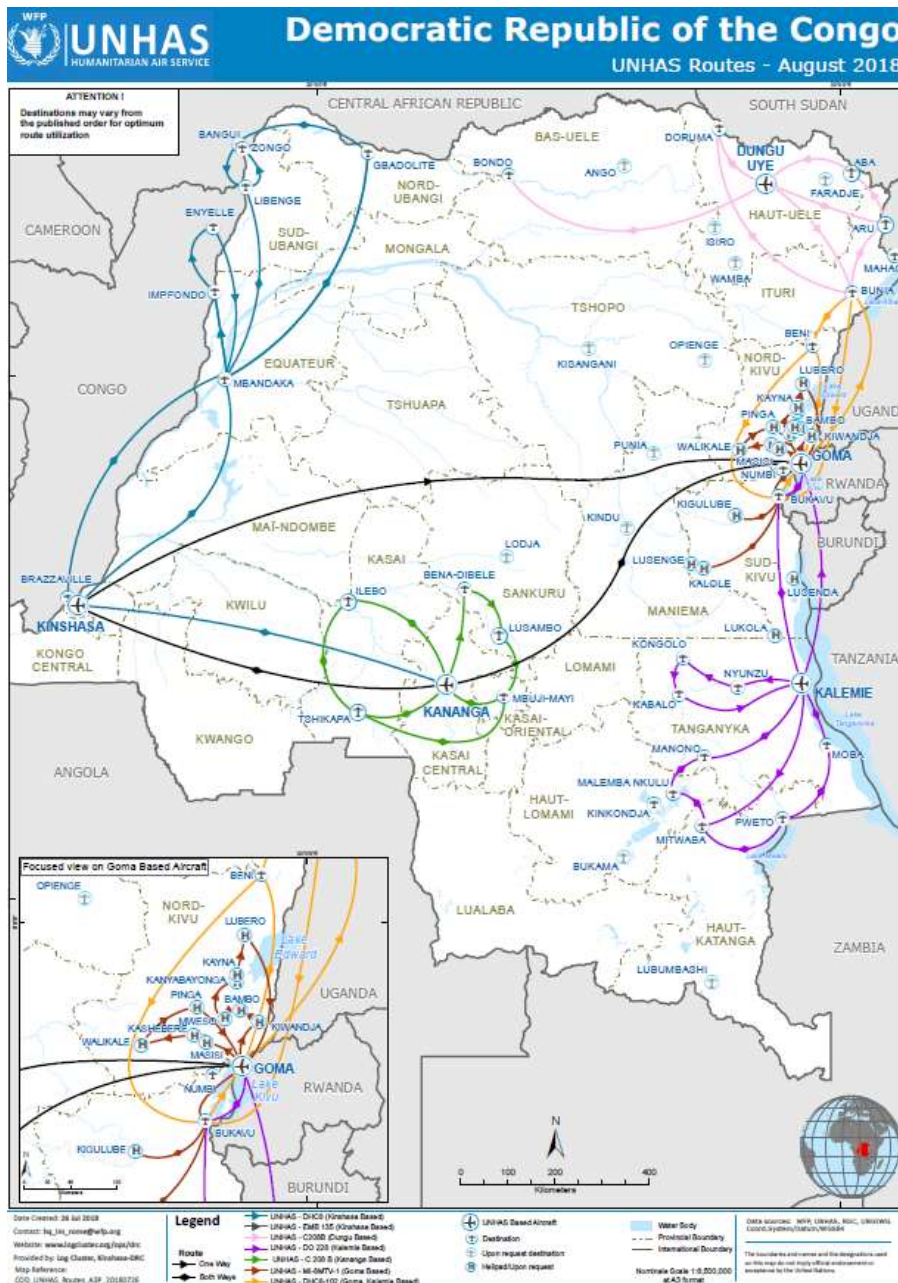


# UNHAS-Service Aérien Humanitaire des Nations Unies

## Aide-mémoire à l'usage des usagers



Version 1

25 Août 2018

Pays: RDC

Chief Air Transport Officer : Geoffrey Mwangi

## TABLE DES MATIERES

### 1. INTRODUCTION

1.1 Groupe des usagers	pg.3
1.2 Gestion du document	pg.3
1.3 Liste des acronymes	pg.4

### 2. Eligibilité, procédures de réservation et d'enregistrement

2.1 Comment s'inscrire?	pg.5
2.2 Les priorités	pg.5
2.3 Comment réserver ?	pg.6
2.3.1 Responsabilités des organisations utilisatrices	pg.6
2.3.2 Réservations pour les passagers	pg.6
2.3.3 Réservations pour le cargo	pg.8
2.3.4 Facturations	pg.8
2.4 Procédures d'enregistrement à l'aéroport	pg.9
2.4.1 Enregistrement passager	pg.9
2.4.2 Enregistrement bagages	pg.10
2.4.3 Cargo et service courrier	pg.11
2.4.4 Transport de matières dangereuses	pg.11
2.5 Sureté et informations de vol	pg.12
2.6 Evacuations médicales et sécuritaires	pg.12
2.6.1 Procédure d'évacuation sécuritaire	pg.12
2.6.2 Procédure d'évacuation médicale	pg.13

