
APERÇU GÉNÉRAL

Ce document donne un aperçu des services logistiques disponibles à travers le Cluster Logistique RDC pour soutenir les acteurs humanitaires répondant à la crise. Les services comprennent l'entreposage fourni dans des conditions spécifiques décrites ci-dessous.

L'objectif est de permettre une chaîne d'approvisionnement ininterrompue pour la livraison d'articles de secours humanitaires à la population touchée en RDC. Ces services ne sont pas destinés à remplacer les capacités logistiques d'autres organisations ou à concurrencer les fournisseurs de services locaux, mais à combler les lacunes identifiées en dernier recours lorsque d'autres prestataires ne sont pas disponibles.

Les services font l'objet d'un examen en fonction du contexte opérationnel, des contraintes d'accès et de sécurité et de la disponibilité des ressources. Le Cluster Logistique et les organismes gestionnaires se réservent le droit de rejeter ou de mettre en attente les demandes si les conditions de terrain ne permettent pas la bonne mise en œuvre.

Les utilisateurs du service doivent vérifier la dernière version de ce document avant de soumettre des demandes.

NOTES AUX UTILISATEURS

1. Chaque. La demande peut renseigner sur plusieurs articles qui seront envoyés pour stockage dans une location précise (Bukavu ou Goma).
2. Les demandeurs doivent joindre autant de documents pertinents et requis à la DSL en ligne au moment de la soumission. Toute autre communication, y compris la documentation qui n'est pas jointe à la DSL en ligne initialement soumise, doit être envoyée à l'adresse suivante : DRC.ClusterCargo@wfp.org.
3. Les services seront fournis dans l'attente des conditions de sécurité et d'accès.
4. Seules les agences des Nations Unies, les organisations humanitaires internationales et les organisations non gouvernementales (ONG) internationales ou nationales opérant en RDC – directement ou par l'intermédiaire d'un partenaire coopérant – sont éligibles pour l'utilisation de ces services (« Utilisateurs du service »).
5. L'assurance de tout fret stocké restera à la charge de l'Utilisateur du Service à tout moment.
6. Le prestataire de services n'assume aucune responsabilité en cas de perte, pillage ou d'endommagement des marchandises stockées. Toutes les marchandises stockées sont soumises aux exigences [d'assurance qualité du PAM](#) et aux réglementations applicables.
7. Dans l'attente de la disponibilité des fonds, les services seront fournis gratuitement à l'utilisateur.

REVUE DES SERVICES

Services d'entreposage temporaire

- Les services d'entreposage sont actuellement offerts aux endroits suivants :

Nom de l'installation	Type	Région	Capacité de stockage
Cluster Logistique entrepôt – Goma	Stockage à sec	Goma	1200 m ²
Cluster Logistique entrepôt - Bukavu	Stockage à sec	Bukavu	1000 m ²

- Le stockage à Goma et Bukavu sera fourni jusqu'à 6 semaines. Les besoins exceptionnels en matière de stockage seront abordés au cas par cas.

PROCEDURE D'ACCES AU SERVICE D'ENTREPOSAGE TEMPORAIRE

- Les utilisateurs du service doivent soumettre un formulaire de Demande de Service Logistique (DSL) en remplissant le [Demande de Service Logistique en ligne](#).
- Les partenaires sont priés d'introduire leurs demandes dans les plus brefs délais, en indiquant la date d'arrivée estimée du fret et en informant l'équipe du Cluster Logistique via DRC.clustercargo@wfp.org.
- Les DSLs doivent être soumise au moins 4 jours avant la livraison de la cargaison à l'entreposage commun.
NOTE : Une DSL acceptée ne signifie pas que tout le fret contenu dans la DSL sera accepté en même temps !
Une DSL acceptée signifie que la cargaison est conforme au Concept d'Opérations accepté par le Cluster Logistique et que l'utilisateur est conforme aux conditions de service du Cluster Logistique. Les articles/volumes réels et les quantités à stocker seront coordonnés avec l'utilisateur du service après acceptation.
- Les utilisateurs du service doivent fournir des dimensions de chargement précises. Si un demandeur soumet des poids, des volumes, des quantités ou le contenu du fret incorrects par l'intermédiaire de la DSL, le fret peut être rejeté au niveau de l'entrepôt. Pour plus de détails sur la façon de déterminer les dimensions du chargement, [veuillez consulter ce guide](#). Pour vous aider à calculer vos dimensions, veuillez-vous référer au [calculateur de dimensions de chargement](#).
- Une fois que la DSL a été soumise en ligne, le demandeur recevra un courriel automatique à l'adresse électronique fournie au moment de la soumission pour vérifier et finaliser la demande. Cette étape est nécessaire pour confirmer la soumission de la DSL.
- Une seule DSL pour le service de Stockage temporaire ne peut avoir que :
 - Le lieu d'origine ou le cargo sera transféré au fournisseur de service (champ «*Emplacement (pour être* <https://www.logcluster.org/en/ops/drc>

