

Standard Operating Procedures (SOPs) Service de transport

Novembre 2018

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 communs logistiques facilités par le Cluster Logistique à travers différents fournisseurs de services (« Humanity and Inclusion – HI »).

Les services logistiques mis en place dans le cadre du plan de réponse humanitaire pays 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.

Les services facilités par le Cluster Logistique n'ont pas pour objectif de concurrencer les fournisseurs de services locaux, mais de les compléter par la mise en place de services communs.

En collaboration avec le Cluster Logistique, Humanité & Inclusion (HI) propose des services logistiques à travers son projet de plateforme aux ONG et agences des Nations Unies désirant assister les populations sur les programmes d'urgence en RCA. Ces services sont à la disposition des organisations disposant d'un protocole d'accord signé par les deux parties (HI et l'organisation demandeuse) et disponible auprès de l'équipe HI.

Ce document sous la référence SOPs déterminent les modalités d'accès aux services de transport de marchandises humanitaires et d'entreposage sur les hubs de Bambari et Bossangoa.

En cas de détérioration du contexte sécuritaire, HI se réserve le droit de cesser, temporairement ou totalement, les opérations en cours. Les présentes SOPs seront modifiées selon nécessité et les partenaires seront informés à travers le Cluster Logistique et/ou directement par HI.

TRANSPORT

HI propose un service de transport depuis Bangui, Bambari et Bossangoa vers toutes les destinations de la RCA, selon les conditions sécuritaires et d'accessibilité vers la zone de livraison.

Le transport sera effectué en poids lourd ou véhicule léger si nécessaire, et mutualisé avec différentes marchandises de différentes organisations autant que possible.

Il est à rappeler que HI n'engage pas sa responsabilité sur les dommages, pertes, ou vols. Il appartient donc aux partenaires d'assurer leur marchandise.

Procédures d'utilisation de service

- Toutes les organisations souhaitant utiliser ce service doivent signer un protocole d'accord avec HI.
- La demande de transport est disponible auprès du Cluster Logistique et auprès de l'équipe HI.
- La demande de transport signée et tamponnée doit être envoyée par email à l'adresse suivante :
 - Pour les transports au départ de Bangui : e.nzotto@hi.org et n.minte@hi.org
 - Pour les transports au départ de Bambari : a.balengao@hi.org, m.destefanis@hi.org et n.minte@hi.org
 - Pour les transports au départ de Bossangoa : sn.mayah@hi.org, tg.bah@hi.org et n.minte@hi.org
- Par souci d'organisation et d'optimisation des moyens de la Plateforme Logistique HI, les demandes doivent être réalisées **au minimum 72 heures** à l'avance. Dans le cas **d'une situation d'urgence justifiée** (vies en danger / rupture de chaîne), ce délai pourra être revu. La demande doit être la plus précise possible afin de limiter le temps de traitement avant validation. HI se réserve le droit de refuser une demande remise hors délais, ou incomplète.
- Après validation de la demande, une proposition de planification est partagée avec l'organisation demandeur.
- Les documents suivants seront joints à chaque transport effectué par HI :
 - Bon de livraison/packing list du demandeur (merci de prévoir un feuillet pour l'archivage)
 - Feuille de route / Waybill par HI
 - Rapport d'incident, si pertinent, par HI

Rappel

Le bon de livraison ou **packing list** est un document de liaison entre deux stocks (expéditeur et destinataire) ou entre un stock et un consommateur, il renseigne sur le contenu des colis et il ne peut être rédigé que par le demandeur ;

La feuille de route ou **waybill** ou est un document de transport tripartite qui renseigne sur le nombre et le type de colis ; il ne peut être remplie que par l'organisateur du transport.

Ces deux formats sont complémentaires, nécessaires et non commuables.

- Les colis sont conditionnés en amont du chargement et devront :
 - Etre emballés en fonction de la fragilité et sensibilité de la marchandise, du mode de transport et des conditions de routes ;
 - Etre accompagnés d'une liste de colisage tamponnée par le demandeur ;
 - Etre fermés, sécurisés (bande de garantie, scellée, mélange de peinture...) et identifiables (logo du demandeur /expéditeur/ destinataire) ;

www.logcluster.org/ops/caf13a

- Numérotés (1/3, 2/3, 3/3).
- Les matériels en vrac peuvent être exceptionnellement acceptés si déjà renseignés dans la demande de transport initiale.
- Le carburant est accepté uniquement dans des futs plastiques scellés selon une charte propre à chaque ONG (poinçon, mélange de peinture différent à chaque transport...) et ne présentant aucun signe de fuite.
- Afin de faciliter le transport du carburant et du ciment à l'intérieur de la RCA, chaque liste de colisage doit être accompagnée d'une facture.
- Afin de faciliter le transport du bois à l'intérieur de la RCA, nous rappelons que selon la loi en vigueur en RCA, il est obligatoire pour les organisations de se procurer au préalable, le laissez-passer délivré par le directeur des eaux et forêts, sous risque de voir leurs marchandises saisies par les autorités.
- HI se réserve le droit de contrôler aléatoirement le contenu des colis en présence du demandeur.
- HI se réserve le droit de refuser de la marchandise ne respectant pas les modalités du SOP.
- Le demandeur devra être présent au chargement quel que soit le lieu de chargement.
- Dans le cas d'un enlèvement par HI/AL chez le demandeur, ce dernier assure la manutention de son matériel.
- A réception du matériel, seule la personne indiquée sur la demande de transport est habilitée à valider la réception.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES LOGISTIQUES DE HI

- HI/AL ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'aucun dommage, perte ou vol de biens causés lors du traitement de la marchandise. Ainsi, il ne pourra être demandé à HI/AL aucun dédommagement de la part du partenaire, sous quelque forme que ce soit, pour ce type d'incidents. Il incombe donc au partenaire d'assurer sa marchandise.
- HI s'engage à restituer à l'Organisation Utilisatrice tout dédommagement et/ou remboursement obtenu auprès des transporteurs, en cas de défaillance reconnue de ces derniers. L'Organisation Utilisatrice devra faire les réserves de rigueur sur la waybill, faute de quoi aucun dédommagement de quelque nature que ce soit ne pourra être réclamé.
- Aucune des parties ne sera tenue responsable de son manquement à des obligations résultant du présent protocole si ce manquement est dû à un cas de force majeure.