### 3. LISTES DE CONTACT

pg.15

### 4. Annexes

Annexe 1	Conditions de service
Annexe 2	Formulaire de réservation passager
Annexe 3	Formulaire de réservation cargo
Annexe 4	Formulaire de désignation des points focaux
Annexe 5	Liste du personnel
Annexe 6	Demande de MEDEVAC
Annexe 7	Demande de BODEVAC
Annexe 8	Aide pour les réservations en ligne (points focaux)
Annexe 9	Pregnant Passenger Air Travel (IATA Medical Manual)
Annexe 10	Shipper declaration for Dangerous Goods (IATA DGR)

## 1. Introduction

### 1.1. Réunions des groupes d'utilisateurs

---

Des réunions d'utilisateurs sont organisées tous les trimestres à : Kinshasa, Goma, Kalemie, Brazzaville, Kananga, Bukavu, Bunia et Gbadolite. Elles sont organisées et présidées par un personnel UNHAS (par délégation du CATO).

Le but de ces réunions est de :

- suggérer des changements pour l'éligibilité et les priorités passagers.
- suggérer de nouvelles destinations
- vérifier l'application des procédures pour le transport des passagers et du cargo de manière sûre et efficace.
- répondre à toute question relative à la qualité du service.
- prévoir les besoins futurs afin d'adapter la flotte au mieux.

Lors de ces réunions les informations concernant le planning de vol, les réservations, les paiements ou toute autre question opérationnelle ou de sécurité seront partagées avec les utilisateurs.

### 1.2. Gestion de cet aide-mémoire

---

Ce document est un extrait des SAOP UNHAS RDC. Il est édité sous la responsabilité du CATO qui gère sa mise à jour.

Une copie électronique sera partagée avec l'ensemble des utilisateurs à chaque mise à jour du SAOP impactant cet aide-mémoire.

### 1.3. Liste des abréviations

A-ERP	Aviation Emergency Response Plan	ID (card)	Identity (card)
AIS	Aeronautical Information Services	IFR	Instrument Flight Rules
AOC	Air Operator Certificate	IMC	Instrument Meteorological Conditions
AOIN	Air Operations Information Notices	LZ	Landing Zone
AOSI	Acceptance into Operation Service Inspection	MEDEVAC	Medical Evacuation
ASP	Aviation Safety Program	MEL	Minimum Equipment List
ASU	Aviation Safety Unit	MoFA	Ministry of Foreign Affairs
ATA	Actual Time of Arrival	NGO	Non-governmental Organization
ATC	Air Traffic Control	NOTAM	Notices for Airmen
ATCC	Air Transport Contracts Committee	ODL	Logistics Division, WFP Headquarters
ATM	Air Transport Manual	OSLA	Aviation Service, WFP Headquarters
ATU	Air Transport Unit at OSLA	OIC	Officer in Charge
AUR	Aircraft Utilization Report	PIC	Pilot in Command
AVSEC	Aviation Security	PMR	Passenger Movement Request
AWB	Air Waybill	RASO	Regional Aviation Safety Officer
CASEVAC	Casualty Evacuation	RC	Resident Coordinator
CATO	Chief Air Transport Officer	RfO	Request for Offer
CD	Country Director	SAOP	Standard Administrative and Operational Procedures
CMR	Cargo Movement Request	SAR	Search and Rescue
CRM	Crew Resource Management	SARPS	Standard and Recommended Practices
DPKO	Department of Peacekeeping Operations	SC	Steering Committee (UNHAS's)
DFS	Department of Field Support	SR	Safety Recommendation
e-FMA	Internet based – Flight Management System (Take-flight)	TCAS	Traffic Collision Avoidance System
ELT	Emergency Locator Transmitter	UG	User Group
ETA	Estimated Time of Arrival	UN	United Nations
ETD	Estimated Time of Departure	UNAVSTADS	UN Aviation Standards
FAO	Food and Agricultural Organization	UNDSS	UN Department of Safety and Security
GPU	Ground Power Unit	UNDP	UN Development Programme
GPS	Global Positioning System	UNFSO	UN Field Security Officer
HC	Humanitarian Coordinator	UNHAS	UN Humanitarian Air Service
HF (radio)	High Frequency (radio)	UNLP	UN Laissez-Passer
HR	Human Resources	UN WFP	UN World Food Programme
ICAO	International Civil Aviation Organization	VHF (radio)	Very High Frequency (radio)
ICRC	International Committee of the Red Cross	WASH	Water Sanitation and Hygiene
		WFP	World Food Programme

## 2. Eligibilité, procédures de réservations et d'enregistrement

### 2.1. Comment s'inscrire?

UNHAS est réservé aux travailleurs humanitaires (ceci n'inclut pas leur familles). Aucun militaire n'est accepté sur les vols UNHAS (en tenue ou non).

