



L'usage de la calculatrice est autorisé.

L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé

MÉDECINS SANS FRONTIÈRES

Médecins Sans Frontière est une association international dont la finalité peut être qualifiée de « service public » puisqu'elle apporte une assistance médicale et humanitaire gratuitement aux populations nécessiteuses dans différents pays. Actuellement, elle a un effectif des volontaires et des médecins très important et tient une gestion des ressources humaines.

Vous analyserez la situation de management présentée dans les annexes 1 à 7 en effectuant les travaux suivants :

1. Caractériser l'organisation Médecin Sans Frontière (finalité, nature de son activité, statut juridique, ressources, taille, champ d'action, nationalité) ;
2. Etablissez le diagnostic stratégique interne du MSF
3. Trouvez le ou les problème(s) de management auquel(s) est confrontée l'organisation des Médecins Sans Frontière ;
4. Quelles sont les solutions envisagées afin de remédier à ces difficultés ?
5. Définissez les différents modes de recrutement et identifiez le(s) mode(s) de recrutement des volontaires et des médecins par MSF.
6. Montrez comment est déterminée la politique de rémunération des MSF.
7. Identifiez la ou les stratégie(s) que MSF utilise pour ses compagnes de publicité.

Annexes

Annexe 1 : La présentation de l'organisation de Médecins sans frontières

Annexe 2 : Les missions du MSF

Annexe 3 : Une communication humanitaire pour MSF

Annexe 4 : Travailler dans le domaine de MSF

Annexe 5 : Les avantages sociaux offerts aux salariés de Médecins sans frontières

Annexe 6 : Grille de salaire des organismes humanitaires

Annexe 7 : les collaborateurs sur le terrain

ANNEXE 1 : La présentation de Médecin Sans Frontière

Médecins sans frontières, en abrégé, « **MSF International** », est une association privée à but non lucratif à vocation internationale œuvrant dans le domaine médicale et humanitaire. Elle rassemble majoritairement des médecins et des membres du corps de santé, et est ouverte aux autres professions utiles à sa mission.

C'est une ONG humanitaire française fondée par des journalistes et des médecins, MSF a été la première d'une génération d'ONG que l'on peut regrouper sous le générique « sans-frontiérisme ». Guidée par un principe fondateur d'impartialité, son action s'articule autour de deux axes :

- Fournir une assistance médicale aux populations en crise (lors de conflits, épidémie, catastrophe naturelle)
- Fournir un témoignage en lien avec ses actions sur le terrain (par exemple alerter l'opinion publique sur des problèmes non médiatisés)

Suite à une divergence d'opinion, Bernard Kouchner, l'un des cofondateurs accompagné de plusieurs responsables quitta l'organisation en 1980 pour fonder « Médecins du Monde ».

En 1991, le Bureau International de Médecins sans frontières (abrégé MSF international) voit le jour à Genève.

En 1999, l'organisation est récompensée par un Prix Nobel de la Paix. L'année suivante, MSF international est accréditée auprès de l'ECOSOC. Aujourd'hui, ce réseau d'assistance médicale est formé par 19 entités nationales et 5 centres opérationnels et représente l'une des plus grandes organisations d'aide d'urgence.

L'ONG s'est installée à Djibouti en 2008. MSF a travaillé avec le ministère de la santé de 2008 à 2012

Depuis 2008, MSF offre des soins médicaux gratuits dans les quartiers de Balbala, Arhiba et Ambouli de la ville de Djibouti avec pour objectif la prise en charge médicale des enfants de moins de cinq ans souffrant de malnutrition aiguë sévère.

MSF reste engagée à intervenir auprès de la population de Djibouti en cas d'urgence médicale.

Les chiffres :

	2013 ¹¹	2014 ¹²
Total collecté par le mouvement dans son ensemble	1 milliard d'euros, dont 900 millions (89 %) de sources privées	1,281 milliard d'euros, dont 1 142 millions de sources privées
Effectif global des donateurs privés	5 millions	5,7 millions
Entrepôt	1 900 km ²	2 000 km ²
Effectifs	38 000	40 000

fr.wikipedia.org/wiki/Médecins_sans_frontières

ANNEXE 2 : Les missions de MSF international

L'action de Médecins Sans Frontières est avant tout médicale. Elle consiste principalement à procurer des soins curatifs et préventifs aux personnes en danger, indépendamment du pays où elles se trouvent. Lorsque l'action médicale seule ne permet pas d'assurer la survie des populations - comme dans des situations d'extrême urgence - d'autres interventions peuvent être développées dans les secteurs de l'approvisionnement en eau, la santé, la nutrition, la construction d'abris...