stocké dans)» de la DSL)

- La date à laquelle le cargo sera transféré au fournisseur de service et lorsque le service débutera (champ «*Date de début*» de la DSL)
- La date à laquelle le cargo est prévu d'être relâché à l'utilisateur de services (champ «*date de fin*»)

NOTE : le guide des instructions d'utilisation de la DSL est disponible ici : [Demande de Service Logistique en Ligne \(DSL\) - Guide de l'utilisateur](#).

- Tous les utilisateurs du service sont encouragés à fournir le(s) numéro(s) de bon de commande de leur organisation ou tout autre numéro de référence interne pour la cargaison (dans le champ « *Numéro de référence de l'organisation d'envoi*») afin de faciliter le suivi de leurs marchandises.
- Le Cluster Logistique enverra un courriel de notification automatique pour confirmer la réception de la DSL et devra soit :
 - Demander des éclaircissements supplémentaires ou des documents requis, ou
 - Envoyer un courriel de notification avec les détails de l'envoi et un code de suivi à 9 chiffres à l'utilisateur du service.

NOTE: À ce stade, aucun engagement n'a été pris à fournir le service demandé. Veuillez consulter ce qui suit.

- Le Cluster Logistique examinera et acceptera ou annulera la demande en fonction des conditions spécifiques des services logistiques communs fournis.
- L'Utilisateur du Service peut suivre l'état de la cargaison en utilisant le [logiciel de suivi de demandes en ligne](#) avec le numéro de suivi fourni par le Cluster Logistique.

SERVICES DE STOCKAGE TEMPORAIRE

Pour tous les emplacements de stockage :

- Après avoir reçu la confirmation du Cluster Logistique que la demande de stockage a été acceptée, le Cluster Logistique contactera l'agence requérante pour connaître les détails des exigences en matière de stockage. Tous les articles de fret stockés ne peuvent être conservés que pendant un maximum de 4 semaines. Les DSL soumises pour un stockage supérieur à la période de 4 semaines seront examinées au cas par cas, mais le Cluster Logistique se réserve le droit de refuser la demande de fret à long terme.
- Une fois que les détails de la livraison ont été convenus, l'organisation requérante doit travailler avec le Cluster Logistique pour établir la date et l'heure d'arrivée de la cargaison à l'entrepôt. Les coordonnées et les emplacements de l'entrepôt seront fournis une fois la livraison confirmée.

- L'organisme demandeur devra planifier l'enlèvement ou le dépôt de tout véhicule au moins 24 heures à l'avance. Le demandeur doit également fournir les renseignements suivants sur les personnes ou les véhicules qui prennent ou déposent le fret :
 - Chassis / plaques.
 - Noms des chauffeurs, coordonnées du chauffeur (numéros de téléphone).
 - Dates d'arrivée de chaque véhicule.
 - Des détails supplémentaires peuvent être demandés.

- Les heures d'ouverture actuelles des entrepôts sont les suivantes :

Jour de la semaine	Heures d'ouverture	Pas de chargement/déchargement de la cargaison après
Lundi – Vendredi	8:00 AM to 5:00 PM	3:00 PM
Samedi	8:00 AM to 1:00 PM	11:00 AM

