

# Utilisation du formulaire de demande de services logistiques (DSL)

---

## Instructions a l'attention du demandeur

Les 2 précédents formulaires « *demande de transport* » et « *demande de stockage temporaire* » ont été réunis dans un seul document. Les demandeurs peuvent désormais soumettre l'une ou l'autre de leur demande de service avec le même formulaire (DSL). La précision et l'exactitude des informations fournies par les demandeurs dans leur formulaire de DSL sont primordiales et ce afin d'assurer un traitement et un suivi efficace des demandes reçues par le Cluster Logistique. Le demandeur est invité à lire attentivement ce document **avant** de formaliser sa demande via le formulaire DSL et avant de le transmettre au Cluster Logistique pour traitement.

**Une fois la DSL validée par le Cluster Logistique, celui-ci émettra un numéro de suivi (tracking number) qu'il communiquera au demandeur pour lui permettre de s'informer sur le statut de sa demande.**

Ce formulaire a été développé sous MS Excel/Office 2010. Si vous rencontrez des problèmes de compatibilité avec une version plus ancienne d'Excel, le pack de compatibilité peut être téléchargé et installé via: [www.microsoft.com/download/en/details.aspx?displaylang=en&id=3](http://www.microsoft.com/download/en/details.aspx?displaylang=en&id=3)

## Instructions pour la soumission du DSL

Veillez prendre note des instructions suivantes concernant la soumission d'une DSL :

- Une DSL doit être soumise pour **chaque** trajet de livraison entre un lieu de départ et une destination d'arrivée des marchandises
- Une DSL **distincte** doit être soumise si les marchandises mentionnées sont expédiés à partir de lieux différents.
- Une DSL **distincte** doit être soumise pour les marchandises nécessitant un traitement particulier (manutention et/ou stockage).
- Une **nouvelle** DSL doit être soumise pour le cas où vous solliciteriez une extension de la durée d'un service pour entreposage.
- Dans le cas où vous avez besoin de plus de place sur votre formulaire de demande, veuillez simplement **compléter un formulaire supplémentaire**. Veuillez ne pas rajouter de lignes supplémentaires dans le document original.
- Toute demande de reconditionnement doit mentionner **chaque** marchandises a reconditionner, et non pas une abréviation telle que « kit ».

Si vous avez un doute, vous pouvez soumettre votre demande à l'aide de plusieurs formulaires distincts.

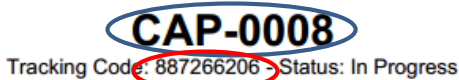
**Tous les formulaires DSL doivent être envoyés à l'adresse email du Cluster Logistique en gardant le format Excel d'origine. Veillez à ne pas enregistrer le document sous un autre format tel que .jpeg ou .pdf.**

## Obtention d'un numéro de DSL


Dès qu'une DSL a été acceptée par le Cluster Logistique et qu'elle est entrée dans le logiciel de suivi des activités du Cluster (*Relief Item Tracking Application*), un numéro est alloué à la DSL du demandeur ainsi qu'un numéro de suivi (tracking code). Ces deux informations seront transmises dans les meilleurs délais au demandeur afin qu'il puisse suivre le statut de sa demande et ce dans les meilleurs délais.

Numéro de Demande de Service Logistique (DSL) / Service Request Form (SRF) number

---



Tracking Code: 887266206 - Status: In Progress



Numéro de suivi/ Tracking Code

L'image ci-dessus représente une capture d'écran de RITA après qu'une DSL ai été entrée dans le système.

Ici le numéro **CAP-0008** correspond au numéro de la DSL et le numéro **887266206** correspond au numéro de suivi (tracking code) du chargement. Avec ce numéro de suivi (tracking code), le demandeur peut vérifier le statut de son chargement via l'interface internet de RITA.

