Demande de Service Logistique en Ligne (DSL)
Guide de l'utilisateur

[20 juillet 2023]

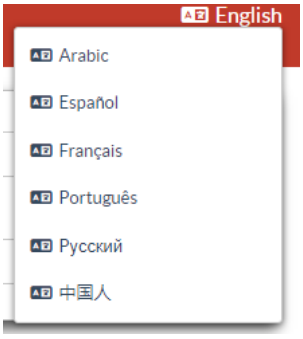
La demande de service Logistique (DSL ou SRF en anglais) est un document standard qui doit être utilisé par toutes les organisations qui souhaitent solliciter un service logistique au Cluster Logistique (service de transport, d'entreposage ou de fourniture de carburant entre autres). La précision et l'exactitude des informations fournies par les demandeurs dans leur DSL sont primordiales 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 remplir la DSL.

Une fois la DSL validée par le Cluster Logistique, un numéro de suivi sera émis et communiqué au demandeur pour lui permettre de suivre le statut de sa demande.

A. INSTRUCTIONS POUR LA SOUMISSION DE LA DSL (Lien : Veuillez cliquer ici)

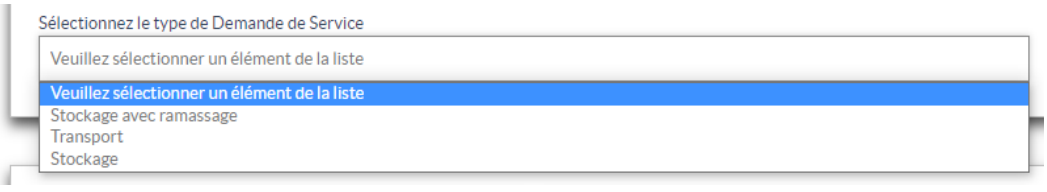
1. Sélection de la langue

Les demandeurs de services peuvent sélectionner la langue préférée pour soumettre leur demande dans le coin supérieur droit. Les langues disponibles actuellement sont : l'anglais, le français, l'espagnol, le portugais, l'arabe et le russe.



2. Sélection du (des) service(s)

La liste déroulante fournit une liste des services fournis par le cluster / secteur logistique, notamment : Stockage, Transport et Stockage avec ramassage. Les types de services seront limités par les types de services disponibles dans chaque mission de pays.



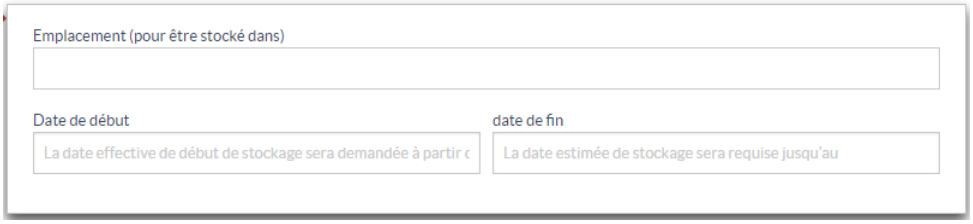
Une fois le type de service sélectionné, veuillez entrer le lieu et les dates requis pour le service.

3. Détails du service (s)

Selon le type de service, les utilisateurs seront invités à fournir des informations pertinentes supplémentaires pour chaque type de service.

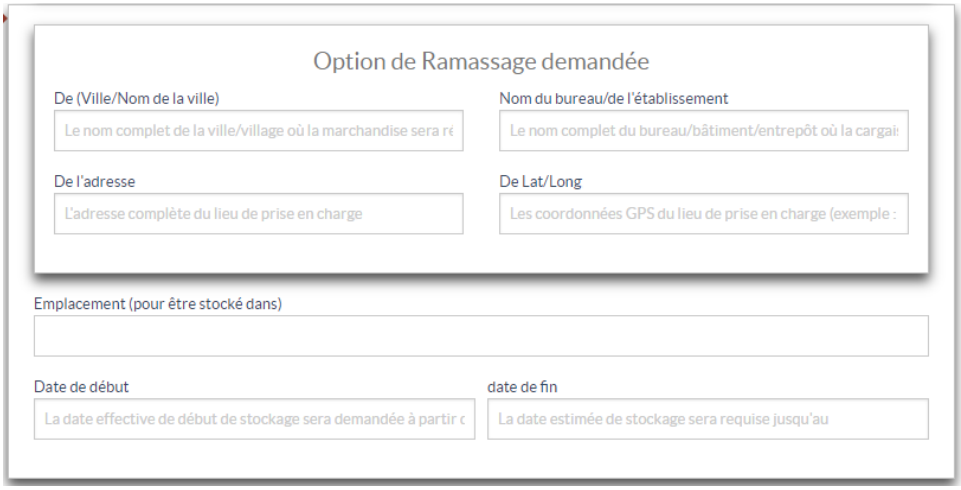
Pour le stockage uniquement :

