

## Procédures standards opérationnelles pour les prestations de services logistiques en Haïti (SOP)

Ce SOP est à l'appui de l'accord de service ((Service Level Agreement - SLA) que le bureau du PAM Haïti signe avec le partenaire pour la fourniture de services logistiques qui sont basés sur un principe de recouvrement de coûts.

### I. Contexte

Grâce à son expertise dans la chaîne d'approvisionnement humanitaire et de sa présence sur le terrain, le PAM est en bonne position pour appuyer les partenaires humanitaires avec des solutions logistiques afin de les aider à atteindre leurs objectifs de programme. Les partenaires humanitaires incluent, entre autres, les agences des Nations Unies, les I/ONG, les gouvernements et les organisations intergouvernementales.

### II. La prestation de services logistiques

Les services offerts par le PAM peuvent inclure une variété de services logistiques. Tous les services sont fournis selon le principe de recouvrement des coûts, auquel s'ajoute des frais de recouvrement des coûts de gestion (Management Recovery Cost - MCR) de 4,5%.

La prestation de services bilatéraux est initiée par un accord de service (SLA) signé entre le partenaire et le bureau du pays du PAM. Ce SLA agit comme un accord légal qui est valable pour un an ou pour la durée d'un projet partenaire et couvre tous les services logistiques demandés durant la période de validité. Ensuite, pour chaque demande de service, une facture pro-forma (PFI) est émise qui décrit le produit et/ou le service convenu, le prix, les conditions de paiement et autres informations pertinentes.

### III. Politique relative à l'avance minimale requise en fonction du partenaire humanitaire

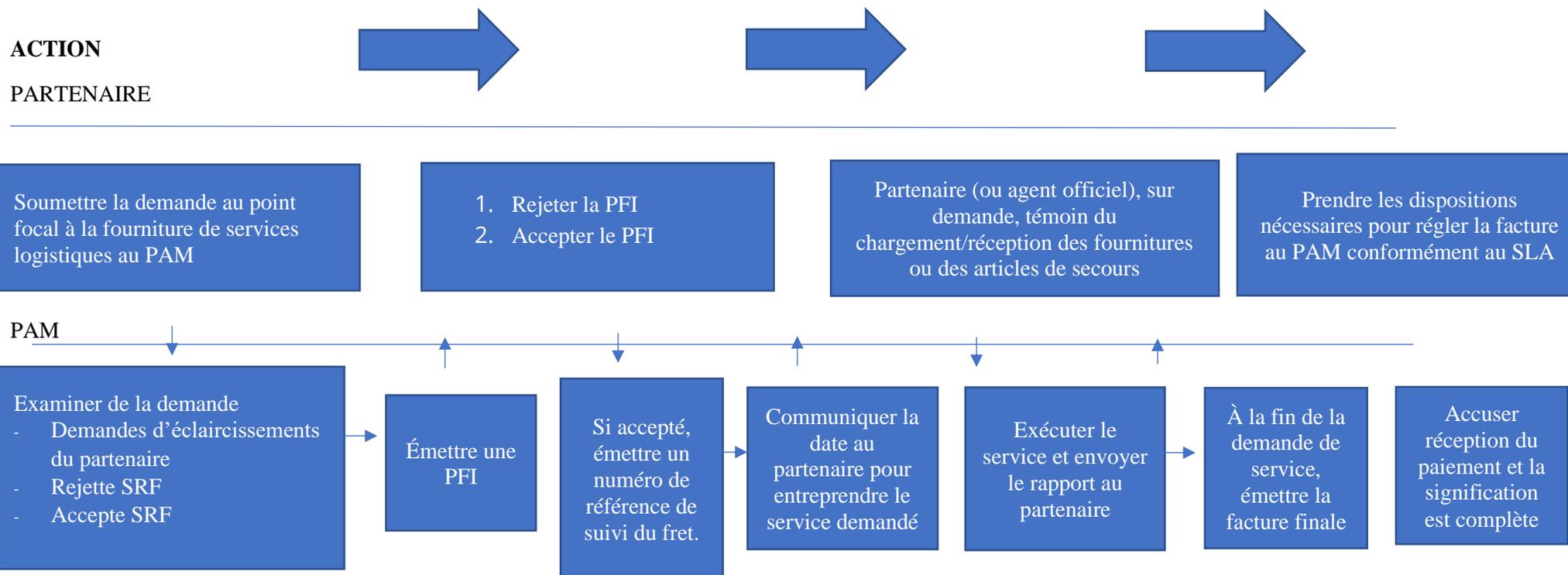
Partenaire humanitaire	Valeur du service en dollars É.-U. à fournir	Avance minimale Paiement requis*	NFI et Service d'approvisionnement alimentaire
Agences des Nations Unies	100 000 \$ US ou moins	Aucun	Paiement initial à 100 %
	Au-dessus de 100 000 \$US	50%	
I/ONG	Quel que soit le montant	50%	Paiement initial à 100 %
Autre	Quel que soit le montant	100%	Paiement initial à 100 %

\*Paiement anticipé calculé en pourcentage de la valeur de la PFI

**IV. Le processus d’activation de la prestation de services bilatéraux**

Le point de contact pour toute demande ou question concernant l’offre de service du PAM doit être envoyé à : [haiti.logisticsservices@wfp.org](mailto:haiti.logisticsservices@wfp.org)

Demande de service : À partir de la facture pro-forma (PFI) du formulaire de demande de service (Service Request Form - SRF)



