

Service de fret aérien d'urgence

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 ses fournisseurs de services.

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.

Ces services sont effectifs pour une période limitée et peuvent être supprimés, en partie ou dans leur intégralité, pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- Un changement de situation dans le pays dans lequel il opère ;
- Les services ne sont plus perçus comme un besoin en termes de priorité, de mise en place et/ou de coordination;
- Des contraintes financières.

Ce document sera régulièrement mis à jour en fonction de l'évolution du contexte logistique et pour répondre aux besoins opérationnels. Vous pouvez vérifier les mises à jour en cliquant sur le lien suivant : <https://logcluster.org/ops/caf13a> .

RAPPEL IMPORTANT

- i. Toutes les communications relatives aux demandes de service de transport aérien doivent être adressées à l'adresse suivante : car.clustercargo@wfp.org
- ii. Il est de la responsabilité des utilisateurs de service de s'assurer du dédouanement de leurs marchandises avant de faire une demande de fret aérien.
- iii. Il est de la responsabilité des utilisateurs de service d'assurer leurs marchandises pendant toute la durée du service d'entreposage.
- iv. Les fournisseurs de service n'assument aucune responsabilité pour les dommages/pertes de marchandises qui surviendraient pendant le transport dans leurs véhicules et/ou l'entreposage dans leurs locaux.
- v. Seules les agences des Nations Unies, les Organisations Humanitaires Internationales, les Organisations Non Gouvernementales Nationales et Internationales enregistrées en RCA sont éligibles à utiliser ces services (« Utilisateurs du Service »).

Resume des Services Fournis

Le service se fait au départ de Bangui et à destination de localités considérées difficiles d'accès en Centrafrique. Le service de fret aérien peut inclure – si l'utilisateur en fait la demande – la collecte du cargo à l'adresse de l'utilisateur à Bangui.

Les demandes de service de fret aérien doivent être transmises par le biais du formulaire de Demande de Services Logistiques (DSL), disponible ici <https://logcluster.org/document/formulaire-de-demande-de-service-logistique-dsl-srf> , et envoyées à l'adresse suivante : car.clustercargo@wfp.org .

Le service de fret aérien facilité par le Cluster Logistique est fourni à titre gratuit pour les utilisateurs du service et pour une durée dépendant de la disponibilité des fonds alloués à ce service.

Sauf arrangement contraire et préalable, le chargement et le déchargement des marchandises seront à la charge de l'utilisateur du service. Le chargement des marchandises du lieu de départ à l'aéroport pourra être réalisé par une organisation partenaire du Cluster Logistique.

IMPORTANT : Le service de fret aérien est un service d'urgence de dernier recours. Il est réservé aux destinations qui sont difficiles d'accès par voie terrestre, et aux articles de catégorie « life saving ». Les zones desservies et le type de cargo pouvant être affrété varient. La définition des zones desservies et des marchandises pouvant être affrétées sera établie sur la base des priorités de l'urgence définie par l'Equipe Humanitaire Pays / Inter-Cluster Coordination. Ces priorités sont amenées à évoluer au fil du temps. Les destinations priorisées seront communiquées aux utilisateurs du service de manière continue. Le Cluster Logistique veillera également à ce que les projets disposant de leur propre financement pour le transport ne bénéficient pas de ce service.

COMMENT ACCEDER AUX SERVICES DE TRANSPORT PROPOSES

- L'utilisateur du service devra envoyer la demande de transport (Demande de Service Logistique - DSL) - dument remplie - par email au format Excel à l'adresse suivante : car.clustercargo@wfp.org. Les utilisateurs sollicitant le service de fret devront fournir les coordonnées de la personne-ressource en charge du suivi de leur demande. Seront considérées comme acceptables, toutes les demandes émanant de personne ayant été reconnues comme appartenant à l'utilisateur demandeur.
- Lors de la soumission d'une demande de transport les utilisateurs du service doivent présenter leur intervention à la destination concernée afin de justifier leur recours au service ainsi que l'urgence des articles à expédier. Chaque demande de transport aérien doit être validée par les coordonnateurs des clusters concernés par le contenu de la demande (exemple : une demande pour un transport de matériel Santé doit être validée par le coordinateur du Cluster Santé). A cet effet, les utilisateurs sollicitant le service doivent mettre en copie les coordonnateurs concernés lors de la soumission de la demande.
- Chaque demande de transport aérien soumise par utilisateur du service doit être validée par l'agence chef de file du Cluster Logistique notamment WFP.

- L'utilisateur du service devra envoyer sa demande de service (DSL) **au moins 4 jours** avant la date sollicitée de transport au départ de Bangui.
- Une demande de service doit contenir uniquement :
 - Un lieu/endroit où le cargo sera collecté et où le service débutera (dans la cellule « ORIGINE (ville) »)
 - Une seule et unique date à laquelle le cargo sera prêt pour le chargement (dans la cellule « Chargement prêt le»)
 - Un lieu/endroit où le cargo sera retourné et le service rendu clôturé (dans la cellule « DESTINATION (ville) »)

IMPORTANT : les instructions pour remplir la DSL sont disponibles <https://logcluster.org/document/guide-utilisation-formulaire-de-demande-de-service-logistique> et le guide explicatif des unités pour remplir la DSL <https://logcluster.org/document/guide-des-unite-rita>.

