

Procédures opérationnelles standardisées (POS) Transport et entreposage

10 juillet 2017

RESUME

Ce manuel des procédures opérationnelles standardisées (POS ou SOP en anglais) définit les services, le processus d'accès et les conditions d'utilisation des services fournis par le Cluster Logistique / PAM.

Les services offerts par le Cluster Logistique ont pour objectif général de coordonner l'assistance aux différents acteurs (« Organisations ») humanitaires dans le domaine de la logistique ; opérants dans le pays d'intervention ; et ce afin de permettre la pérennité de leur chaîne d'approvisionnement logistique, nécessaire à la bonne mise en place de leurs activités de réponse d'urgence.

A cet égard et dans le cadre de ces POS, l'objectif spécifique du Cluster Logistique est de mettre à disposition – de manière efficace et coordonnée - des moyens humains, matériels et des services d'entreposage et de transport de marchandises. En tant que service de dernier recours, les services fournis par le Cluster Logistique n'ont pas pour objectif de se substituer aux capacités logistiques des Organisations opérant dans le pays d'intervention ni de concurrencer les fournisseurs de services locaux, mais de les compléter par la mise en place de services communs.

Ces services sont effectifs pour une période limitée et peuvent être supprimés, en partie ou dans leur intégralité, pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- Un changement de situation dans le pays dans lequel il opère;
- Les services ne sont plus perçus comme un besoin en terme de priorité, de mise en place et/ou de coordination ;
- Des contraintes financières.

Ce document sera régulièrement mis à jour en fonction de l'évolution du contexte logistique et pour répondre aux besoins opérationnels. Vous pouvez vérifier les mises à jour en cliquant sur le lien suivant : <http://www.logcluster.org/ops/drc>

Rappel important :

Toutes les demandes de service provenant des Organisations doivent être transmises par le biais du formulaire de Demande de Services Logistiques – DSL (Annexe 1) et disponible ici : <http://www.logcluster.org/ops/drc> et envoyées à l'adresse suivante : drcongo.cargo@logcluster.org

*Pour plus d'information concernant le mode opératoire de la DSL, veuillez utiliser le document de référence suivant « **DSL Instructions (French)** ».*

RESUME DES SERVICES FOURNIS

Réponse dans les provinces des Kasai

- Transport routier depuis Kananga et Tshikapa vers les zones accessibles dans un rayon de 200 km au départ et autour de ces deux localités – destination finale dans la même province de départ.
- Entreposage temporaire (durée initiale maximum de trois semaines) dans les localités de Kananga et Tshikapa.

SERVICE D'ENTREPOSAGE TEMPORAIRE

Le Cluster Logistique / PAM ou Handicap International fournira, en fonction des disponibilités, un espace d'entreposage temporaire (durée initiale maximum de trois semaines) au profit des Organisations afin d'entrepoiser leurs marchandises et ce à titre gratuit. A ce jour ce service est mis à disposition dans les localités suivantes :

- Kananga
- Tshikapa

NB : *d'autres lieux d'entrepôts pourront être mis à disposition ou envisagés d'être mis en place au cas par cas.*

L'espace d'entreposage mise à disposition des Organisations par le Cluster Logistique est une solution temporaire jusqu'à ce que des solutions plus pérennes soient identifiées. Ce service n'a pas pour but de se substituer à la capacité de stockage des Organisations. L'espace et la durée de mise à disposition de ce stockage temporaire peut être modifié en fonction de l'utilisation qui en est fait par les Organisations.

Les entrepôts du Cluster Logistique/PAM ; quels qu'ils soient ; sont mis à disposition des Organisations humanitaires qui en font la demande. La capacité de stockage étant temporaire et limitée, les Organisations doivent planifier scrupuleusement leurs mouvements de marchandises (pipeline). Pour répondre à cette exigence, il est demandé aux Organisations de transmettre un planning prévisionnel des marchandises devant être entreposées ou transportées par les services du Cluster Logistique et envoyer à l'adresse suivante : drcongo.cargo@logcluster.org

Les Organisations qui souhaitent bénéficier de ce service doivent en vérifier la disponibilité bien à l'avance et planifier au plus tôt l'enlèvement de leurs marchandises et ce afin de libérer de l'espace de stockage pour les autres Organisations partenaires du Cluster Logistique.