<http://rita.logcluster.org/rita/public/login.htm;jsessionid=17C37A791FDC8252FD4EF666315D7C1A>

## Informations concernant l'expéditeur, le destinataire et le transitaire

Instructions d'utilisation: Veuillez compléter ce formulaire avec le plus de détails possible et joindre une liste de colisage en annexe. Le formulaire et la liste de colisage doivent être envoyés au Cluster Logistique au format Excel. Si vous manquez d'espace, veuillez ne pas rajouter de lignes supplémentaires dans le document original ci-dessous. Veuillez tout simplement compléter un formulaire supplémentaire.

Envoyer à	CAR.cargo@logcluster.org	• A remplir obligatoirement	<b>Destinataire</b> •:	
<b>Expéditeur</b> •:			Nom du contact •:	
Nom du contact •:			N° de téléphone •:	
N° de téléphone •:			E-mail •:	
E-mail •:			Numéro de DSL (attribué par le cluster logistique)	
Détails de l'expéditeur				
<b>Transitaire</b>			N° de téléphone •:	
Nom du contact •:			E-mail •:	

L'expéditeur : veuillez mentionner ici le nom de l'organisation ainsi que les coordonnées de la personne au sein de votre organisation qui sera en charge de l'expédition des marchandises.

Le destinataire : veuillez mentionner ici le nom de l'organisation ainsi que les coordonnées de la personne au sein de votre organisation qui sera en charge de recevoir les marchandises.

Le PAM ne sera en aucun cas l'expéditeur ou le destinataire pour une autre organisation à moins que les marchandises transportées soient destinées à la réalisation de ses propres activités.

Les demandeurs doivent s’assurer que les informations (nom, numéro de téléphone, email, etc) transmises dans le formulaire sont correctes et à jour. Si la demande concerne un transport international, le demandeur doit alors s’assurer que les contacts des transitaires sont exactes et que ceux-ci sont joignables dans le pays en question. Les informations relatives aux transitaires ne sont pas requises pour les demandes de transport sur le territoire national (présence du Cluster Logistique) sans passage de frontière.

## Service de transport

Service de transport	
De:	A:
Date de livraison souhaitée: (JJ/MM/AA)	

Si le formulaire est utilisé pour une demande en transport, cette section doit alors impérativement être renseignée. Les demandeurs doivent soumettre une DSL différente pour chaque localité d’origine et de destination.

*Par exemple, vous avez 20 cartons à expédier vers 2 destinations différentes, comme suit : 10 cartons pour la ville A et 10 cartons pour la ville B. Dans ce cas-là il est nécessaire de remplir deux formulaires DSL, un pour les 10 cartons à destination de la ville A et un autre pour les 10 cartons à destination de la ville B.*

Veuillez noter que la «date de transport souhaitée» a un **impact important sur l’organisation et la planification** des activités pris en charges par le Cluster Logistique. La «*date de transport souhaitée*» est la date qui correspond au jour où le demandeur souhaite que le Cluster Logistique transporte les marchandises mentionnées dans la DSL. Dans le formulaire, l’utilisateur ne pourra insérer qu’une seule date. Si le demandeur essaie d’introduire un autre type de donnée, il se verra afficher un message d’erreur.

Le mode de transport n’est pas mentionné dans le formulaire. Celui-ci sera déterminé par le Cluster Logistique et dépendra de la disponibilité, de la priorité de la cargaison et des services mis à disposition par le Cluster Logistique.

La destination finale de livraison des marchandises devra être clairement indiquée dans la case appropriée : « A ». Merci de ne pas mentionner d’endroit approximatifs ou mal connus, tels que : «vieux entrepôt 1» ou «enceinte de l’organisation...».

L’organisation qui a émis la demande de service logistique (DSL) doit s’assurer que toutes les mesures nécessaires ont été prises pour organiser la bonne livraison, le transport et la réception des marchandises concernées par la prestation de service et ce **avant** que le Cluster Logistique ne procède à la fourniture du service demandé.

***Veillez à ce que vos marchandises soient prêtes 24 h avant la date de transport souhaitée.***



**Fragile** – Il s’agit des marchandises qui nécessitent une manutention délicate ou un stockage particulier du a la fragilité des marchandises (ex. du matériel électronique ou du verre).