Une agence voulant profiter des vols UNHAS doivent d'abord fournir :

- Une lettre adressée au CATO indiquant qu'elle souhaite être inscrite en tant qu'organisation humanitaire basée en RDC.
- Une copie de l'accord-cadre signé avec le gouvernement de la RDC ou du statut d'organisation nationale.
- Une copie du certificat d'enregistrement auprès du ministère de la planification.
- La reconnaissance par OCHA de l'organisation comme membre actif de la communauté humanitaire.
- Tout autre document qui prouverait que l'organisation est autorisée à travailler en RDC en tant qu'acteur humanitaire.

Après vérification et acceptation, l'organisation devra :

- Signer les termes et conditions de service (annexe....)
- Signer les conditions financières (remises par les finances UNHAS lors de l'enregistrement)
- Remplir le formulaire des points focaux (annexe....)
- Fournir une liste du personnel de l'organisation. Cette liste sera fournie en version Excel et en version signée par le chef de mission. Il est de la responsabilité du point focal de maintenir cette liste à jour et de la transmettre à UNHAS dès que nécessaire.

Le compte de l'agence sera alors créé par les finances UNHAS et un mot de passe sera donné.

### 2.2. Les priorités

La règle de confirmation des réservations UNHAS est "premier arrivé, premier servi" sur la base des règles de priorité ci-dessous.

Les MEDEVAC/SECUREVAC, la sécurité de l'appareil et le transport de personnel Navigant sont considérés comme pouvant modifier le programme établi sans préavis.

PRIORITE	PASSAGERS	CARGO
<b>Priorité 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. MEDEVAC / SECUREVAC.</li> <li>b. Enquêteurs du bureau enquête accident.</li> <li>c. Directeurs des agences, fonds, programmes et organisations ONU, des ONG, du CICR, représentants des bailleurs de fonds.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Equipement et médicaments vitaux.</li> <li>b. Pièces détachées aéronautiques (AOG).</li> <li>c. Equipement et pièces pour la gestion au sol des aéronefs.</li> <li>d. Pièces détachées des véhicules tout-terrain.</li> </ul>

<b>Priorité 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Personnel ONU ou ONG en déploiement initial.</li> <li>b. Personnel en fin de mission devant prendre un vol international.</li> <li>c. Tout personnel ONU, ONG ou CICR en mission officielle.</li> <li>d. Journalistes couvrant une urgence au bénéfice de l'ONU ou d'un de ses partenaires et accrédités par une agence ONU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cargo urgent.</li> <li>b. Cargo en transit sur un autre vol.</li> <li>c. Surplus bagage accompagné n'excédant pas 25kgs</li> </ul>
<b>Priorité 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Organisations locales travaillant directement sur des projets humanitaires dans la région et soutenues par l'ONU/ONG/Bailleurs.</li> <li>b. Personnel en Rand R ou en congé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cargo de complément de stock.</li> <li>b. Bagage non-accompagné n'excédant pas 15 kgs.</li> <li>c. Tout autre cargo.</li> </ul>

## 2.3. Comment réserver?

### 2.3.1. Responsabilités de l'organisation utilisatrice

Il est de la responsabilité de l'organisation de s'assurer que ses passagers possèdent toutes les autorisations de voyage. Tous documents de voyage nécessaires, tels que visa/permis et /ou clairance de sécurité, clairance du ministère des affaires étrangères, etc... sont de l'unique responsabilité du passager. Toute taxe, paiement, pénalité découlant de l'absence d'un de ces documents sera payé par le passager ou facturée à l'organisation en charge du passager.

Chaque passager devra fournir une pièce d'identité valide (UNLP ou carte professionnelle avec photo) à l'enregistrement comme à l'embarquement. Si le passager n'est pas inscrit sur la liste de l'organisation il devra présenter son ordre de mission en plus d'une pièce d'identité valide (carte d'identité nationale, passeport ou carte d'électeur). En cas d'impossibilité de présentation d'un des documents, le passager se verra refuser l'accès à bord.