Les Organisations qui utilisent le service d'entreposage sont responsables de l'enlèvement de leurs marchandises à la date convenue ou préalablement à la date convenue dans la DSL.

Dans le cas où, une extension de la durée du service d'entreposage serait nécessaire, le demandeur doit en informer le Cluster Logistique / PAM dans les meilleurs délais, avant la date d'expiration prévue initialement pour ce service. L'extension de la durée initiale d'entreposage dépendra des capacités logistiques disponibles et des priorités logistiques, ce dernier étant laissé à la discrétion du Cluster Logistique - en accord avec les priorités définies par le « Comité Humanitaire Pays » (CHP ou HCT en anglais).

COMMENT ACCEDER AUX SERVICES D'ENTREPOSAGE PROPOSES

Les demandes de service d'entreposage des Organisations doivent être transmises par le biais du formulaire de Demande de Services Logistiques – DSL (Annexe 1) et disponible ici : <http://www.logcluster.org/ops/drc> et envoyées à l'adresse suivante : drcongo.cargo@logcluster.org

Pour plus d'information concernant le mode opératoire de la DSL, veuillez utiliser le document de référence suivant « DSL Instructions (French)».

Les Organisations devront fournir les informations suivantes concernant les marchandises à entreposer : le type de marchandises, le poids, le volume et la durée estimée de l'entreposage. Une liste de colisage devra également être attachée à cette demande.

Un minimum de 48 heures est nécessaire avant que le Cluster Logistique ne puisse procéder aux demandes d'entreposage. Des exceptions pourront être faites en cas d'extrême nécessité et seulement après accord du Cluster Logistique.

Les Organisations sollicitant le service d'entreposage devront fournir les coordonnées de la personne ressource en charge du suivi de leur demande. Seront considérées comme acceptables, toutes les demandes émanant de personne ayant été reconnues comme appartenant à l'Organisation demandeuse (personne présente lors du Cluster meeting par exemple).

Le Cluster Logistique vérifiera les demandes d'entreposage (SRF) et si besoin sollicitera l'Organisation demandeuse pour clarification et/ou compléments d'informations. Si la SRF a besoin d'être modifiée, le Cluster Logistique prendra contact avec l'Organisation qui a émis la demande afin que celle-ci en transmette une nouvelle.

Dans le cas où, la demande de service n'entre pas dans le cadre des activités du Cluster Logistique ou que celui-ci n'a pas la capacité d'y répondre favorablement, l'Organisation sera informée dans les meilleurs délais que le service demandé ne peut être fourni.

Dans le cas où, la demande d'entreposage peut être prise en charge par le Cluster Logistique (et que l'espace d'entreposage est disponible) l'Organisation sera informée de l'acceptation de sa demande.

Les informations relatives à la demande de service seront intégrées dans le logiciel de suivi du Cluster Logistique / Logistique PAM(RITA). Le logiciel de suivi générera un numéro de DSL et un numéro de suivi (tracking number) qui seront envoyés au demandeur qui pourra suivre le statut de sa demande en ligne. (<http://rita.logcluster.org/rita2/public/track.htm>)

L'Organisation est responsable de la livraison des marchandises à l'entrepôt dont l'adresse leur a été fournie par le Cluster Logistique et elle en supportera les coûts. L'Organisation devra informer le Cluster Logistique de la date et de l'heure d'arrivée des marchandises à l'entrepôt. L'Organisation devra également fournir les informations nécessaires (nom, numéro de téléphone) relatives au chauffeur du camion (ou du chef de convoi) et du/des camion(s) (numéro des plaques minéralogiques) au Cluster Logistique et ce afin de permettre l'Organisation et la coordination des opérations de déchargement à l'entrepôt. Celle-ci devra enfin fournir au Cluster Logistique les numéros de références des documents de transport (Lettre de Voiture – Waybill) correspondants aux marchandises acheminées par l'Organisation et devant être entreposées dans l'entrepôt du Cluster Logistique.

Sauf arrangement contraire et préalable, le déchargement et la manutention seront pris en charge par le Cluster Logistique.