**Matières dangereuses** – Il s’agit de marchandises qui sont considérés comme risquées au regard des normes internationales en termes de transport. Exemples : les batteries au lithium, des marchandises contenant des produits pétroliers ou du carburant, ou des produits chimiques. Toute marchandise rentrant dans cette catégorie devra être identifiée physiquement sur les marchandises et comporter le numéro d’identification lui correspondant dans la classification de l’« ONU ». Le « *numéro d’identification de l’ONU matière dangereuse* » doit aussi être indiqué dans la case correspondante dans le formulaire DSL.

**Chaîne du froid** – Il s’agit des marchandises qui nécessitent d’être transportés et stockés à une certaine température. Si cela est le cas, cette température ou « *plage des températures de la chaîne du froid* » dans laquelle les marchandises doivent être transportées et stockées doit être indiquée dans la case correspondante dans le formulaire.

**Réglementées** – Il s’agit des marchandises qui subissent une réglementation particulière au niveau local. Par exemple, l’alcool médical qui est expédié vers des pays où l’alcool est prohibé.

**Les marchandises nécessitant un stockage et/ou une manutention spécifique doivent être traitées dans une DSL séparée. Par exemple, des vaccins (nécessitant une chaîne du froid) ne peuvent pas être inclus dans la même DSL que des tentes ou de l’équipement de bureaux (qui ne nécessitent pas de traitement particulier au niveau du respect de la chaîne du froid).**

## Description des marchandises

#	Description des marchandises	Unité de compte		Conditionnement pour transport		Spécification poids/volume		Catégorie
		Nombre total d'unité	Type d'unité	Nombre de conditionnement	Type de conditionnement	Poids total brut (KG)	Volume total (m3)	
ex	Huile végétale (2004 bouteilles)	167	Carton	3	Pallets	2000	1.3	FOOD
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
<b>Totaux:</b>						0.00	0.00	

La partie du formulaire « description des marchandises » doit comporter des informations précises et correctes, cela permettra au Cluster Logistique de mettre en place les moyens appropriés au regard des demandes reçues et de pouvoir ainsi assurer les services demandés par l’ensemble des demandeurs de manière efficace. **Le demandeur doit s’assurer que les informations mentionnées dans ce tableau sont correctes et que les valeurs totales de poids et de volume sont cohérentes au regard des marchandises listées.** *Les biens mentionnés en rouge sont là uniquement à titre d’exemple pour guider les demandeurs.*

**Description des marchandises** – Afin de faciliter le traitement rapide des demandes et de permettre au Cluster Logistique d’organiser les moyens nécessaires à mettre en place pour répondre aux besoins des partenaires (transport, manutention etc.), la description détaillée des marchandises est primordiale (biens, matériels et équipements). Cela doit être précis, par exemple la phrase « biens non-alimentaires » n’est pas une description suffisante.

**Nota bene : Si une organisation souhaite transporter des marchandises sous forme de colis pré-emballés constitués de différents articles, elle doit joindre une liste de colisage précise à sa DSL. Par exemple, si l’organisation envoie des cartons ou paquets contenant plusieurs articles non-alimentaires (casseroles, gobelets, etc.), le Cluster Logistique (qui va agir en tant que prestataire de service) se doit de connaître précisément le contenu des cartons ou paquets qui lui sont demandés de transporter ou de stocker et ce pour des raisons d’assurance et de procédures douanières.**

La description des marchandises doit être aussi précise que possible, dans le cas contraire, votre demande pourra prendre du retard dans son traitement. Le Cluster Logistique se doit d’être en possession de toutes les informations spécifiques et particulières concernant vos marchandises et ce afin de pouvoir apporter un service efficace et cohérent (manutention et transport) à votre demande de service. De plus, les produits tels que le carburant (qui peuvent contaminer d’autres biens humanitaires comme la nourriture) doivent pour des raisons évidentes être transportés séparément.