- Il est demandé aux utilisateurs du service de fournir dans la cellule « COMMENTAIRE(S) » de la DSL, l'objectif et le cadre d'intervention pour lesquels les marchandises doivent être affrétées par avion jusqu'à leur destination.
- Il est demandé aux utilisateurs du service de joindre la liste de colisage correspondant aux marchandises listées dans la DSL devant être soumise.
- Le Cluster Logistique vérifiera les demandes de service logistique (DSL) et sollicitera si besoin des compléments d'informations. Si la DSL doit être modifiée, le Cluster Logistique prendra contact avec l'utilisateur qui a émis la demande afin que celle-ci en transmette une nouvelle.

IMPORTANT : à ce point aucun engagement n'a été pris par le Cluster Logistique afin de fournir le service demandé.

- Cluster Logistique passera en revue les DLS nouvellement reçues. A ce stade, la DSL pourra aussi si elle ne correspondant pas aux critères d'approbation être soit placée en attente ou être annulée par l'utilisateur demandeur. Dans le cas où la demande de service peut être prise en charge par le Cluster Logistique, l'utilisateur en sera informé dans les meilleurs délais.
- Le Cluster Logistique contactera l'utilisateur qui a émis la demande de service logistique (DSL) afin d'organiser le chargement et le déchargement des marchandises. Les utilisateurs du service doivent assurer que leur cargo soit prêt pour le ramassage au lieu d'origine à la date et à l'heure convenue.
- Un représentant de l'utilisateur du service devra être présent lors des opérations de chargement et déchargement.
- L'utilisateur du service devra fournir une copie du bon de livraison lors de la livraison des marchandises auprès du fournisseur de service agissant pour le Cluster Logistique.
- Les utilisateurs du service doivent également assurer que leur cargo soit récupéré immédiatement après l'arrivée de l'avion à destination, une fois les opérations de déchargement à l'arrivée complétées.
- Le destinataire des marchandises devra à réception de celles-ci signer les documents nécessaires afin de confirmer la bonne réception de l'ensemble des marchandises.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES LOGISTIQUES

Frais liés aux prestations de service

- Tous les frais supplémentaires ou exceptionnels engendrés lors de la fourniture des services, au-delà de ceux stipulés dans ce POS seront à la charge de l'utilisateur du service.

Responsabilité

- Il incombe aux utilisateurs du service de prendre les mesures et arrangements nécessaires afin d'assurer leurs marchandises.
- Il incombe aux utilisateurs du service de fournir les documents nécessaires permettant de transporter les marchandises à travers la RCA en accord avec les lois en vigueur.
- Le Cluster Logistique et ses fournisseurs de service fournissent ces services aux partenaires, en toute bonne foi et s'assure que ces services sont mis à disposition et effectués dans les meilleurs délais et les meilleures conditions possibles.
- Par la présente, le Cluster Logistique ou ses fournisseurs de service déclinent toute responsabilité de quelque nature que ce soit, concernant de possible pertes directes ou indirectes ; partielles ou totales ; résultant par un préjudice matériel ou financier dans le cadre de l'utilisation ; par les utilisateurs du service; des prestations de services fournies.

Conditionnement des marchandises

- Les utilisateurs du service de transport doivent impérativement identifier les marchandises devant être affrétées avec les informations suivantes :
 - Coordonnées de l'utilisateur du service /personne expéditrice des marchandises
 - Coordonnées de l'utilisateur du service/personne destinataire des marchandises
 - Instructions spéciales concernant le contenu des marchandises (fragile, dangereux...)
 - Instructions spéciales concernant les précautions de manutention
- L'utilisateur du service doit s'assurer que l'ensemble des marchandises lui appartenant sont conditionnées de façon appropriée en fonction des conditions de transport, d'entreposage et de manutention du pays.

Marchandises hors gabarit

- Les marchandises étant considérées comme hors gabarit (particulièrement longs et larges) seront pris en charge, ou non, en fonction des capacités logistiques (équipements de chargement/déchargement) disponibles.

Produits dangereux

- En règle générale, le Cluster Logistique et ses fournisseurs de service ne sont pas en mesure d'assurer le transport de matières/marchandises dangereuses. En fonction de la nature des produits concernés et uniquement après accord du Cluster Logistique, le transport de ces produits pourra, au cas par cas, être envisagé.

Contact du Cluster Logistique/WFP

- Toutes les demandes concernant les services logistiques facilités par le Cluster Logistique doivent être envoyées à l'adresse suivante : car.clustercargo@wfp.org.