L'Organisation doit s'assurer que l'ensemble des marchandises lui appartenant sont conditionnées de façon appropriée en fonction des conditions de transport et d'entreposage du pays.

Les marchandises livrées dans un entrepôt du Cluster Logistique doivent être clairement identifiées avec le nom et les coordonnées de l'Organisation propriétaire des marchandises et du destinataire de ces dernières.

Le Cluster Logistique mettra à jour le logiciel RITA après réception des marchandises dans son entrepôt et ce dans les meilleurs délais.

Tout ou partie des marchandises entreposées pourront être remises à l'Organisation propriétaire des marchandises (ou une autre Organisation autorisée par le propriétaire des marchandises) après réception d'une demande écrite et signée ou d'un email provenant de la personne responsable des marchandises au sein de l'Organisation. Cet ordre écrit ou email devra clairement spécifier :

- La description, les quantités, le volume et le poids des marchandises qui doivent sortir de l'entrepôt et remises au destinataire ;

- Le nom de la personne et de l'Organisation à qui ces marchandises doivent être remises.
- Le Cluster Logistique prendra en charge le chargement des marchandises dans le ou les véhicules de l'Organisation qui viendra collecter les marchandises.

SERVICE DE TRANSPORT ROUTIER

Le Cluster Logistique / PAM ou Handicap International fournira, en fonction des disponibilités au profit des Organisations, un service de transport routier au départ des localités suivantes :

- Kananga
- Tshikapa

Vers les zones accessibles dans un rayon de 200 km au départ et autour de ces deux localités – destination finale dans la même province de départ. Les demandes seront étudiées au cas par cas.

NB : les zones accessibles au départ et autour de ces deux localités peuvent changer en fonction de la situation sécuritaire.

Le Cluster Logistique a la possibilité de fournir un service de transport routier, dépendant néanmoins des capacités disponibles sur place. Ce service fourni par le Cluster Logistique n'a pas pour objectif de se substituer aux capacités logistiques des Organisations humanitaires opérant dans le pays d'intervention ni de concurrencer les fournisseurs de services locaux, mais de les compléter par la mise en place de services communs additionnels. Si les services fournis par les transporteurs commerciaux locaux se trouvaient ne plus être accessibles (ou pour d'autres raisons clairement identifiées, ayant un impact direct sur l'acheminement de l'aide humanitaire) alors et en dernier recours, le Cluster Logistique pourrait être approché.

Dans le cas de la mise à disposition d'un service de transport routier par le Cluster Logistique aux Organisations, les modalités et principes suivants seront appliqués :

- Les assurances des marchandises, ainsi que toutes les formalités douanières resteront sous l'entière responsabilité de l'Organisation qui sollicite le transport auprès du Cluster Logistique ;
- Le chargement des marchandises sur le lieu de départ ainsi que le déchargement à leur destination finale, devront être pris en charge par l'Organisation qui sollicite le transport (sauf si le chargement ou le déchargement des marchandises s'effectuent dans les entrepôts gérés par le Cluster Logistique, dans ce cas la manutention sera assurée par le personnel du Cluster Logistique).
- Si des demandes de services logistiques (DSL) sont soumises en même temps par plusieurs Organisations, le Cluster Logistique veillera à ce que le traitement des demandes soit conforme aux priorités définies par le « Comité Humanitaire Pays » (CHP ou HCT en anglais).

COMMENT ACCEDER AUX SERVICES DE TRANSPORT ROUTIER PROPOSES

Les demandes de service de transport routier des Organisations doivent être transmises par le biais du formulaire de Demande de Services Logistiques – DSL (Annexe 1) et disponible ici: <http://www.logcluster.org/ops/drc> et envoyées à l'adresse suivante : drcongo.cargo@logcluster.org

Pour plus d'information concernant le mode opératoire de la DSL, veuillez utiliser le document de référence suivant « *DSL Instructions (French)* ».

Les Organisations devront fournir les informations suivantes concernant les marchandises à transporter : le type de marchandises, le poids, le volume et la date de livraison souhaitée. Une liste de colisage devra également être attachée à cette demande.

Un minimum de 24 heures est nécessaire pour que le Cluster Logistique puisse procéder aux demandes de transport routier. Des exceptions pourront être faites en cas d'extrême nécessité et seulement après accord du Cluster Logistique.