L'organisation doit également désigner 3 points focaux qui seront les seuls à pouvoir effectuer les demandes de réservations en ligne ou manuelles ainsi que les changements et les annulations. Il faut pour cela remplir l'annexe 4 "formulaire de désignation des points focaux". L'organisation devra aussi fournir le nom d'un point focal financier.

### 2.3.2. Réservations passagers

1. Les réservations passagers comme cargo doivent être transmises par le point focal en ligne prioritairement ou par mail au minimum 2 jours ouvrés avant le vol et au maximum un mois avant.

Horaires d'ouverture du service clientèle UNHAS :

Lundi au Jeudi (Sauf jours fériés) : 08h00 – 12h00  
14h00 – 16h00  
Vendredi (Sauf jours fériés) : 08h00 – 12h00  
14h00 – 15h00

2. Réservations en ligne :

- <https://apps3.tflite.com/takeflitepublicwfp>
- La réservation en ligne est strictement réservée au personnel inscrit sur la liste de l'organisation fournie à UNHAS DRC. L'application de cette mesure est de l'entière responsabilité de l'organisation et tout manquement sera sanctionné.
- La procédure est disponible annexe 8. En cas de difficulté, ne pas hésiter à contacter le service clientèle UNHAS.

3. Réservations manuelles: en cas de panne du système ou pour tout personnel n'étant pas sur la liste de l'organisation, un formulaire de demande passager (Annexe 2) peut être rempli et envoyé par mail à [drc.unhasbookingoffice@wfp.org](mailto:drc.unhasbookingoffice@wfp.org) ou déposer auprès d'un agent UNHAS à Kinshasa, Goma, Beni, Bunia, Brazzaville, Mbandaka, Gbadolite, Kananga, Mbuji-Mayi, Tshikapa, Dungen, Bukavu, Kalemie ou Manono. Chaque formulaire devra être accompagné d'un ordre de mission signé par le chef de mission de l'organisation et de la copie d'une pièce d'identité valide.

UNHAS se réserve le droit de refuser toute demande incomplète.

4. UNHAS applique le principe «premier réservé, premier servi».
- Un billet non utilisé ne peut être transféré à un nouveau passager.
  - La confirmation de réception de la demande de réservation n'est pas la confirmation que la réservation a été acceptée. Seul l'envoi du billet et du manifeste la veille du vol en début d'après-midi aux adresses mails indiquées par le point focal confirme l'acceptation de la réservation.
5. Pour les femmes enceintes souhaitant voyager avec UNHAS un certificat médical indiquant le nombre de semaines/date prévu d'accouchement et accord du médecin pour voler sera requis.

L'annexe 10 détaille les recommandations IATA en vigueur, cependant la décision finale appartient au commandant de bord de l'avion.

6. Les réservations pour le personnel officiel du gouvernement doivent être approuvées par le directeur pays du PAM ou son représentant. Ils devront se conformer strictement aux procédures d'enregistrement et d'embarquement.

7. Tout problème ayant trait avec les réservations doit être adressé au service clientèle UNHAS. Le personnel du comptoir d'enregistrement à l'aéroport n'a aucune autorité pour ajouter un passager non inscrit sur le manifeste.

8. Les annulations doivent être reçues par écrit au minimum avant midi, un jour ouvré avant le vol. Si l'annulation est faite après ou en cas de non présentation au comptoir dans le créneau d'enregistrement, le passager sera considéré comme « No-Show », son siège sera attribué à un passager en attente et le billet sera facturé à son organisation.

9. Si le vol est annulé par UNHAS sans alternative le même jour, le passager sera automatiquement inscrit sur le prochain vol disponible. Si celui-ci désire modifier ou annuler son vol, son point focal doit faire une nouvelle demande de réservation ou notifier l'annulation auprès du service clientèle UNHAS. UNHAS ne fournit ni repas, ni logement suite à un retard ou une annulation de vol.

**Note :**

**Dans un souci d'équité, une limitation de 5 sièges par organisation sur chaque vol a été mis en place. Les passagers supplémentaires des organisations concernées seront mis sur liste d'attente.**

**En cas de besoins supplémentaires nécessaires, une demande écrite devra être adressées pour approbation au minimum 4 jours ouvrés avant le vol.**

### 2.3.3. Réservation cargo

Les réservations cargo doivent être faites par le formulaire CMR (Annexe 3) auprès du service clientèle UNHAS au minimum 2 jours ouvrés avant le vol. La confirmation sera envoyée sous forme de manifeste la veille du vol aux différents points focaux.

Le formulaire doit être rempli avec le plus grand soin et le plus d'informations possible. Il doit indiquer le poids, le volume, les dimensions, le type d'emballage, le nombre de colis, les points de contact. Pour le transport de matières dangereuses, se référer au chapitre correspondant.