Les demandeurs devront définir l'emplacement de stockage souhaité. Seuls les emplacements actifs seront disponibles pour la sélection. Les demandeurs devront également définir les dates de début prévues et la dernière date de stockage. Si la durée exacte n'est pas connue, les demandeurs de services doivent utiliser leurs meilleures estimations pour aider à la planification. Une DSL de stockage distincte doit être soumise pour chaque emplacement ou installation de stockage.

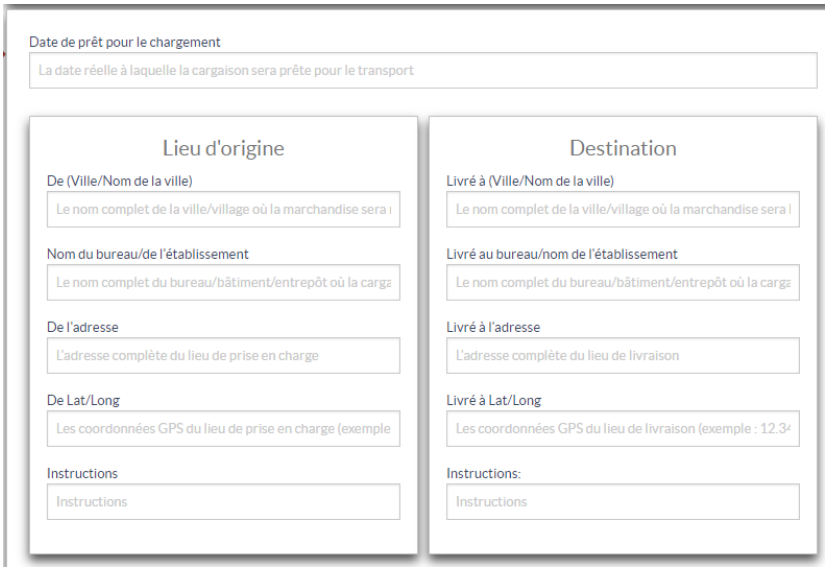


Pour l'entreposage avec ramassage :

Si les demandeurs ont besoin de services de ramassage pour le fret entreposé, ils devront inclure le nom de la ville, l'emplacement de l'installation, l'adresse municipale et, si possible, les coordonnées GPS. Veuillez être aussi précis que possible. Si les demandeurs souhaitent que des marchandises soient livrées ultérieurement à leur emplacement, cela peut être fait au moment de la demande de mainlevée de la cargaison. Le point focal local peut également organiser la livraison.

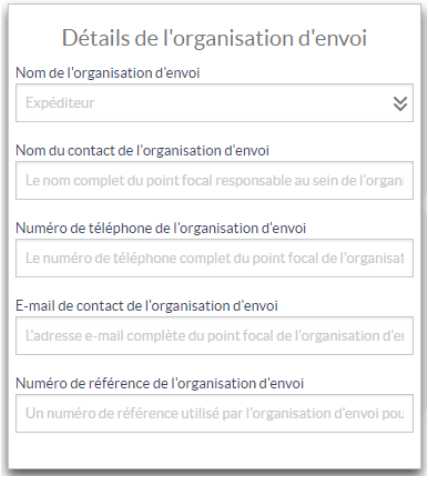


Pour le transport uniquement :
Les demandeurs nécessitant uniquement des services de transport doivent indiquer avec précision et exactitude la date à laquelle la cargaison est prête à être chargée et les informations sur le lieu de ramassage et de livraison, y compris la ville, l'adresse physique, le nom du bâtiment ou de l'installation et, si possible, les coordonnées GPS. Les demandeurs doivent indiquer toute instruction spéciale, y compris les heures d'ouverture, les renseignements précis sur l'arrivée, les coordonnées ou tout autre renseignement qui sera utile lors de la collecte du fret.