Cette action s'inscrit prioritairement dans les périodes de crise, c'est à dire de rupture d'un équilibre antérieur, et quand la vie des populations est menacée.

[...] Assurer l'accès à des soins de santé de base pour tous est donc une priorité pour MSF. Cependant ces activités médicales ne se limitent pas aux soins de base. MSF s'est notamment spécialisé dans les interventions d'urgence en cas de conflits, de catastrophes et d'épidémies.

Le champ des activités médicales comprend ainsi la chirurgie, la vaccination et le traitement de certaines maladies posant de graves problème de santé publique, comme la tuberculose et en particulier ses formes multi-résistantes, qui tue deux millions de personnes chaque année dans le monde, ou encore la maladie du sommeil.

Grâce à ses importants moyens techniques, MSF est aujourd'hui en mesure de jouer un rôle important au niveau de la recherche et du développement opérationnels de solutions aux problèmes de santé publique, grâce à sa présence

permanente sur le terrain et à son expérience de terrain.

[...] En outre, au même titre que la question des réfugiés a fait évoluer la nature de l'aide vers des domaines non-médicaux, le suivi des projets, une fois l'urgence passée, a amené MSF à se spécialiser aussi dans des domaines comme la réhabilitation ou la mise en place de structures de santé, la formation et l'éducation en matière de santé ainsi que l'assainissement du milieu ambiant. Autant d'autres éléments nécessaires à une action médicale de qualité et au relèvement de systèmes de santé durables.

Site de l'organisation

ANNEXE 3 : Une communication humanitaire pour MSF

Après avoir suivi un module sur la communication humanitaire (dispensé par Alexandre Castagnias, basé en République Démocratique du Congo pour le compte de l'ONU), les étudiants de 4ème année de Sup de Pub Bordeaux ont réalisé en novembre une compétition pour Médecins Sans Frontières. L'association humanitaire leur a demandé d'imaginer une campagne pour informer et sensibiliser sur la situation sanitaire de la région du Nord Kivu, alors que l'Afrique centrale connaît une période géopolitique instable. Cette campagne devait être déclinée sur un spot TV de 20 secondes, des impressions du digital et de l'événementiel.

Les étudiants, répartis en 6 agences distinctes, ont eu 15 jours pour répondre au brief en mettant en pratique leur cours sur la communication humanitaire et leurs acquis en Stratégie et Création. Tout en prenant soin de ne pas tomber dans le misérabilisme !

A l'issue de la compétition, les 6 équipes ont présenté leurs campagnes devant un jury de professionnels et deux représentantes de Médecins Sans Frontières : Caroline Livio, Directrice adjointe de la Communication de MSF, et Charlotte Mouette Delorme, Responsable Communication de MSF.

C'est l'agence les Poupées Russes qui a été choisie pour sa présentation très professionnelle et le ton juste qu'elle a utilisé dans sa campagne pour sensibiliser l'opinion publique.

Il a été également décerné le prix du jury à l'agence Orange sanguine pour sa série des impressions.

Félicitations aux deux équipes pour le travail accompli !

www.supdepub.com

Du 13 décembre 2013

ANNEXE 4 : Travailler dans le domaine du MSF

Médecins, infirmières, chirurgiens, sages - femmes, pharmaciens, techniciens de laboratoire, logisticiens, administrateurs ... MSF recrute des profils différents pour ses missions (assistance médicale, d'urgence et la chirurgie reconstructive, les soins des personnes atteintes de maladies infectieuses, la vaccination, des projets de nutrition, pédiatrie..).

Une mission avec MSF est un engagement personnel à un mouvement humanitaire. Motivation, capacité d'adaptation et de travail en équipe, la réactivité, la curiosité, le désir de comprendre les autres cultures sont des qualités essentielles pour travailler avec MSF.

Des séances d'information sont organisées deux fois par mois à Paris et régulièrement dans d'autres villes pour parler du recrutement de bénévoles. Ces réunions sont organisées autour du témoignage d'un bénévole retour de son / sa mission sur le terrain.

