

Manuel de Transport

2010

Logistics Department
Action Contre la Faim



Historique de la révision de ce document:

Date de Révision	Auteur	Résumé des modifications
2010	Département Logistique	Le volet transport est extrait du livret Approvisionnement et Transport; les informations sont mises à jour et développées

Note:

Table des matières:

1.	Généralités.....	3
1.1.	Les étapes du transport national	4
1.2.	Les étapes de transport international	4
1.3.	Dons en Nature.....	4
1.4.	Emballage.....	4
2.	Transport National.....	5
2.1.	Le bon de livraison.....	5
2.2.	Expédition.....	6
2.3.	Réception.....	6
3.	Transport International.....	7
3.1.	Transport aérien, transport maritime ou transport routier?.....	7
3.2.	Documents de transport internationaux.....	8
3.3.	Exportation.....	10
3.4.	Importation.....	11
3.5.	Problèmes récurrents.....	13
3.6.	En cas de dommages ou de perte définitive.....	14
3.7.	L'entreposage.....	15
4.	Contrats de Transport	15
4.1.	Critères pour la sélection d'un transporteur ou d'un agent de fret.....	15
4.2.	Contrat de transport	16
4.3.	Assurance	16
4.4.	Calcul du prix de transport	17
5.	Chaîne du Froid.....	18
5.1.	Produits exigeant la chaîne du froid	18

1. Généralités

Le transport peut être à la fois national et international; il peut s'organiser de nombreuses façons différentes: seul ou combiné, routier, maritime, aérien etc. Lorsqu'il/elle planifie un envoi, le logisticien doit prévoir et organiser les étapes successives.

Organiser un envoi c'est évaluer:

- Le coût réel d'une expédition y compris les opérations de pré et post acheminement, l'emballage, l'assurance et les coûts supplémentaires tels que les frais de douane, les coûts des prestataires etc.
- Le planning jusqu'à la destination finale : le transport en lui-même, aussi bien que le temps d'attente au cours des différentes phases (pour les envois groupés), le passage aux douanes, les retards etc.
- La sécurité des biens.
- Les possibilités offertes par les infrastructures locales au point de départ et de réception: caractéristiques, existence de prestataires en logistique, main d'œuvre et/ou équipement nécessaire disponible, entreposage etc.
- Les procédures ou contraintes administratives liées aux permis gouvernementaux et les restrictions ou les limitations de douane liées, entre autres, aux types de produits.

Pour Action Contre la Faim le temps imparti est souvent un facteur crucial. Il est tout aussi important de définir d'autres critères pertinents dont la sécurité, la quantité, le prix ou le type de produit en particulier. Cette information aide à déterminer le mode de transport et les conditions les plus avantageuses pour celui-ci.

Les étapes les plus délicates de la gestion de fret sont:

1. Les phases de pré et post acheminement
2. Le passage de frontières internationales (fret international)
3. Le chargement et déchargement de fret (transbordement):
 - Lors du changement de mode de transport
 - Pour entrer ou sortir d'un lieu de stockage

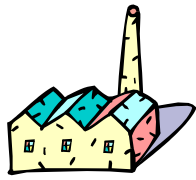
Dans les zones de conflit il est souvent nécessaire qu'Action Contre la Faim ou que le prestataire informe/obtienne l'autorisation des autorités (civiles, militaires, groupes armés/milices,..) avant l'arrivée du fret. Il est bien évidemment essentiel d'en informer aussi le destinataire.

Les Incoterms (termes internationaux du commerce ou International Commercial Terms) sont treize règles concernant la vente, reconnues internationalement, qui régissent l'assignation des coûts et des responsabilités entre le vendeur et l'acheteur¹. Les Incoterms sont obligatoires dès que l'on organise un fret international et doivent être intégrés à la négociation avec un fournisseur. L'Incoterm déterminera les actions que vous serez tenus de respecter.