4. Points de contact

Les utilisateurs du service doivent remplir le point de contact pour l'expéditeur et le destinataire. Si le point de contact du même utilisateur de service envoie et reçoit la cargaison, la bascule à la réception des coordonnées peut être laissée telle quelle.



Le formulaire de demande sera par défaut l'expéditeur et le destinataire ayant les mêmes informations. Si l'organisation du destinataire est différente de l'organisation de l'expéditeur, sélectionnez « non ».

5. Détail de l'organisation Transitaire

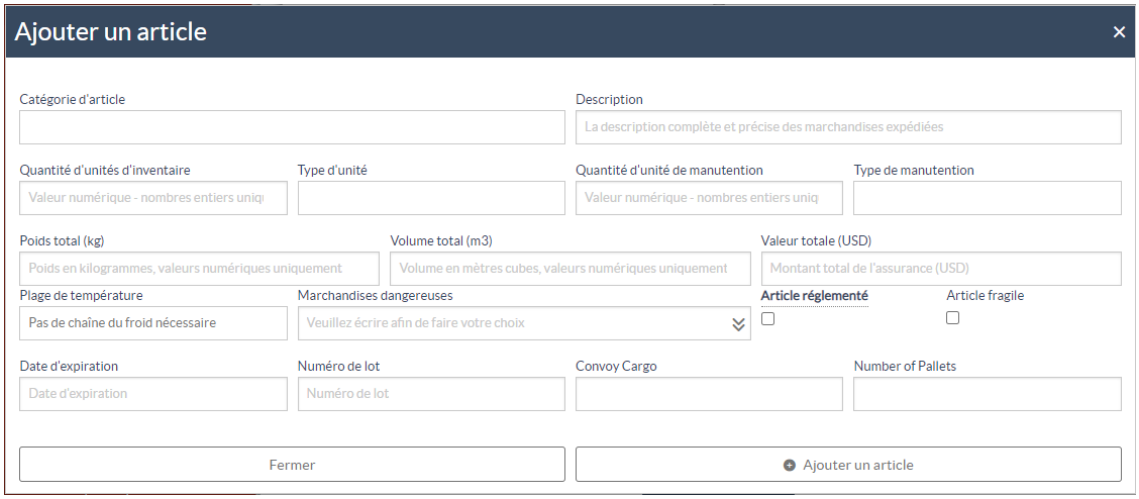
Par défaut, la bascule pour effacer les détails de l'organisation est « non ». Si vous avez besoin d'un agent transitaire, sélectionnez « oui » et entrez les informations du transitaire.

Remarque : les utilisateurs doivent s'assurer que toutes les coordonnées fournies dans la DSL sont exactes et valides.

6. Renseignements sur la cargaison

Les demandeurs de services doivent ajouter au moins une ligne. Les articles peuvent être ajoutés en sélectionnant le bouton « *Ajouter un article* ».

Une fois sélectionné, une nouvelle fenêtre apparaîtra avec des informations au niveau de l'élément.

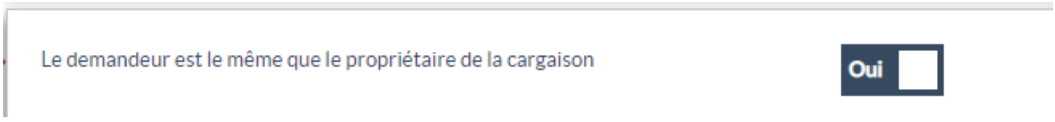


Le demandeur doit remplir autant de données que nécessaire pour assurer une bonne gestion des articles de la cargaison. Remarque : certains champs de données sont obligatoires. Une fois terminé, sélectionnez « A*jouter un article* ». La ligne sera maintenant affichée sur le formulaire :

Les demandeurs peuvent ajouter autant de lignes que nécessaire. Ils peuvent également supprimer, dupliquer et modifier des articles.

