

Suivi et évaluation

L'objectif de la logistique dans les organisations humanitaires est de faire en sorte que les personnes, les processus et les systèmes travaillent ensemble pour soutenir la livraison efficace et effective de biens et de services.

Le suivi et l'évaluation (S & E) font partie intégrante du processus de gestion logistique et constituent un lien entre la planification et la mise en œuvre. Alors que le suivi se concentre sur les activités de la logistique organisationnelle et leur production, l'évaluation est axée sur les résultats et la réalisation des objectifs.

Définition

Le **suivi** est le processus continu de collecte d'informations sur la logistique et le programme afin de les mesurer par rapport à des indicateurs de base antérieurs qui sont alignés sur les buts et les objectifs d'un programme. Un examen continu du niveau d'achèvement d'une activité logistique et de la réalisation de ses objectifs permet de prendre des mesures correctives.

L'**évaluation** est le processus de mesure continue de la qualité de la production d'une fonction ou d'un service logistique afin d'analyser les progrès réalisés en vue d'atteindre les objectifs et les buts définis. L'évaluation doit être entreprise de manière à ce que les lacunes puissent être repérées et corrigées. Elle est effectuée sur une base ad hoc, mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

L'évaluation doit également alimenter en permanence le processus de planification afin que la méthode d'intervention prévue puisse être modifiée pour s'adapter aux réalités et aux conditions sur le terrain. L'évaluation fournit une rétroaction sur la réalisation des plans et sur les raisons de la réussite ou de l'échec, ce qui permet à la direction de s'assurer que l'axe est maintenu.

Objectifs

Le suivi et l'évaluation possèdent plusieurs finalités :

- Fournir aux responsables de la logistique des informations sur les capacités dont ils disposent.
- Repérer les problèmes de la chaîne d'approvisionnement et des systèmes logistiques complets.
- Déterminer les mesures nécessaires à l'amélioration des performances logistiques.
- Comprendre la nécessité d'augmenter ou de diminuer les ressources.
- Procéder à une évaluation objective des capacités logistiques minimales et maximales dans un contexte donné.
- Mesurer objectivement les réussites et les échecs.
- Définir des paramètres pour l'examen périodique des calculs de mesure.
- Repérer les lacunes, les goulots d'étranglement et les malentendus internes.
- Évaluer les performances des différents membres du personnel, sites ou fonctions.
- Motiver les logisticiens.
- Servir de base à la formulation d'une stratégie logistique interne.

Utilisateurs de services logistiques

Aux fins du présent document, un utilisateur est le destinataire final ou le bénéficiaire final désigné des activités et services logistiques. Il existe deux ensembles d'utilisateurs :

- Les **utilisateurs internes** sont un département ou une personne au sein de la même organisation que le prestataire de services logistiques.
- Les **utilisateurs externes** sont les bénéficiaires dans les communautés prises en charge par l'organisation.