Vous trouverez une explication détaillée des Incoterms dans les outils additionnels: [Explication Incoterm 2000 V3](#)

¹ <http://www.businessdictionary.com/definition/INCOTERMS.html>

1.1. Les étapes du transport national



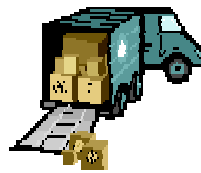
Entrepôt
fournisseur ou



Chargement



Transport



Déchargement



Entrepôt
Contre la Faim/ Site
du programme

1.2. Les étapes de transport international



Entrepôt
fournisseur ou



Chargement



Pré Transport



Déchargement



Douanes

Douanes



Chargement



Post Transport



Déchargement



Entrepôt
Contre la Faim

1.3. Dons en Nature

Action Contre la Faim a parfois accès à du transport gratuit, fourni par des donateurs ou part d'autres ONG. Selon leur localisation, ces services pourraient être considérés comme des dons en nature et doivent être répertoriés en tant que tels. Veuillez vérifier avec votre log mission/ coordinateur logistique la [Procédure Dons en Nature](#) applicable.

1.4. Emballage

L'emballage est une partie importante du transport car il assure la protection des biens.

Quels que soient les Incoterms sélectionnés, l'emballage et l'entreposage sont TOUJOURS la responsabilité du vendeur/ expéditeur.

N'hésitez pas à apposer des étiquettes sur vos colis (ne pas ouvrir avec une lame, fragile...). Il est aussi utile de mentionner le détail du contenu et les codes utilisés sur la liste de colisage (packing list), ces informations sont généralement insérées dans un feuillet plastique qui est collé sur le colis. Voir les schémas annexes sur la Manipulation : [Handling and transport labels V3_0](#)

En cas de transport aérien de produits spéciaux (produits dangereux, animaux, vaccins, etc.), des systèmes de repérage spécifiques devraient être fournis par le prestataire de transport aérien. Pour les envois internationaux, les formes d'emballages les plus répandus sont les palettes et les conteneurs.

Voir annexe : [Characteristics of main air cargos V3.0](#)

Lorsque vous utilisez des conteneurs, vous devez savoir qu'il existe différentes possibilités et notamment deux façons principales d'utilisation de cette méthode de transport:

- Un conteneur **FCL** ou Full Container Load (Conteneur complet): cela signifie que vous allez expédier un conteneur complet, rempli de biens Action Contre la Faim.
- Un conteneur **LCL** ou Less Container Load (Groupage dans un conteneur), ce qui indique que l'envoi est collectif. Ceci implique des opérations de groupage et de dégroupage.

Il existe différentes possibilités pour ces envois:

- FCL/FCL – Un conteneur complet est expédié, et ce pour un seul destinataire
- LCL/LCL – Les biens sont acheminés par l'intermédiaire d'un agent de Groupage et ils seront ensuite répartis entre les différents destinataires à l'arrivée.
- FCL/LCL – Les biens sont expédiés à la même destination mais sont livrés à des destinataires différents.
- LCL/FCL – Le destinataire demande à des fournisseurs différents de transférer le fret à un agent de groupage, et le destinataire reçoit un conteneur complet.

Afin de garantir la sécurité du fret, les conteneurs doivent être scellés avant le départ.

Il est également possible d'envoyer les biens en vrac. Avec cette option, les biens sont chargés sans emballage spécifique et/ou en tas. Une telle méthode de transport pourrait convenir aux matières premières.

Certains biens comme les vaccins, ont besoin d'être transportés dans le respect de la chaîne du froid.

Des informations supplémentaires sur l'emballage sont disponibles dans le [Chapitre qualité](#).

2. Transport National

Pour du fret national ou régional, le logisticien doit mentionner de façon explicite le partage des responsabilités (coût et risques) entre Action Contre la Faim et le transporteur. Ces accords sont obligatoirement formalisés au moyen d'un contrat.

Lorsqu'un transport national est organisé par Action Contre la Faim vers un autre partenaire, un autre entrepôt Action Contre la Faim ou encore depuis un fournisseur vers un entrepôt Action Contre la Faim, les Procédures d'Approvisionnement du Kit Log doivent s'appliquer.