Le cargo ne doit pas excéder 1.3m3 et chaque paquet doit peser moins de 32kgs.

Pour le transport de matières dangereuses, se référer au paragraphe 2.4.4.

Seul le cargo manifesté pourra être pris en compte. UNHAS se réserve le droit de refuser tout cargo ne correspondant pas au manifeste, mal emballé ou mal étiqueté.

Chaque organisation est responsable de la récupération rapide de son cargo à l'arrivée de l'avion.

### 2.3.4. Facturation

Les réservations se font par prépaiement :

- Pour chaque réservation individuelle passager ou cargo
- Un forfait mensuel basé sur la prévision de réservation de l'organisation
- Pour un vol spécial

Cependant le coût réel n'étant connu qu'après le vol, une facture finale sera établie et envoyée à l'organisation concernée pour ajustement.

Les organisations peuvent opter pour un compte approvisionné en permanence auprès de UNHAS à la place du prépaiement. Dans ce cas, une facture mensuelle sera établie par UNHAS indiquant la balance du compte.

Dans le cas d'un accord particulier entre certains utilisateurs (donateurs et agences UN) et UNHAS, l'organisation peut être facturée avant le 15 du mois et réglé la somme dans les 30 jours après réception de la facture.

Tout manquement par l'organisation au paiement de cette facture dans les 30 jours pourra entraîner le refus par UNHAS de toute nouvelle réservation jusqu'à ce que le règlement soit effectué.

#### 1. Moyens de paiement

Par virement directement sur votre compte ouvert auprès de UNHAS ou bien auprès de tout compte bancaire WFP (liste disponible auprès du service finance UNHAS). Dans ce cas, la preuve de paiement doit être scannée et fournie au service financier de UNHAS.

Prix des billets UNHAS fixes par le comité directeur :

- Vols de Kinshasa vers l'Est : **\$500**



- Vols de Kinshasa vers Ubangi, Equateur, Roc et Bangui: **\$200**
- Vols depuis/vers le Kasai **\$300**
- Toute autre destination **\$100**
- Cargo vers toutes les destinations **\$1.5 par kilogramme (kg)**

#### 2. Inactivation des comptes

Si la balance d'un compte utilisateur est inférieure à \$500, le compte sera inactivé et toute réservation sera impossible tant que le compte ne sera pas renfloué.

#### 3. Procédure de demande de vol spécial

Toute organisation peut faire la demande pour un vol spécial :

- De manière occasionnelle à travers une facture proforma
  - De manière permanente à travers un TSA (Technical Service Agreement)
- Une demande formelle doit être envoyée au service clientèle comprenant la route et la date souhaitées, le nombre de passagers et le cargo ainsi que toute autre information importante au moins 5 jours avant le vol (sauf urgence).
  - Une estimation du coût sera envoyée à l'organisation par proforma pour approbation. Le proforma devra être retourné signé à UNHAS.
  - Dans le cas d'un TSA, l'organisation devra signer les termes et conditions du contrat et régler une avance de 50% sur l'estimation du coût.

#### 4. Fermeture de compte et remboursement

Si un utilisateur n'a plus besoin des services de UNHAS et souhaite clôturer son compte :

- Il enverra une notification à UNHAS indiquant son intention de fermer son compte et une demande de situation de sa balance.
- Après réception de la balance du compte, l'utilisateur décidera s'il veut utiliser l'ensemble de la somme restante pour voler ou bien demander un remboursement.
- Il adressera sa décision à UNHAS par écrit en indiquant clairement le montant concerné.
- En cas de demande de remboursement, elle devra être faite sur papier à entête de l'organisation en indiquant, la somme concernée, les coordonnées bancaires du compte sur lequel l'argent doit être reversé, et toute information nécessaire au bon déroulement de la procédure.
- La fermeture du compte et le remboursement seront effectués sous quinzaine.

## 2.4. Procédures d'enregistrement

---

### 2.4.1. Enregistrement passager

Les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement munis d'une pièce d'identité avec photo (carte de l'organisation, passeport, UNLP, ou carte d'identité nationale) :

En cas de non-présentation, le passager sera refusé. S'il n'apparaît pas sur la liste de son organisation, il devra aussi présenter un ordre de mission en plus de sa pièce d'identité. D'autres documents peuvent lui être demandés (clairances, taxes...)

Afin de ne pas retarder les vols, il est impératif que les passagers se présentent à l'heure à l'enregistrement indiqué sur le billet (les points focaux des organisations sont responsables de la vérification des horaires d'enregistrement et de leur transmission aux passagers).