Les Organisations sollicitant le service de transport routier devront fournir les coordonnées de la personne ressource en charge du suivi de leur demande. Seront considérées comme acceptables, toutes les demandes émanant de personne ayant été reconnues comme appartenant à l'Organisation demandeuse (personne présente lors du Cluster meeting par exemple).

Le Cluster Logistique vérifiera les demandes de transport routier (DSL) et si besoin sollicitera l'Organisation demandeuse pour clarification et/ou compléments d'informations. Si la SRF a besoin d'être modifiée, le Cluster Logistique prendra contact avec l'Organisation qui a émis la demande afin que celle-ci en transmette une nouvelle.

Dans le cas où, la demande de service n'entre pas dans le cadre des activités du Cluster Logistique ou que celui-ci n'a pas la capacité d'y répondre favorablement, l'Organisation sera informée dans les meilleurs délais que le service demandé ne peut être fourni.

Dans le cas où, la demande de service de transport routier peut être prise en charge par le Cluster Logistique l'Organisation sera informée de l'acceptation de sa demande. Les informations relatives à la demande de service seront intégrées dans le logiciel de suivi du Cluster Logistique / Logistique PAM (RITA). Le logiciel de suivi générera un numéro de DSL et un numéro de suivi (tracking number) qui seront envoyés au demandeur qui pourra suivre le statut de sa demande en ligne. (<http://rita.logcluster.org/rita2/public/track.htm>)

Sauf arrangement contraire et préalable, l'Organisation qui a sollicité la demande de transport routier aura la responsabilité d'organiser le chargement sur le lieu de départ et le déchargement à destination finale des marchandises transportées.

Le Cluster Logistique contactera l'Organisation qui a émis la demande de service (DSL) afin d'organiser le chargement et le déchargement des marchandises.

Les Organisations devront informer le Cluster Logistique du lieu et de l'heure du chargement des marchandises et ce au moins 24 heures avant la date prévue du transport des marchandises.

L'utilisateur de services est responsable du chargement du ou des camions au point d'origine et doit fournir les documents de transport aux conducteurs des camions (Lettre de Voiture – Waybill).

Le destinataire des marchandises devra à réception de celles-ci signer les documents nécessaires afin de confirmer la bonne réception de l'ensemble des marchandises.

Conditions générales d'utilisation des services logistiques du Cluster Logistique

I. Procédure concernant la soumission des demandes

Les demandes d'entreposage et/ou de transport sont à adresser au bureau du Cluster Logistique dans le pays dans lequel il opère, ici la République Démocratique du Congo par l'envoi du formulaire spécifique (DSL). Ce formulaire intitulé « Demande de Services Logistiques » (DSL ou SRF en Anglais), est semblable à un bon de commande et résume les caractéristiques des marchandises et des matériels qui font l'objet de la demande : dimension, poids, consignataire, destination, etc....

Les demandes de service des Organisations doivent être transmises par le biais du formulaire de Demande de Services Logistiques – DSL (Annexe 1) et disponible ici: <http://www.logcluster.org/ops/drc> et envoyées à l'adresse suivante : drcongo.cargo@logcluster.org

Le Cluster Logistique/PAM vérifiera les demandes et clarifiera toutes questions avec le demandeur de services. Celui-ci sera tenu informé, par courrier électronique ou par téléphone, de l'acceptation de la demande et des arrangements pratiques qui devront être organisés.

Les délais et durée de livraison indiqués par le bureau du Cluster Logistique, sont fournis à titre indicatif et pourront être sujets à modification en fonction des conditions sécuritaires, de l'état des routes, de la disponibilité des moyens logistiques, etc.

Les demandes faites par les Organisations sont sujettes à la disponibilité des ressources et seront traitées en fonction des priorités établies par le « Comité Humanitaire Pays » (CHP ou HCT en anglais).

II. Frais liés aux prestations de service

Tous les frais supplémentaires ou exceptionnels engendrés lors de la fourniture de services du Cluster Logistique, au-delà des services proposés et mentionnés dans ce POS seront à la charge de l'Organisation bénéficiaire des services.