B. AFFIRMATION, DATE ET SIGNATURE

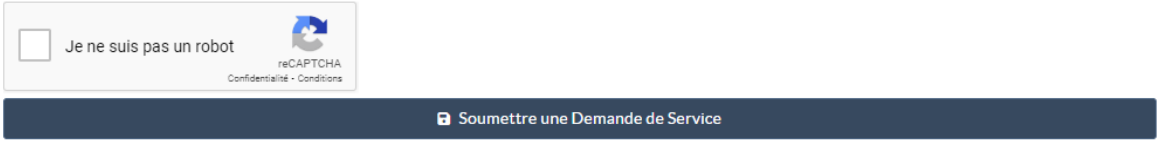
Les demandeurs sont tenus d'inclure leurs renseignements avant de les soumettre. Par défaut, les informations du demandeur seront les mêmes que celles de l'expéditeur/propriétaire de la cargaison.



Si vous soumettez une demande et que vous n'êtes pas la même personne que le nom indiqué dans la section « expéditeur », veuillez sélectionner « Non ». Remarque : l'e-mail de vérification sera envoyé au demandeur uniquement - si l'e-mail dans la boîte d'affirmation n'est pas le vôtre, vous ne pourrez pas finaliser la DSL. Assurez-vous de ne répertorier que les e-mails auxquels vous pouvez accéder activement.

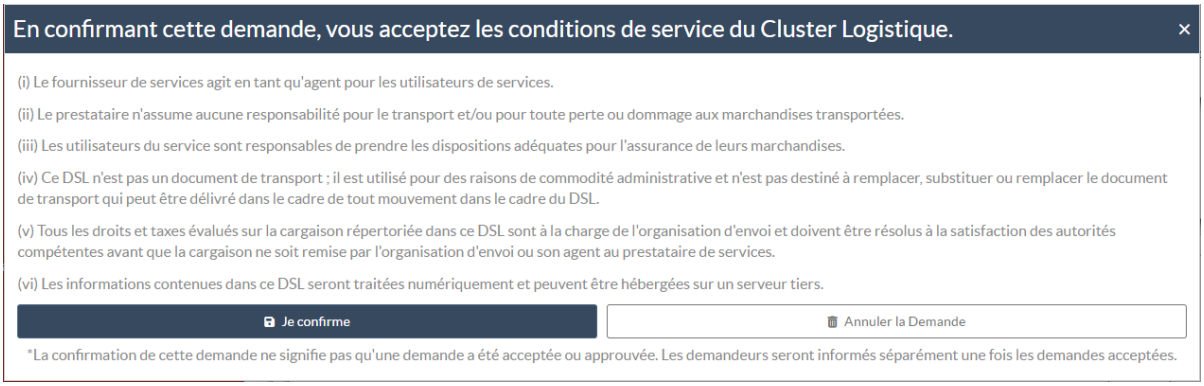
Détails du demandeur :

Une fois que les détails du demandeur sont entièrement entrés, les utilisateurs doivent remplir le CAPCHA de sécurité et sélectionner « *Soumettre la Demande de Service* ».



C. CONDITIONS DES SERVICES

« CONDITIONS DES SERVICES » désigne les termes et conditions que l'Utilisateur du Service accepte de respecter pour utiliser les Services Communs fournis par le Fournisseur de Services. Afin de finaliser la demande, vous devez soumettre « *Je confirme* ».



Une fois qu'une demande a été entièrement soumise, il sera demandé aux utilisateurs s'ils souhaitent commencer une nouvelle demande de service ou s'ils souhaitent dupliquer la demande de service actuelle. La duplication d'une demande accélérera le processus de création d'une autre demande similaire – les demandeurs peuvent modifier certains détails clés, mais sinon refaire l'ensemble du processus rapidement.

Dernière étape du processus : l'e-mail indiqué comme « demandeur » recevra un e-mail de confirmation demandant au demandeur de confirmer en suivant un lien. L'e-mail de confirmation restera actif pendant 24 heures. À moins que le demandeur ne confirme ce lien, la demande ne sera jamais entièrement reçue par le représentant du fournisseur de services.

Des informations supplémentaires sur les conditions et le suivi peuvent être trouvées ci-dessous :

Catégorie – les utilisateurs doivent identifier la catégorie de leurs articles à l'aide du menu déroulant. Les catégories d'articles correspondent au groupe associé aux articles, qui doivent pratiquement être sélectionnés *en fonction de l'utilisation de la cargaison de l'article*. La liste complète des catégories, accompagnée d'exemples, peut être consultée à la fin de ce document. L'identification des catégories d'articles fournit un élément d'information essentiel lors de la déclaration du soutien du cluster par secteur.