ût 2021

V. Étapes du processus pour la fourniture de services logistiques en Haïti :

N°	Description du processus	Détails du processus	Documents	Responsable
1	Demande de service partenaire	Demande de service du partenaire reçue par le bureau du pays du PAM	Facultatif - Liste de colisage et détails de la cargaison pour évaluation par le PAM	PARTENAIRE
		Le PAM examine la demande et, si nécessaire, clarifie les données cruciales manquantes ou peu claires avec le partenaire	Formulaire de demande de service (SRF)	PAM CO
2	Contrat de service (SLA)	Le PAM vérifie l'état du SLA avec le partenaire et renouvelle/prolonge le SLA si nécessaire. S'il s'agit d'un nouveau partenaire, le SLA sera partagé pour approbation, avant signature par les parties (peut être fait simultanément des étapes 3 et 4)	SLA	PAM CO
3	Aligner le devis/budget avec les attentes du partenaire	Le PAM fournit un devis au partenaire et informe sur les conditions de paiement		PAM CO
		Le partenaire accepte ou rejette le devis du PAM pour le service		PARTENAIRE
4	Facture Proforma (PFI)	Le PAM partage avec le partenaire la PFI signé par le Directeur de pays du PAM	PFI	PAM CO
		Le partenaire signe la PFI et retourne une copie signée au PAM (avec le SLA signé, si nécessaire)	PFI	PARTENAIRE
5	Paiement anticipé	Le partenaire procède au paiement anticipé de la facture proforma selon les termes du contrats (voir section III de ce document)	PFI	PARTENAIRE
6	Implantation de service	Le PAM coordonne la mise en œuvre des services avec le partenaire		PAM CO
		Le partenaire confirme que le service a été rendu conformément à la demande initiale	Air Waybill, Waybill, GRN et autres documents logistiques signés	PARTENAIRE
7	Facture finale (FI)	Le PAM partage le FI avec le partenaire	Facture finale	PAM CO
8	Paiement final	Le partenaire procède au paiement de la FI et envoie au PAM les détails du virement bancaire	Facture finale	PARTENAIRE
		Le PAM assure le suivi de la balance des paiements (le cas échéant)		PAM CO

### VI. Notes

Le SLA détaille les besoins en matière de services au PAM, notamment :

1. **Coordonnées complètes** de l'expéditeur, du destinataire) ;
2. **Le type de service** (transport et/ou stockage) et la date à laquelle l'envoi sera prêt à être déplacé ou collecté.
3. **Article** : description, type d'emballage, nombre d'emballages, poids total/postes, volume total/postes, valeur de la marchandise
4. Le partenaire fournit **la documentation nécessaire** pour appuyer les informations fournies dans le SRF, telles que la liste de colisage etc.

Prestation de services au PAM :  
[haiti.logisticsservices@wfp.org](mailto:haiti.logisticsservices@wfp.org)

La PFI comprend :

1. Détails précis du service à fournir et des rôles et responsabilités des deux parties
2. Le coût estimé affilié à la demande de service
3. Référence de suivi du fret en ligne sur l'application RITA.

Lorsque le partenaire accepte les termes et conditions liés à la demande de service :

- Le partenaire retourne la PFI signée et estampillée
- Le PAM prend acte de la demande de service et prend les dispositions nécessaires pour la donner suite à cette demande
- Le partenaire initie l'avance de paiement selon le cas

Le PAM fournira des mises à jour régulières

### TERMES ET CONDITIONS

1. Le PAM n'accepte aucune responsabilité en cas d'indisponibilité, de suspension ou de perturbation des services fournis en exécution de l'accord (SLA) et la facture pro-forma émise (PFI).
2. Les services de la chaîne d'approvisionnement demandés (les « Services ») sont fournis uniquement pour soutenir les programmes de secours et de développement dans en Haïti.
3. Le PAM n'accepte aucune responsabilité pour toute réclamation de tiers découlant de ou en relation avec son exécution en vertu de tout contrat pour les services conclus, conformément au SLA signé entre le PAM et le partenaire. Le partenaire indemniser, traitera, défendra et dégagera le PAM de toute responsabilité en ce qui concerne toute réclamation d'un tiers ou autre cause d'action découlant de ou liée à l'accord signé.
4. En cas de perte ou d'endommagement de marchandises achetées, transportées, manipulées ou stockées dans le cadre de l'accord signé, le PAM doit, à la demande du partenaire, fournir la preuve de tout contrat conclu au nom du partenaire et/ou lui apporter son assistance, tous les coûts et responsabilités restant avec le partenaire et ses assureurs. Conformément aux principes de recouvrement de coûts, toutes les déductions ou pénalités que le PAM peut appliquer aux prestataires de services sous contrat seront transmises au partenaire.
5. Le Partenaire est responsable et indemniser le PAM contre toutes les amendes, taxes, droites ou autres charges de nature publique qui peuvent être évalués par les autorités compétentes en relation avec toute marchandise transportée, manipulée ou stockée pendant l'exécution du service.
6. Le PAM n'assumera aucune responsabilité pour toute perte ou dommage aux marchandises transportées, manipulées ou stockées en exécution de l'accord, ou pour toute perte indirecte ou consécutive, quelle qu'en soit la cause, découlant de tous les contrats conclus au nom du Partenaire, sauf s'il est attribué à une négligence grave ou à une faute intentionnelle de la part du PAM.
7. Toutes les réclamations liées à tout défaut de qualité ou autre non-conformité des marchandises ou à toute perte ou dommage doivent être traitées directement par le partenaire avec le fabricant, le fournisseur ou le souscripteur d'assurance d'origine.

**Préparé par :** Aissata CONDE, Officier logistique *Aissata condé*

**Certifié par :** Émilie DUFOUR, Cheffe de la chaîne d'approvisionnement *emilie duf.*

**Approuvé par :** Pierre HONNORAT, Directeur du PAM en Haïti