationnels devrait aider à gérer de manière plus fluide les projets et actions de la stratégie.

La question environnementale enfin, sera cruciale en 2024 avec la mise en place des actions qui nous permettront de réduire notre empreinte carbone.

PERSÉVÉRANCE      RÉSILIENCE  
KARIBOU      CONTINUITÉ  
COLLABORATION  
FLEXIBILITÉ      CRÉATIVITÉ      RENOUVEAU  
POLYVALENCE  
RÉSILIENCE

## Mobilités internes