1. Aéroports ou pistes avec présence UNHAS :

- Le comptoir ouvre deux heures avant le décollage. Note : Le comptoir de Goma n'ouvre pas avant 06h30 quelle que soit l'heure indiqué par défaut sur le billet.
- Le cargo doit être déposer auprès du personnel UNHAS au moins deux heures avant le décollage, voire de préférence la veille.

2. pistes sans présence UNHAS:

- Le commandant de bord de l'avion procédera à l'enregistrement des passagers. En cas de conflit entre le manifeste du bord et celui du terrain, celui qui aura été imprimé en dernier sera considéré comme la référence pour l'embarquement.
- Les passagers se présenteront une heure avant le décollage.
- Le cargo doit être déposer une heure avant le décollage.

Les comptoirs ferment une heure avant le décollage. Les personnes se présentant après la fermeture seront considérées comme No-Show, leur billet sera facturé et leur siège alloué à un passager sur liste d'attente.

UNHAS n'est pas responsable pour le paiement de toute taxe ou redevance réclamée par les autorités nationales. Ceci est de l'entière responsabilité du passager.

#### 2.4.2. Enregistrement des bagages

La limitation de poids des bagages est de 20kgs, bagage à main inclus. Les demandes pour les bagages excédentaires doivent suivre la même procédure que pour le cargo. Ces excédents ne pourront être pris en compte que si la charge utile de l'avion le permet. Le forfait non utilisé d'un passager ne peut pas être utilisé par un autre passager pour son excédent de poids bagage.

Tout bagage doit être clairement identifié (nom, adresse et numéro de téléphone).

Un seul bagage à main de 5kgs est accepté. De plus, dans certains petits avions, il pourra être nécessaire de mettre ces bagages en soute. Le personnel UNHAS décide de la conformité du bagage à main en fonction de l'aéronef et de la place disponible.

UNHAS décline toute responsabilité pour les dommages mineurs sur l'extérieur des bagages résultant d'une manipulation normale ou pour les contenus endommagés par l'eau dans le cas de bagages perméables.

Les passagers et leurs bagages peuvent être soumis à des vérifications de sécurité aléatoires de la part d'agents de la sécurité MONUSCO ou privés.

Les passagers doivent identifier leur bagage au pied de l'avion, avant l'embarquement.

La nourriture telle que : poisson, fromage, liquides, légumes, viande... est interdite à bord des vols UNHAS. Seules les bouteilles d'eau, les biscuits et un ou deux fruits sont acceptés.

Les armes et munitions sont strictement interdites à bord de tous les vols UNHAS.

#### 2.4.3. Cargo et service courrier

- Sauf priorité immédiate, les passagers seront prioritaires sur le cargo.
- Des vérifications de sécurité aléatoires seront faites.

- UNHAS décline toute responsabilité quant aux pertes ou dommages subis par le cargo lors de l'entreposage, le chargement, le transport ou le déchargement. L'organisation est responsable pour tout décès, blessure ou dommage entraîné par son cargo.

UNHAS offre un service courrier (courrier officiel ou documents). Ils doivent être correctement fermés et identifiés (expéditeurs et destinataires). Poids maximum 3kgs. Ils doivent être déposés et enregistrés au bureau UNHAS, la veille du vol. UNHAS ne peut être tenu pour responsable de la perte ou des dommages des courriers ou de leur contenu. Le transport de somme d'argent supérieures à 5000USD n'est pas accepté (Pour la sécurité des passagers et de l'équipage, aucune exception ne sera faite).

#### 2.4.4. **Matières dangereuses**

Le transport de matières dangereuses doit répondre à toutes les exigences des Instructions Techniques IATA relatives au transport par air des matières dangereuses.

Responsabilités de l'organisation:

- Identifier les objets et les substances dangereuses conformément à la réglementation IATA.
- Limiter les matières dangereuses dans chaque paquet à la quantité maximum autorisée.
- Utiliser le type d'emballage réglementaire au transport de la matière dangereuse correspondante.
- Identifier et étiqueter l'emballage conformément à la réglementation IATA
- Soumettre une déclaration IATA (annexe 10) correctement remplie en plus du CMR au personnel UNHAS lors de la réservation.
- Inspecter chaque emballage pour relever un dommage ou une fuite lors du dépôt auprès du personnel UNHAS.

En cas de doutes, veuillez-vous rapprocher d'un personnel UNHAS qui répondra à vos questions.

## 2.5. A bord de l'avion

---

Les passagers sont priés d'écouter attentivement le briefing de sécurité présenté par le personnel de bord. Des kits médicaux et de survie sont disponibles à bord. De l'eau et des gâteaux sont distribués uniquement sur certains vols. Quelques appareils sont équipés de toilettes.