Description - Une description complète et précise des marchandises expédiées doit être fournie dans la section « Description » de la DSL. Les descriptions d'articles doivent être aussi précises que possible, sinon votre DSL pourrait être retardée dans le traitement. Le Cluster Logistique a besoin de connaître des informations très spécifiques et détaillées sur toutes les cargaisons expédiées afin que le Cluster puisse assurer une bonne manutention. De plus, les articles tels que le carburant qui peuvent contaminer d'autres biens de secours humanitaires tels que la nourriture doivent être expédiés séparément dans différents modes.

Note Importante : Si une agence expédie un article de secours composé d'un panier de marchandises préemballé, elle doit joindre la liste de colisage de ce panier. Par exemple, si une agence envoie un sac pré-emballé d'articles non alimentaires de cuisine (casseroles, tasses, etc.), même si le sac est un article individuel, le cluster doit toujours avoir la liste de colisage de ces articles pour des raisons d'assurance et de douane.

Unité d'Inventaire (consommateur) – c 'est la plus petite unité de comptage utilisée pour compter les marchandises lors de leur transport et/ou stockage.

1. **Quantité** – La quantité totale de marchandises, peut uniquement être un chiffre entier qui correspond parfaitement au type d'unité fourni.

2. **Type d'unité** – A ce stade les utilisateurs peuvent uniquement choisir dans une liste restreinte et déroulante le type d'unité et ce afin de standardiser au maximum les informations reçues de la part des partenaires.

Cela peut facilement être étendu si nécessaire. Choix d'unités:

- Bulk (kg) - *Vrac*
- Each – *Piece*
- Litre – *Litre*
- Pair – *Paire*
- Part - *Partie*

Unité de Manutention : Cette section décrit le type d'emballage/packaging dans lesquels les marchandises sont emballées ensembles.

1. **Quantité** - La quantité totale de packaging/emballages, peut uniquement être un chiffre entier qui doit correspondre parfaitement au type d'unité fourni afin de décrire avec précision la manière dont les marchandises sont transportées.

2. **Unité** – A ce stade les utilisateurs peuvent uniquement choisir dans une liste restreinte et déroulante le

type d'unité afin de standardiser au maximum les informations reçues de la part des partenaires. Cela peut facilement être étendu si nécessaire. Les choix d'unités disponibles sont les suivants :

- None/Loose – *Aucun*
- Crate – *Caisse*
- Bag/Sack – *Sac/Sachet*
- Drum/Barrel – *Baril/Fût*
- Bale/Bundle – *Bale/Paquet*
- Kit/Set
- Box/Carton – *Boite/Carton*
- Roll - *Rouleau*

Poids / Volume :

1. **Poids Total Kg** - Celui-ci doit être rempli correctement. Seules des entrées numériques peuvent être saisies par l'utilisateur. L'utilisateur doit entrer le poids total en KG pour chaque ligne d'article.

2. **Volume Total m3** – Le calcul du volume des articles que vous demandez au cluster logistique de gérer est un élément essentiel des mouvements et du stockage des marchandises. Le cluster logistique utilise ces informations pour consolider et s'assurer que la pleine utilisation des unités de stockage mobiles (MSU) et des modes de transport communs (bateau, barge, camion, hélicoptère ou aéronef à voilure fixe) est utilisée à son plein potentiel.

Volume = hauteur x largeur x longueur. ***Par exemple, si votre boite mesure 1,2 m de haut x 2 m de large x 1 m de long, votre volume total pour cette boite est de : 2,4 m3****.*

- Si vous avez une petite boîte en centimètres, calculez-la en mètres avant de calculer le volume en divisant les centimètres par 100. ***Par exemple, si votre boîte mesure : 100 cm = 1,00 m ; 150 cm = 1,50 m ; et 200 cm = 2,00 m. Par conséquent, le volume est de 1,00 x 1,50 x 2,00 m = 3 m3.***
- Un calculateur de volume en ligne est disponible ici : https://volumecalculators.com/
- Dans la DSL, vous insérerez **le volume total pour chaque ligne d'article seulement**.

Note importante : L'utilisateur doit s'assurer que ces données sont exactes et que les totaux pour le poids et le volume ont un sens pour les articles décrits.