**Nombre total d’unité** – Il s’agit du niveau le plus bas **d’unité de compte (manutention) transport** des articles à transporter. Le nombre total d’articles ne peut être exprimé que par un chiffre entier. **Cf. exemple ci-dessous.**

**Type de colis** – Le « *type de colis* », doit décrire précisément comment les articles sont présentés. Il s’agit du niveau le plus bas d’unité **de transport** des articles à transporter (ici le nombre d’articles totaux sous leur forme de distribution ne nous intéresse pas à moins que ce soit des kits, seaux, boîte, caisse déjà sous cette forme lors de leur transport)

Les demandeurs ne peuvent que choisir parmi un menu proposé et cela afin d’assurer la standardisation de l’information en provenance des demandeurs. Bien entendu, ce menu pourra être si nécessaire, élargi et complété.

- Sac
- Boîte
- Vrac
- Bidon
- Caisse
- Ect....

**Conditionnement** – Cette section décrit la façon avec laquelle les unités de comptes individuelles sont conditionnées/regroupées ensemble. Cela inclut, mais ne se limite pas aux : palette bois, carton, conteneur 20', etc....

Cela n’est pas toujours rempli par le demandeur et dépend de la cargaison. Certains biens peuvent ne pas être emballés avec des unités plus larges.

**Exemple #1** : vous avez 2004 bouteilles d'un litre d'huile végétale. Ces bouteilles sont regroupées par carton de 12 bouteilles. Ce qui représente un total de  $2004/12 = 167$  cartons. Une palette peut transporter 60 cartons. Ce qui représente un total de  $167/60 = 2,78 \ggg 3$  palettes. Voir mise en situation de cet exemple dans la DSL.

**Poids total brut (kg)** – Cette information est très importante et elle doit être fournie avec exactitude. Uniquement des chiffres peuvent être entrés dans cette colonne par le demandeur. Le demandeur doit mettre le poids total brut en kilogrammes pour chaque ligne d'articles.

**Volume total (m<sup>3</sup>)** – Fournir le volume total des marchandises que vous demandez au Cluster Logistique de transporter/stocker/manipuler est **une information très importante**. Le Cluster Logistique utilise cette information afin d'assurer une utilisation efficace et optimale des moyens matériels (entrepôts mobiles et moyens de transport) et humains (manutention des marchandises) qu'il met à la disposition des partenaires du Cluster pour leurs activités.

- Pour calculer un volume, vous devez mesurer la hauteur, la largeur et la longueur de la boîte de n'importe quel bien et de les multiplier. Volume = Longueur x largeur x hauteur (L x l x h)
  - Par exemple, si votre boîte mesure 1 m de longueur x 2 m de largeur x 1,2 m de hauteur, le volume total pour cette boîte est de 2,4 m<sup>3</sup>.
- Si vous avez une petite boîte qui se mesure en centimètres, transformez d'abord vos mesures en mètre en divisant vos mesures en centimètre par 100. Ensuite calculez votre volume avec la formule énoncée ci-dessus.
  - Par exemple, si la boîte mesure :
    - 100 cm = 1 m (Longueur)
    - 150 cm = 1,5 m (largeur)
    - 200 cm = 2 m (hauteur)
    - Calcule du Volume =  $1 \times 1,5 \times 2 = 3 \text{ m}^3$
- Voici une calculatrice en ligne : [http://mathcentral.uregina.ca/volume\\_calculator](http://mathcentral.uregina.ca/volume_calculator)
- Dans la DSL, vous insérerez le volume total pour chaque ligne (correspondant donc au total de cette ligne).

**Catégorie** – Les demandeurs sont invités à définir la catégorie des articles qu'ils souhaitent que le Cluster Logistique traite. Une liste à choix multiple déroulant leur est proposé dans la cellule prévue à cet effet. Ces catégories ainsi que des exemples sont détaillés à la fin de ce document.