Il est fortement recommandé d'assister à une session avant l'application en ligne. Ces réunions portent sur divers sujets , notamment: l'organisation de la mission , MSF projets , la vie de la sécurité sur le terrain, les conditions de travail, les profils nécessaires à nos missions, les critères de recrutement en fonction des différents profils, le processus de recrutement , ainsi que l'organisation du départ.

Pour devenir bénévole avec Médecins sans frontières, vous devez:

- correspondre à l'un des profils nécessaires (liste des travaux cf),
- avoir deux ans d'expérience, sauf pour les médecins généralistes et obstétriciens gynécologues (processus de recrutement cf),
- être disponibles six mois *
- parle anglais*

* Sauf pour les professionnels OT (chirurgiens, médecins anesthésiste et les infirmières), les médecins d'urgence, des psychiatres, des spécialistes des physiothérapeutes et des électriciens.

Des séances d'information ont lieu sans inscription préalable, à notre siège parisien ou dans nos locaux régionaux .

MSF publie toutes les offres des postes dans son site internet (www.msf.fr).

Pour les missions médicales sur des terrains risqués, MSF préfère engager les anciens bénévoles. Pour les missions simples, elle peut mobiliser des nouveaux collaborateurs qui répondent au profil exigé.

ANNEXE 5 : Les avantages sociaux offerts aux salariés de MSF

Les avantages des salariés Médecins sans frontières : jusqu'à 24 jours de congés supplémentaires, tickets restaurant, mutuelle, prévoyance, parking, ce, ...

**ANNEXE 6 : Grille de salaire des Organisations humanitaires**

Humanitaire médical			
Organisation	Emploi	Salaires bruts mensuels	
		Salaire de base mensuel	Prime mensuelles
Médecin sans frontière	Volontaires	760 €	Prime pour frais durant les missions 300 à 400 €/mois
	Infirmière et médecins	De 1 400 à 2 800 €	
Médecin du monde	Tous mini	1 900 €	
	Tous moyens	2 800 €	
	Tous maxi	5 500 €	

(*) Statut pour toute la première année

ANNEXE 7 : Les collaborateurs sur le terrain

[...] Le concept de « légitimité problématique » prend tout son sens sur le terrain où les normes en matière de GRH sont parfois très aléatoire, mais également lors des passages au siège, que ce soit à l'aller ou au retour d'une mission.

C'est encore vrai lors de la distribution des postes terrains, qui est décidé par des acteurs du siège loin de toute transparence, avant tout guidée par un besoin urgent en provenance des terrains.

Pour M. H en effet : « les passages au siège au retour sont surtout l'occasion de caler la mission suivante », pour Mme C : « les outils existent. Le problème c'est qu'il faut un minimum de professionnalisme en RH pour utiliser ces outils de manière objective et non subjective ».

A MSF, ça tourne vite à « je t'aime bien, je t'aime pas » et ce n'est pas respecté comme ça devrait l'être du coup... ». Il faut reconnaître une volonté d'amélioration de la part de l'organisation sur ce point. Au vu des entretiens réalisés, les sections Belge et suisse ont travaillé sur cette question depuis environ cinq ans et l'amélioration y est reconnue par les expatriés, mais la gestion RH reste complexe.

Selon Mme F, chef de projet actuellement au Kivu (RDC)¹ : « les problèmes des dirigeants de ressources humaines, c'est qu'ils sont mis sous pression, par les opérations pour remplir les positions des terrains, c'est ça le top priorité », avant le suivi des expatriés.

Ils ont doublé les positions de pools managers, mais ça ne les a pas du tout aidé à gérer les RH, ça permet surtout d'avoir moins de « trous » sur les terrains

Un exemple qui revient plusieurs fois dans les entretiens et que j'ai vécu moi-même, est celui d'une personne à responsabilité sur un terrain à risque qui n'assume pas son rôle, par choix ou par incapacité. En résultant des conséquences parfois dramatiques, tant pour le projet que pour les personnes gérées. La gestion subjective des ressources humaines de MSF peut être lourde de conséquences pour les personnes qui s'engagent et se retrouvent au sein de conflits personnels, sur le terrain ou au cœur de relations tendues que la coordination entretient avec le siège. Si effectivement, tout travail a son lot de frustrations et d'incompréhension, particulièrement vis-à-vis du système hiérarchique du quel l'acteur dépend, la force d'un engagement au cœur de conflits, loin de chez soi pour quels mois au côté de MSF ne mérite-t-il pas une gestion moins personnelle et plus professionnelle de ses expatriés.[..]

¹République démocratique du Congo