Valeur totale (USD) – La valeur totale de chaque poste en dollars américains doit être remplie. S'il est acheté dans une autre devise, la conversion de la somme en USD peut être effectuée.

Merchandises Dangereuse – Articles qui peuvent être considérés comme des marchandises dangereuses ou dangereuses selon les normes d'expédition internationales. Les piles au Lithium, les articles contenant du carburant ou des produits pétroliers ou d'autres produits chimiques en sont des exemples. Tous ces articles auront un numéro d'identification UN correspondant qui doit être utilisé (en cliquant sur le lien HERE vous accéderez à la page Web pertinente de l'ONU pour connaître l'ID ONU de vos marchandises dangereuses) et saisissez le « Numéro d'identification ONU » dans l'espace requis.

Réglementé – Articles qui peuvent avoir des restrictions mises en œuvre localement. Par exemple, les équipements de communication sans fil dans les endroits où les équipements de communication sont fortement réglementés.

Fragile – Il s'agit de tous les articles qui nécessitent une manipulation délicate ou un stockage soigneux (par exemple, l'électronique ou le verre).

Ecarts de Températures – Articles sensibles à la température et pouvant nécessiter un stockage ou une manipulation spéciale. Pour indiquer les plages de températures requises, sélectionnez l'une des plages prédéfinies dans la liste déroulante de la DSL. Pour les plages qui ne sont pas exprimées dans la liste déroulante, veuillez inclure les plages de température dans la section des commentaires de la DSL.

Écart de température	Nom Commun
En dessous de -15°C	Stockage congelé
2° à 8°C	Stockage réfrigéré
8° à 15°C	Frais
15° à 25°C	Climat contrôlé ou "température ambiante"

Date d'expiration – Pour les articles qui ont des dates d'expiration spécifiques qui doivent être suivies, y compris les aliments, les produits médicaux et les produits chimiques. La date d'expiration n'est pas obligatoire et n'est généralement incluse que si nécessaire.

Numéro de Lot – Pour les articles qui doivent être suivis par lot de production, généralement des produits pharmaceutiques ou des consommables médicaux. Le numéro de lot n'est pas obligatoire et n'est généralement inclus que si nécessaire.

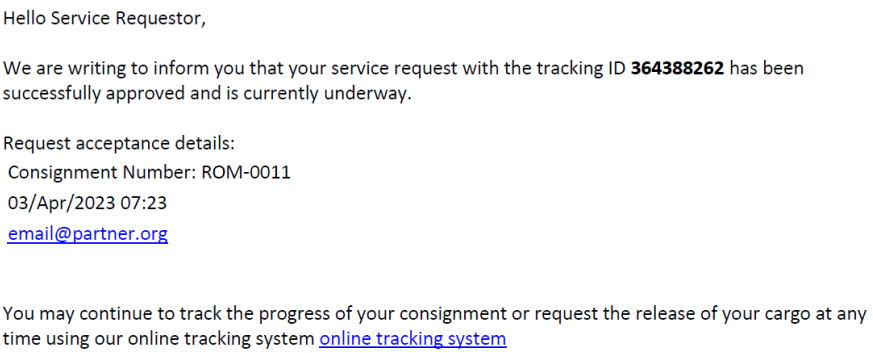
Autres - Cette case peut fournir des informations spécifiques et/ou des exigences particulières pour la manutention ou le transport de votre cargaison/articles ou toute autre information logistique pertinente.

Tous les kits sur la DSL doivent être accompagnés d'une liste de colisage des articles contenus dans le kit. Si vous soumettez une DSL en ligne qui comprend des composants de kit, veuillez envoyer un e-mail à votre point focal du Cluster Logistic en mentionnant le numéro de la DSL.

En cas de doute, contactez le cluster logistique à : BurkinaFaso.Clustercargo@wfp.org

D. GUIDES POUR L'ÉMISSION DU NUMÉRO DSL

Une fois qu'une DSL a été autorisée et acceptée par le cluster logistique, la personne qui demande la cargaison recevra un e-mail automatique contenant un ***numéro d'expédition*** et un ***numéro de suivi*** pour la demande. Les numéros d'expédition et les numéros d'identification de suivi sont automatiquement générés pour référence future par les demandeurs de service.