2.1. Le bon de livraison

Le bon de livraison est un outil fondamental pour le transport: il définit les détails de l'envoi, le fret et les responsabilités. Un bon de livraison standard est constitué de trois volets.

Le bon de livraison est un document interne qui a une valeur officielle, notamment car les déductions potentielles sur le paiement final sont basées sur les informations figurant sur ce bon de livraison.

Bonne Utilisation d'un bon de livraison

Expédition:

L'expéditeur prépare le bon de livraison et y appose sa signature.

Dès que le transporteur signe le bon de livraison, il/elle devient responsable des biens concernés.

L'expéditeur conserve la feuille blanche (premier volet)

⇒ Le transporteur effectue le voyage muni des feuillets bleus et verts (2ème et 3^{ème} pages)

Réception:

Le destinataire vérifie la quantité et la qualité de tous les produits. **En cas de disparition ou de détérioration des biens, le destinataire doit noter ses remarques avant de signer et avant de séparer les feuilles 2 et 3.** Toute Remarque doit être mentionnée sur le deuxième et le troisième feuillet.

Lorsque le destinataire signe le bon de livraison, il/elle récupère la responsabilité des biens.

Le destinataire conserve le feuillet bleu (le 2ème).

Le feuillet vert (le 3ème) est renvoyé à l'expéditeur pour l'informer de la bonne réception (il n'y pas de problème ou des remarques éventuelles).

Si le fournisseur / partenaire / transporteur ne possède pas de formulaires de bon de livraison, il doit utiliser un [bon de réception](#).

2.2. Expédition

Avant l'expédition, l'expéditeur doit s'assurer que l'emballage est suffisamment solide pour résister au transport et à la manipulation.

L'expéditeur doit préparer toute la documentation nécessaire avant le chargement.

L'expéditeur et le transporteur (ou son représentant) doivent être présents lors du chargement.

Pour le transport régi par un contrat, l'expéditeur doit soigneusement vérifier les papiers d'identité du transporteur et l'immatriculation du véhicule. Toutes ces informations doivent être mentionnées sur le bon de livraison

2.3. Réception

Lors de la réception d'un colis, l'employé Action Contre la Faim doit:

- Vérifier la documentation (bon de livraison, bon de Réception)
- Vérifier les quantités reçues
- Vérifier la qualité (biens endommagés, odeurs ou aspects étranges, paquets déchirés, etc.)

[Lien vers le chapitre Qualité](#)

En cas de problème à la réception, Action Contre la Faim a le droit de refuser les biens endommagés, et quel que soit le problème, des commentaires doivent figurer sur le bon de livraison ou de réception. Si ces commentaires ne sont pas clairement formalisés sur ces documents, Action Contre la Faim est tenu d'accepter les biens et ne pourra pas faire de réclamation ultérieurement.

3. Transport International

En cas de transport international, les règles internationales doivent être suivies et les documents nécessaires (connaissance maritime, lettre de transport aérien, manifeste de cargaison....) doivent être préparés en plus de ceux requis par les règles Action Contre la Faim.

Un transport international implique plusieurs décisions concernant le mode de transport, l'emballage, l'assurance et la gestion des différentes étapes du transport (chargement-déchargement, procédures de dédouanement, transport...)

3.1. Transport aérien, transport maritime ou transport routier?

Les trois principaux modes de transport pour organiser un envoi international sont le transport aérien, le transport maritime et le transport routier. Afin de choisir entre ces trois modes de transport, il est nécessaire de faire le meilleur choix compte tenu des délais, du coût et de la sécurité de la marchandise.

Les avions peuvent joindre n'importe quel aéroport en quelques jours, mais les coûts sont élevés. En revanche, avec le transport maritime la livraison pourra prendre plusieurs mois mais les coûts seront plus bas. En outre, pour ces deux modes de transport, il faudra toujours ajouter un transport routier afin de parvenir à la destination finale: nous parlerons ainsi de pré et de post-acheminement.

Le transport routier offre de la flexibilité (service de porte à porte) et les coûts sont bas, mais les risques sont plus élevés car le camion traverse éventuellement plusieurs frontières mais aussi à cause des conditions des routes (accès, sécurité...) et les transbordements sont plus fréquents. Une façon de réduire le risque est de sceller le camion (seulement lorsque vous avez la possibilité d'envoyer un camion complet).