Ci-dessous une liste d'exemple non-exhaustive de possibles frais supplémentaires et/ou exceptionnels:

- Les frais liés à l'immobilisation des camions, si personne n'est disponible pour recevoir la cargaison au niveau de la destination finale, ou en raison de retards concernant le dédouanement des marchandises;
- Les frais inhérents à des circonstances indépendantes de la volonté et/ou des prestataires de service du Cluster Logistique/ WFP.

III. Responsabilité

L'Organisation peut suivre le statut de sa demande de service en ligne directement via le lien suivant : <http://rita.logcluster.org/rita2/public/track.htm>

L'Organisation reconnaît et accepte que le PAM fournit l'ensemble de ces services à titre gratuits «tel quel» et que l'utilisation d'un ou plusieurs de ces services se fait aux risques et périls des Organisations qui l'utilisent.

Le PAM décline expressément et exclut toute garantie, expresse ou implicite, légale ou autre, y compris expressément mais sans s'y limiter, les garanties implicites relatives à la qualité marchandises, à la non-violation de droits de tiers, et d'adéquation à un usage particulier. Le PAM ne fait aucune représentation ou garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité, la sécurité ou l'actualité du contenu, des informations ou des services fournis sur ou par l'utilisation de l'application Web. Aucune information obtenue à partir du site Web est de créer une quelconque garantie non expressément indiqué par le PAM dans ces conditions d'utilisation.

Par la présente, le Cluster Logistique/PAM décline toute responsabilité de quelque nature que ce soit, concernant de possible pertes directes ou indirectes ; partielles ou totales ; résultant par un préjudice matériel ou financier dans le cadre de l'utilisation ; par les Organisations ; des prestations de services fournies par le Cluster Logistique /PAM.

Il incombe aux Organisations bénéficiaires des services fournis par le Cluster Logistique/PAM de prendre les mesures et arrangements nécessaires afin d'assurer leurs marchandises.

Le PAM/Cluster Logistique fournit des services aux partenaires, en toute bonne foi et s'assure que ces services sont mis à disposition et effectués dans les meilleurs délais et les meilleures conditions possibles.

IV. Conditionnement des marchandises

Les Organisations doit s'assurer que les marchandises qui doivent être transportées et/ou entreposées par le Cluster Logistique/PAM sont conditionnées de manière appropriées en fonction de la nature des marchandises, du mode de transport choisi, des moyens de manutention disponibles et des conditions logistiques particulières dans le pays d'opération.

Les Organisations utilisant les services de transport fournis par le Cluster Logistique/PAM doivent impérativement identifier les marchandises transportées avec les informations suivantes :

- Coordonnées complètes du destinataire des marchandises
- Destination finale des marchandises
- Description des marchandises (liste de colisage accessible sur les marchandises/colis)
- Instructions spéciales concernant le contenu des marchandises (fragile, dangereux...)
- Instructions spéciales concernant les précautions de manutention et d'entreposage

V. Marchandises hors gabarit

Les marchandises étant considérées comme hors gabarit (particulièrement longs et larges) seront pris en charge, ou non, en fonction des capacités logistiques à disposition du Cluster Logistique/PAM.

VI. Produits dangereux

En règle générale, le PAM/Cluster Logistique n'est pas en mesure d'assurer le transport de matières/marchandises dangereuses. En fonction de la nature des produits concernés et uniquement après acceptation du PAM/Cluster Logistique, le transport de ces produits pourra, au cas par cas, être considéré.

VII. Transport réfrigéré

En règle générale, le PAM/Cluster Logistique n'est pas en mesure d'assurer le transport et le stockage de produits nécessitant une température contrôlée (respect de la chaîne du froid ou atmosphère réfrigère). Cependant le Cluster Logistique étudiera, au cas-par-cas, les demandes des Organisations qui bénéficient déjà de ce type de service auprès du PAM dans le cadre d'un accord au niveau local « *Service Level Agreement* » qui serait déjà en place.

VIII. Contact du PAM/Cluster Logistique

Toutes les demandes concernant les services logistiques fournis par le Cluster Logistique/PAM doivent être envoyées à l'adresse suivante : drcongo.cargo@logcluster.org

Pour plus d'information concernant le mode opératoire de la DSL, veuillez utiliser le document de référence suivant « [DSL Instructions \(French\)](#) ».

