

Suivi des performances logistiques

La logistique comprend un vaste ensemble de concepts qui peuvent englober plusieurs aspects, de l'approvisionnement à la distribution. L'ensemble de la chaîne d'approvisionnement ou la gestion de la flotte, de l'énergie ou des locaux peut relever des responsabilités logistiques.

Chaque section du présent guide contient des informations sur la manière de surveiller et de garantir la qualité du service fourni par chaque fonction correspondante de la logistique. Chacun des outils fournit des informations sur des parties spécifiques du processus, tandis qu'un système de suivi plus large et global doit être adopté pour former une image complète des performances logistiques dans leur ensemble.

Outils de suivi et d'évaluation dans ce guide :

Domaine thématique	Informations de suivi spécifiques
Gestion des véhicules et de la flotte	Suivi des performances de la flotte
	Suivi de l'inventaire et du niveau de stock
Planification et gestion des stocks	Enregistrement systématique et documentation d'appui
Entreposage et gestion des stocks physiques	Documentation physique pour le suivi d'entrepôt
Production d'énergie électrique	Suivi des générateurs et de l'électricité solaire
Chaîne d'approvisionnement en santé	Suivi de la chaîne du froid

Ce qu'il faut suivre

Si l'on s'efforce de mettre en place un système de suivi, il vaut mieux s'assurer que le processus ou l'activité de suivi et d'évaluation est important(e) pour la continuité des activités logistiques et qu'il/elle aura un impact sur les performances globales. Une analyse approfondie du contexte, des objectifs, des résultats souhaités et des buts de l'organisation aidera à définir correctement les aspects spécifiques à surveiller en profondeur. Voici quelques-uns des aspects qui peuvent être surveillés dans une activité logistique.

Délai de livraison

Le **délai de livraison** est le temps qui s'écoule entre la passation d'une commande et la réception des marchandises ou des services. Dans les situations d'intervention de secours en cas de catastrophe/d'urgence, le moment de la livraison peut avoir un impact considérable sur l'intervention de secours et sur les bénéficiaires.

- La livraison d'articles *trop tôt* ou *trop tard* peut également entraîner des coûts inutiles. Une livraison trop précoce peut signifier que les marchandises doivent être stockées jusqu'à ce qu'elles soient nécessaires et que leur stockage ou leur gestion donnera lieu à des coûts supplémentaires.
- Une livraison *trop tardive* des articles peut provoquer le gaspillage des coûts de mise en place des installations, par exemple des postes d'alimentation disposant de personnel prêt à distribuer les marchandises, en raison de la non-livraison des marchandises. Des

retards de livraison peuvent aussi causer des coûts de transport supplémentaires pour l'organisation si des modalités de transport spéciales telles que des aéronefs doivent être utilisées pour acheminer les marchandises plus rapidement le long de la chaîne d'approvisionnement.

Informations sur les commandes

La performance interne d'une fonction logistique dépend de l'efficacité et de l'efficience de chacun des différents éléments logistiques. Par exemple, un indicateur de performance pour l'approvisionnement pourrait être la capacité à diffuser des informations sur le nombre de commandes émises. La connaissance des commandes en cours permet à l'entrepôt de planifier l'espace de stockage, tandis que des livraisons inattendues peuvent perturber les opérations.

Efficacité

La mesure de l'efficacité est parfois relative et dépend de ce qu'une entité définit comme efficacité. En gestion logistique, l'efficacité est la fourniture satisfaisante d'un service logistique qui permet à l'utilisateur final d'atteindre l'objectif visé par la demande. Un bon exemple est la demande de prépositionnement de médicaments avant une saison de malaria. Une livraison tardive signifierait une augmentation des cas de malaria ainsi que de la demande de traitement contre la malaria plutôt que de médicaments de prévention de cette maladie.

Coûts totaux

Le concept de « coût total » cible la réduction du coût total de la logistique plutôt que du coût de chaque activité. Une organisation doit surveiller la réduction des coûts à tous les niveaux et en évaluer l'incidence sur chacun des éléments logistiques. Par exemple, l'achat en gros peut réduire le coût du produit, mais augmente en même temps les coûts de détention de stock.

Coûts de stockage

Les coûts de détention de stock comprennent :

- Les coûts du service de stockage - assurances et taxes.
- Les coûts de l'espace de stockage - coûts de location ou prix du terrain.
- Les coûts liés au risque de stockage - coûts liés au vol, au risque que les marchandises soient conservées tellement longtemps qu'elles deviennent obsolètes, au risque d'endommagement.
- Les coûts de stockage, la main-d'œuvre, l'amortissement des actifs/articles et d'autres frais généraux.

Valeur des stocks

Ces dernières années, le concept de valeur a été adopté comme la différence entre la valeur qu'un client attribue à un produit ou à un service et le coût d'acquisition de l'article. La détention de stocks excessifs ne représente pas seulement un risque en cas d'urgence (en cas d'évacuation, des stocks peuvent être abandonnés), mais n'est en outre pas rentable lorsque de l'argent est immobilisé dans des stocks dormants qui ne seront peut-être pas tous utilisés dans un délai raisonnable, voire pas du tout utilisés en raison de l'évolution rapide des besoins. Le suivi et la collaboration étroite avec les programmes sur les taux de distribution aident à équilibrer les avantages. Les magasiniers sont encouragés à communiquer les [rapports de stock mensuels](#) aux parties prenantes afin qu'elles puissent savoir ce qu'elles ont en leur possession.

Coûts de gestion des commandes

Les coûts de gestion des commandes comprennent les coûts encourus pour l'émission et la clôture des commandes, les coûts de traitement et les coûts de communication associés. En d'autres termes, les coûts de personnel et d'infrastructure liés à la passation des commandes, et pas seulement les coûts des articles eux-mêmes. Combien d'heures cumulées faut-il au personnel pour exécuter une seule commande, multipliées par le salaire horaire ? Qu'en est-il des coûts d'entretien des systèmes de communication et de location de bureaux ? Il est conseillé de les évaluer et de les surveiller de près pour s'assurer que la prestation de services est rentable.

Coût des déchets

Le coût des déchets couvre le coût de l'élimination des emballages des articles, de l'élimination des articles de secours abîmés, périmés, rappelés ou endommagés, ou de l'élimination des équipements endommagés et inutilisables. Les coûts d'élimination des déchets ont nettement augmenté en raison des incidences environnementales et des réglementations nationales. Une vue d'ensemble des coûts environnementaux est présentée à la section du présent guide consacrée à la [logistique durable](#), tandis que des informations sur l'élimination et la réglementation nationale figurent à la section consacrée à l'[entreposage](#).