## Signature et autorisation

1. Toutes les formalités douanières, demande d'exonération et autres démarches administratives liées au transport des marchandises doivent être effectuées avant de solliciter une prestation de service auprès du Cluster Logistique. Les marchandises doivent être prêtes pour enlèvement en lieu et date accordés entre le responsable logistique (demandeur) et le prestataire de service (Cluster logistique). Veuillez noter qu'en aucun cas, le prestataire de service ne peut être tenu responsable en cas de dommage ou de perte des marchandises.

2. Je certifie par la présente que les informations fournies ci-dessus sont complètes/exactes et que les marchandises listées ci-dessus appartiennent à une organisation humanitaire et destinées uniquement à des fins humanitaires. Les documents de transport nécessaires seront joints aux marchandises à la date mentionnée ci-dessus. Je déclare que toutes les informations contenues dans ce formulaire sont vraies et correctes.

Nom :	<input type="text"/>	Date (JJ/MM/AA):	<input type="text"/>
Titre :	<input type="text"/>	Signature :	<input type="text"/>

Cette dernière partie doit obligatoirement être remplie par l'organisation qui émet la demande (DSL). La **DSL doit être envoyée sous format Excel**. Généralement le Cluster Logistique accepte de traiter les DSL non signées en provenance d'un représentant (d'une adresse email) reconnue comme

étant celle d'un des représentants de l'organisation. Si le demandeur veut ajouter sa signature au document, il peut le faire, mais enverra dans tous les cas sa demande au format Excel plus sa demande signé et scanné.



Symbole	Catégorie	Description	Exemples d'articles (liste non exhaustive)
	<b>Agriculture - Agriculture</b>	Produits pour l'appui direct des programmes agricoles	Semences, outils agricoles, matériel d'irrigation, filets de pêche, équipement mécanique
	<b>Gestion et coordination des camps - Camp Management and Coordination</b>	Équipement nécessaire à l'installation et le soutien des camps de réfugiés/déplacés.	Matériaux de construction, outils, équipements mécaniques
	<b>Redressement précoce – Early Recovery</b>	Équipement nécessaire à la réhabilitation des services publics et des moyens de subsistance sociaux économique	Matériels de construction, papeterie
	<b>Education - Education</b>	Fourniture scolaire et matériel de soutien aux élèves	Livres, papeterie, matériel de construction, bureaux
	<b>Électronique / Télécommunication - Electronics / Telecommunication</b>	Équipement nécessaire pour la mise en place des moyens de communication et d'information	Radios, téléphones satellites, antennes/relais radios
	<b>Alimentation (nutrition et sécurité alimentaire) – Food (Nutrition and Food Security)</b>	Produits nutritionnels pour distribution directe aux bénéficiaires	Biscuit énergétique, huile végétale, maïs, riz, plumpy nut, lait
	<b>Santé - Health</b>	Matériel médical pour l'aide aux bénéficiaires	Médicaments, matériels, consommables et équipements médicaux
	<b>Logistique – Logistics</b>	Matériel logistique nécessaire pour le soutien aux programmes	Carburant, huile de moteur, véhicules, générateurs, entrepôts mobiles
	<b>Support opérationnel – Operational Support</b>	Tous les matériels ne supportant pas directement les bénéficiaires et non listés dans les autres catégories	Fournitures de bureaux, papeterie, mobilier de bureau
	<b>Protection – Protection</b>	Matériel nécessaire à supporter les programmes liés à la protection des droits de l'homme	Matériel de sensibilisation, matériel de déminage, matériel de nettoyage
	<b>Abri d'urgence – Shelter</b>	Matériel nécessaire pour assurer un abri d'urgence aux bénéficiaires	Bâche, tentes, bois, matériaux de construction, matelas, couvertures
	<b>Eau, hygiène et assainissement - WASH</b>	Matériel nécessaire pour assurer les projets liés à l'eau, l'hygiène et l'assainissement aux bénéficiaires	Tablette de purification d'eau, kit individuel et collectif d'hygiène, chlore, matériel de traitement d'eau