Les téléphones mobiles et autres appareils électriques doivent impérativement être éteints lorsque les portes de l'avion sont fermées.

Il est strictement interdit de fumer à bord et dans un rayon de 30m autour de l'appareil. Cela s'applique également aux cigarettes électroniques. Tout contrevenant se verrait poursuivi selon les lois en vigueur et il pourrait lui être réclamé les coûts induits par cette procédure.

## 2.6. Evacuations médicales et sécuritaires

---

En cas d'évacuations sécuritaires ou médicales urgentes les officiers UNHAS sont joignables 24/7 (voir liste des contacts)

### 2.6.1. Procédure d'évacuation sécuritaire

L'autorité approbatrice pour une évacuation sécuritaire est le coordinateur humanitaire ou son Représentant. La décision d'une relocation ou d'une évacuation sera prise d'après les informations disponibles.

Des informations précises et complètes sont impératives pour le bon déroulement de l'évacuation. Elles doivent être envoyées à UNHAS :

- Liste nominative des personnes à évacuer (séparer les expatriés du personnel national)
- Liste de l'ensemble des organisations demandant l'évacuation.

**Un contact permanent sera maintenu entre toutes les parties prenantes et UNHAS pendant toute la procédure.**

### 2.6.2. Procédure d'évacuation médicale

Cette procédure concerne:

- Uniquement le personnel humanitaire des organisations inscrites comme utilisatrices du service UNHAS.
- Le personnel humanitaire d'organisations non-inscrites, si une organisation inscrite supporte la demande.
- **NOTE : Sauf accord exceptionnel du directeur pays WFP, UNHAS n'effectue pas de MEDEVAC pour des non-humanitaires. Sur demande officielle du Représentant pays UNHCR ou MSF, UNHAS peut évacuer un réfugié ou un déplacé bénéficiaire de UNHCR ou MSF.**

Une MEDEVAC (Medical Evacuation) est le transport :

- D'une personne blessée ou malade d'un endroit sans structure médicale vers un endroit où il pourra être pris en charge.
- D'une personne blessée ou malade déjà pris en charge vers une structure médicale plus appropriée en RDC.

- UNHAS n'a pas vocation à organiser d'évacuation vers l'étranger. Cela est de la responsabilité de chaque organisation.

Cette demande MEDEVAC doit obligatoirement être initiée par un médecin ou un infirmier.

Dans l'ordre de préférence :

1. Un médecin ONU.
2. Si aucun médecin ONU n'est présent dans la zone, un médecin ou un infirmier d'une ONG (de préférence une ONG inscrite auprès de UNHAS).
3. Dans les zones sans ONG médicale, un médecin de l'hôpital ou Clinique locale peut initier la demande.

### **Priorité:**

#### **Priorité 1: Vitale.**

Risque de décès, de perte d'un membre ou d'une fonction cognitive. Nécessite une évacuation aérienne immédiate.

Temps de réaction : 3 à 6 heures. (Attention : aucun vol pendant la nuit)

#### **Priorité 2 : Urgent.**

Le patient doit être opéré mais il est stable.

Temps de réaction : 6 à 24 heures.

#### **Priorité 3: Evacuation normale.**

Le patient requiert un traitement médical non-urgent.

Temps de réaction : Suivant disponibilité.

### **Déroulé de la demande :**

Toute organisation ayant un accès habituel à UNHAS et membre du UGC peut faire une demande de MEDEVAC.

La demande doit être faite par la personne de l'organisation en charge de la mission sur le terrain à l'un des officiers UNHAS (cf liste des contacts).

La demande doit comporter:

- Une réservation en ligne si le patient est inscrit sur la staff list de l'organisation. En cas de médecin accompagnant ou si la personne n'est pas sur la staff list, une demande de réservation manuelle doit être complétée.
- La demande de MEDEVAC (Annexe 6) doit être complétée. Elle doit impérativement :
  - o Etre lisible
  - o Comporter un maximum de renseignement
  - o Indiquer si le patient est contagieux, s'il doit voyager assis ou couché
  - o Comporter la mention **FIT TO FLY** tel quel, afin d'indiquer à l'équipage que le patient est autorisé à voler
  - o Etre signée par le médecin ayant initiée la demande d'évacuation et tamponnée.
  - o Etre signée par le responsable de l'organisation et tamponnée.

### **Les appareils UNHAS ne sont pas médicalisés, cependant ils peuvent accueillir des civières.**

En cas de transport avec du matériel médical (oxygène...), la réglementation concernant le transport de matière dangereuse devra être respectée. Aucune concession à la sécurité aérienne ne sera faite pour cause de MEDEVAC.

