

Procédure Opérationnelle Standard (SOPs) Service de transport

Juin 2020

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 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 détermine les modalités d'accès aux services de transport de marchandises humanitaires et d'entreposage sur les hubs de Bambari et Bangassou.

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 Bangassou, vers toutes les destinations de la RCA, selon les conditions sécuritaires et d'accessibilité vers la zone de livraison.

Les opérations de transport se font sous la base d'un système de recouvrement de coût. Le montant à recouvrir correspond au montant reçu par le(s) transporteur(s) contractualisé(s).

www.logcluster.org/ops/caf13a

Le moyen de transport sera sélectionné en fonction des biens humanitaires à transporter et des zones de livraison (Transport routier ou transport fluvial ; type de véhicule ; capacité du véhicule). Pour la réalisation de ses opérations de transport, HI s'appuiera sur les véhicules de la communauté des transporteurs Centrafricains. Chaque demande transport traité pourra être mutualisée avec différentes marchandises de différentes organisations tout en respectant la cohérence des biens à transporter et le niveau d'urgence des demandes.

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.

Exceptionnellement, le Plateforme Logistique HI peut permettre aux Organisations Utilisatrices de bénéficier de transport gratuit (payé par un bailleur). Le cas échéant, la Plateforme informera l'ensemble des organisations via le Cluster Logistique et indiquera les conditions d'accès à cette gratuité.

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 : m.vidon@hi.org, e.nzotto@hi.org et n.minte@hi.org
 - Pour les transports au départ de Bambari : n.minte@hi.org, m.mandagbogo@hi.org et m.vidon@hi.org
 - Pour les transports au départ de Bangassou : n.minte@hi.org, s.nghori@hi.org et m.vidon@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 traitement de la demande, une proposition tarifaire est partagée avec l'organisation demandeur, ainsi qu'une proposition de planification. Le transport est confirmé uniquement après réception de la proposition tarifaire signée.
-
- 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 de façon à protéger le contenu et permettre sa manutention, depuis le chargement, le transport (en prenant en compte l'état des infrastructures) et jusqu'à la livraison ;
 - 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) ;
 - 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 en 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 toute marchandise ne respectant pas les modalités du SOP.
- Le demandeur devra être présent au chargement quel que soit le lieu de chargement.
- L'Organisation Utilisatrice est responsable de l'organisation de la manutention et du paiement des manutentionnaires lors des opérations de chargement et de déchargement.
- A réception du matériel, seule la personne indiquée sur la demande de transport est habilitée à valider la réception.

ENTREPOSAGE

- HI propose un service d'entreposage gratuit à Bambari et Bangassou.
- Le stockage se fait dans un MSU de 240 m² à Bambari ; un MSU de 200 m² et un entrepôt en dur de 114 m² à Bangassou.
- 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.
- La durée de stockage des biens est de **un mois maximum**. Des exceptions peuvent être envisagées avec l'accord du chef de projet Plateforme.

Procédures d'utilisation de service

- Toutes les organisations souhaitant utiliser ce service doivent signer un protocole d'accord avec HI.
- La demande d'entreposage/d'enlèvement est disponible auprès du Cluster Logistique et auprès de l'équipe HI.
- La demande d'enlèvement/d'entreposage signée et tamponnée doit être envoyée par email à l'adresse suivante :
 - Pour les transports au départ de Bambari : n.minte@hi.org, m.mandagbogo@hi.org
 - Pour les transports au départ de Bangassou : n.minte@hi.org, s.nghori@hi.org
- Par souci d'organisation et d'optimisation des moyens de la Plateforme Logistique HI, les demandes doivent être envoyées **au minimum 48 heures** à l'avance. Dans le cas **d'une situation d'urgence justifiée** (vies en danger / rupture de chaîne), ce délai pourra être revu.
- Après traitement de la demande et en fonction de l'espace disponible, le mouvement est confirmé à l'organisation demandeur.
- Les documents suivants seront joints à chaque transport effectué par HI :
 - Bon d'entrée ou bon de sortie
- Les colis sont conditionnés en amont du chargement et devront :
 - Etre emballés de façon à protéger le contenant et permettre sa manutention ;
 - 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) ;
 - Numérotés (1/3, 2/3, 3/3) ;
- HI se réserve le droit de contrôler aléatoirement le contenu des colis en présence du demandeur.
- HI se réserve le droit de refuser toute marchandise mal conditionnée et/ou ne respectant pas les modalités du SOP.

- Le demandeur devra être présent lors de l'entrée et la sortie en stock. Le demandeur peut également être amené à participer à l'inventaire de ses stocks avec le superviseur de fret HI.
- L'Organisation Utilisatrice est responsable de l'organisation de la manutention et du paiement des manutentionnaires lors des opérations d'entrée et de sortie de stock.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES LOGISTIQUES DE HI

- HI 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 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 réserve constaté lors de la livraison et indiqué sur la lettre de voiture, 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.