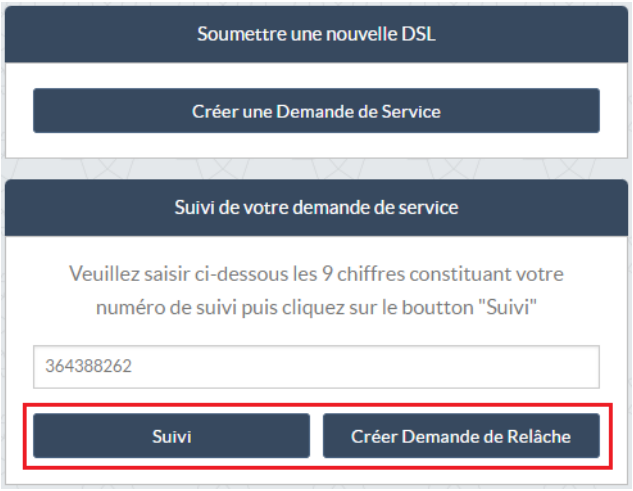
Hello Service Requestor,

We are writing to inform you that your service request with the tracking ID **364388262** has been successfully approved and is currently underway.

Request acceptance details:
Consignment Number: ROM-0011
03/Apr/2023 07:23
email@partner.org

You may continue to track the progress of your consignment or request the release of your cargo at any time using our online tracking system online tracking system

L'image ci-dessus montre un e-mail automatique dans lequel la DSL a reçu le numéro "ROM-0011" et un identifiant de suivi unique "364388262". Les demandeurs de services pourront consulter et gérer leurs demandes en ligne à l'adresse Web suivante : https://rita.logcluster.org/public/track.htm



- **Suivi** : les demandeurs de service peuvent rechercher et surveiller l'état le plus récent de leur envoi.
- **Créer Demande de Relâche** : Les utilisateurs de services peuvent demander le relâche d'une partie ou de la totalité de la cargaison associée à leurs envois.

Remarque : L'utilisateur doit s'assurer que ces données sont exactes et que les totaux pour le poids et le volume ont un sens pour les éléments décrits.

Cluster Logistique – Burkina Faso

CATÉGORIES	DESCRIPTION	EXEMPLES COURANTS
Coordination/Gestion des camps	Articles pour l'installation et le soutien des infrastructures des camps de réfugiés ou de déplacés internes	Ciment, bois, pelles, conteneurs portables
Relèvement rapide	Matériel de soutien pour les programmes impliqués dans la restauration des services publiques ou de moyens de subsistance	Brouettes, pelles, matériaux de construction
Éducation	Matériel de soutien pour l'école et les élèves	Cahiers, manuels, papeterie, fournitures scolaires
Sécurité alimentaire	Produits alimentaires pour le soutien du bénéficiaire	Riz, huile végétale, maïs, lait, semences
Opérations générales	Articles non destinés au bénéficiaire et non couverts par d'autres catégories	Fournitures de bureau, papeterie, bureaux
Programme général	Tout élément requis pour soutenir les programmes sectoriels	Vouchers, cartes de distribution
Santé	Tout matériel nécessaire à l'accompagnement médical des bénéficiaires	Médicaments, EIHK 2017 kit, ORS, fournitures hospitalières et de laboratoire
Logistique	Matériel nécessaire au soutien logistique direct des programmes	Carburant, huile moteur, véhicules, générateurs, entrepôts mobiles
Nutrition	Aliments considérés en relation avec les besoins alimentaires de l'organisme	Plumpy'Sup, Plumpy'Nut, Biscuits énergétiques (HEB), Lait therapeutic
Protection	Tout article utilisé pour soutenir directement des programmes visant à garantir que toutes les personnes sont protégées conformément à leurs droits humains	Kit de dignité, matériel d'aide aux personnes âgées et handicapées, contre violence sexiste/ équipement déminage et d'enlèvement de débris.
Abri d'urgence	Matériaux utilisés pour protéger les bénéficiaires des intempéries	Bâches, tentes, contreplaqué, clous, matelas, couvertures, bâches en plastique
Télécommunications	Équipement requis pour soutenir directement les communications radio et d'information sur le terrain	Radios, téléphones satellites, tours radio, matériels VSAT
Eau, hygiène, installations sanitaires (WASH)	Eau, assainissement et produits d'hygiène pour les bénéficiaires	kits d'hygiène, chlore, savon, pompes