### **Responsabilités de l'organisation :**

- Prévoir, si nécessaire une ambulance au départ et/ou à l'arrivée.

- Prévoir toute l'assistance nécessaire (fauteuil roulant, oxygène, équipe médicale...)
- Prévoir un représentant en charge de toutes les formalités administratives pour le patient au départ et à l'arrivée (formalités douanières, taxes aéroport, formalités médicales...).

L'organisation est entièrement responsable du transport de son patient jusqu'à l'aéronef et, à l'arrivée depuis l'aéronef jusqu'au lieu de traitement.

La procédure BODEVAC est similaire à la MEDEVAC. Le formulaire à remplir est en annexe 7. L'organisation est responsable de fournir pour le transport un sac mortuaire ou un cercueil. Le transport de corps non protégé correctement sera refusé afin d'éviter tout risque sanitaire pour l'équipage.

### 3. Contacts UNHAS

**Chief Air Transport Officer**

Geoffrey Mwangi  
E-mail : geoffrey.mwangi@wfp.org  
Cell: (+243) 998630920 / 992903874

**Air Transport Officer - Kinshasa**

Catherine Dumontoy  
E-mail : catherine.dumotoy@wfp.org  
Cell: (+243) 970142130

**Aviation Associates - Kinshasa**

Guy Atuzola  
E-mail: guylagrace.atuzola@wfp.org  
Cell: (+243) 998630926

Mamy Tshala  
E-mail : mamy.tshala@wfp.org  
Cell : (+243) 998630934

**Communication Assistant- Kinshasa**

Clément Bongola  
E-mail : clement.bongola@wfp.org  
Cell : (+243) 998630938

**Aviation Assistant - Brazzaville**

Rivel Moyiba  
E-mail : rivel.moyiba@wfp.org  
Cell : (+242) 066796676

**Aviation Assistant - Mbandaka**

Jack Mokanga  
E-mail : jack.mokanga@wfp.org  
Cell : (+243) 993000804

**Aviation Assistant - Gbadolite**

Tshitshi Ngombe  
E-mail : tshitshi.ngombe@wfp.org  
Cell: (+243) 817006847

**Deputy CATO - Goma**

Mirwais Motakef  
E-mail: Mirwais.motakef@wfp.org  
Cell: (+243) 817006707

**Air Transport Officer - Goma**

Sofiène Elfeki  
E-mail: sofiene.elfeki@wfp.org  
Cell: (+243) 993000816

**Customer care Aviation Associate - Goma**

William Lokoka  
E-mail: [william.lokoka@wfp.org](mailto:william.lokoka@wfp.org) or  
[drc.unhasbookingoffice@wfp.org](mailto:drc.unhasbookingoffice@wfp.org)  
Cell: (+243) 819700788

**Aviation Associate - Kalemie**

Patrick Kaseo  
E-mail: [patrick.kaseo@wfp.org](mailto:patrick.kaseo@wfp.org)  
Cell: (+243) 998630958/826764456

**Aviation Assistant - Kananga**

Jean Pierre Kitungwa  
E-mail : [jeanpierre.kitungwa@wfp.org](mailto:jeanpierre.kitungwa@wfp.org)  
Cell: (+243) 970141524/ 810658135

**Aviation Assistant – Mbuji-Mayi**

Jeannette Ntanga  
E-mail : [jeannette.ntanga@wfp.org](mailto:jeannette.ntanga@wfp.org)  
Cell : (+243) 970141769

**Aviation Assistant - Tshikapa**

Alain Furaha  
E-mail : [alain.furaha@wfp.org](mailto:alain.furaha@wfp.org)  
Cell : (+243) 819700845

**Aviation Assistant - Bukavu**

Nicolas Tshilumba  
E-mail : [nicolas.tshilumba@wfp.org](mailto:nicolas.tshilumba@wfp.org)  
Cell: (+243) 817006877

**Aviation Assistant - Beni**

John Nsungu  
E-mail : [jonh.nsungu@wfp.org](mailto:jonh.nsungu@wfp.org)  
Cell : (+243) 998630937

**Aviation Assistant - Bunia**

Jean-Christ Tshimanga  
E-mail : [jeanchrist.@wfp.org](mailto:jeanchrist.@wfp.org)  
Cell: (+243) 819294578/996889828

**Aviation Assistant - Dungu**

Yusuf Abdallah Mude  
E-mail: [yusufabdallah.mude@wfp.org](mailto:yusufabdallah.mude@wfp.org)  
Cell : (+243) 819700836

**Aviation Assistant - Manono**

Serge Manamugi  
E-mail : [serge.manamugi@wfp.org](mailto:serge.manamugi@wfp.org)  
Cell: (+243) 817006879