- Les marchandises arrivant à l'entrepôt du Cluster Logistique doivent être palettisées. Pour toutes les marchandises :
 - Les palettes ne doivent pas mesurer plus de 1,6 mètre de hauteur.
 - Les palettes ne peuvent pas peser plus de 700 kilogrammes.
 - Les palettes doivent être correctement emballées et renforcées.
 - Les palettes peuvent avoir une largeur et une longueur maximales de la [norme nord-américaine](#) (1,02 mètre sur 1,22 mètre).
 - Les palettes doivent être correctement marquées avec le propriétaire de la cargaison, le destinataire de la cargaison et le numéro d'envoi. Dans la mesure du possible, les palettes doivent être correctement étiquetées avec le code QR généré par le système qui est fourni une fois que la cargaison a été acceptée.
- Le fret spécial surdimensionné (comme les matelas) peut être envisagé au cas par cas, mais veuillez-vous renseigner avant de soumettre la DSL.
- Au moment de soumettre la demande de stockage, les expéditeurs doivent indiquer le nombre de palettes entrantes.
- Il est important que les articles figurant sur la DSL correspondent aux documents d'expédition fournis par le chauffeur à l'arrivée – le contenu sera vérifié à l'arrivée de la cargaison. Les envois arrivant à l'improviste, sans DSL préalablement approuvée, contenant des articles non déclarés ou contenant des articles dont l'emballage est excessivement endommagé ou compromis seront rejetés.
- Le Cluster Logistique confirmera la réception de la cargaison dans l'entrepôt en mettant à jour le [système de suivi des marchandises](#) (un courriel automatique sera généré et envoyé aux utilisateurs).
- Les partenaires ne seront pas autorisés à accéder au fret dans l'entrepôt une fois qu'il a été reçu, sauf si des <https://www.logcluster.org/en/ops/drc>

circonstances extraordinaires l'exigent. Tout accès à l'entrepôt nécessitera une demande approuvée 48 heures à l'avance, et des explications et des documents supplémentaires peuvent être requis.

- Si un article d'une demande de stockage contient [des marchandises dangereuses](#), la [fiche de données de sécurité \(FDS/FDSM\) appropriée](#) doit être jointe à la DSL et le UN ID approprié doit être inclus dans la DSL. La DSL peut être rejetée si la FDS ne peut pas être fournie ou si l'article DG est jugé inapproprié pour l'emplacement de stockage. Si vous n'êtes pas certain que votre cargaison soit une DG, veuillez-vous référer à la [DG - Outil de Recherche](#).

Dans le cas où le partenaire souhaite gérer lui-même son transport à partir d'un entrepôt du Cluster Logistique, il doit :

- Soumettre un formulaire officiel de Demande de Relâche (DDR), en utilisant [le DDR en ligne](#). Les instructions pour remplir un DDR peuvent [être trouvées ici](#).
- La demande de relâche doit indiquer le numéro d'envoi, le nombre d'unités, le volume et le tonnage du fret à libérer, et doit préciser à qui le fret doit être mis à la disposition. Le Cluster Logistique organisera la manutention et confirmera la remise de la cargaison à l'organisation destinataire.
- Une fois le DDR terminé, le partenaire travaillera avec le point focal du Cluster Logistique pour planifier l'arrivée des véhicules, y compris les dates, les heures et les détails du véhicule et du conducteur.
- L'enlèvement du fret doit respecter les jours et heures ouvrables de l'entrepôt.
- Le Cluster Logistique n'offre pas actuellement de stockage d'intrants médicaux à température contrôlée.

LIMITATIONS ET CONDITIONS DE SERVICES

- Lorsqu'il fournit des services dans le cadre des présentes POS, le prestataire de services agit en tant qu'agent pour les utilisateurs de services/les organisations demandeuses. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité en cas de perte ou d'endommagement des marchandises pendant le stockage. Il incombe aux utilisateurs de prendre les dispositions nécessaires pour assurer leurs biens. Le Prestataire entreprend les services de bonne foi et veillera à ce que les services soient exécutés avec la diligence voulue.
- Le maintien de tout service (planification et accès) dépend du contexte évolutif (ex : situation humanitaires et sécurité).
- Toutes les demandes concernant la fourniture de services et les conditions de services sont à adresser à : DRC.ClusterCargo@wfp.org



ARTICLES VOLUMINEUX ET SURDIMENSIONNÉS

- Les articles volumineux, longs, surdimensionnés, etc. seront manipulés en fonction de la capacité disponible.

CARGAISON SPÉCIALE

- Le Cluster Logistique n'est en mesure d'accepter des marchandises dangereuses pour le stockage qu'au cas par cas. La consultation du Cluster Logistique est nécessaire avant de soumettre une DSL.