Lorsque vous calculez le temps de transport, assurez-vous de prendre en compte le transport de "porte à porte", ce qui inclut toutes les différentes étapes (transit, temps d'attente, chargement, déchargement, pré et post acheminement, temps de passage aux douanes, temps d'attente s'il s'agit d'un envoi collectif...).

De plus, vous aurez besoin de connaître ou de définir d'autres informations importantes pour l'envoi ou la réception telles que:

- La capacité du moyen de transport dont vous aurez besoin >>
Voir annexes :
 - [Capacité et caractéristiques containers aériens V3_0](#)
 - [Capacité et caractéristiques des containers maritimes V3_0](#)
 - [Characteristics of main air cargos V3_0](#)

- **Les Incoterm** comme décrits dans le chapitre 1 – Généralités
Voir annexes :

- [Explications Incoterm 2000 V3_0](#)
- [Incoterm 2010 ICC V3_0](#)

Un autre mode de transport largement utilisé par Action Contre la Faim est le fret transporté par le personnel terrain, le personnel du siège, les consultants et le personnel national. Cela nous permet de transporter les biens de façon très sûre avec un minimum de procédures administratives en un temps minimum. En fonction de la taille/du poids du colis et le type de billet d'avion détenu par le personnel, cela peut s'avérer un mode de transport coûteux. Si le passager possède déjà des bagages, la compagnie aérienne risque d'appliquer une surtaxe. Les douanes de certains pays procèdent à des vérifications minutieuses des bagages personnels. Il est fortement recommandé de vérifier la réglementation douanière du pays à l'avance. Assurez-vous de la préparation de la facture et du passage aux douanes de l'aéroport avant le départ pour la déclaration de matériel acheté sans TVA.

3.2. Documents de transport internationaux

Une documentation précise et complète est essentielle pour le transport international. Les processus d'importation, de vérification de livraison et de règlement de litige sont basés sur cette documentation.

Le logisticien doit faire bien attention à l'information mentionnée sur les documents. Un lieu de transit erroné, ou un mauvais nom de destinataire aura pour conséquence un retard ou un surcoût pour garantir la bonne réception des biens.

Afin d'identifier toutes les difficultés administrative potentielles liées à l'importation dans un pays, il est important de rentrer rapidement en contact avec d'autres ONG, le Cluster logistique/UNJLC lorsque cela existe, un agent de fret/de passage aux douanes, du personnel d'ambassade, etc.

Lorsque les ONG/ les OI, d'autres agences, les ambassades etc. groupent leurs envois, il est conseillé de ne mentionner qu'une seule agence sur les documents de transport afin d'éviter des difficultés aux douanes.

Dans de nombreux pays, les ONG peuvent demander un statut d'exemption douanière. Le coordinateur terrain est responsable de l'investigation au sujet de cette procédure d'exemption pour le pays concerné ainsi que pour son obtention et son maintien. L'exemption des droits de douane peut s'avérer temporaire ou ne concerner qu'une certaine catégorie de biens.

3.2.1. Notice de fret

Une notice de fret est un e-mail ou un fax qui informe immédiatement le destinataire sur les détails du fret (contenu, date de départ estimée, date d'arrivée estimée, détails sur la documentation et méthode d'expédition de la documentation). Ceci est un document interne.

3.2.2. Manifeste de Cargaison

Le manifeste mentionne le type de biens envoyés, leur origine et la destination

3.2.3. Lettre de Transport

Pour chaque mode de transport, le transporteur devra produire un document officiel qui possède un nom différent selon le mode de transport. Ces lettres jouent un rôle important concernant le transfert de propriété et agissent également en tant que bon de livraison pour les biens:

LTA: Lettre de Transport Aérien (Air Way Bill : AWB)

La possession d'une LTA ne donne pas la propriété des biens, seul le destinataire mentionné sur la LTA ou son représentant sont autorisés à réceptionner les biens.

Ce document constitue une preuve de contrat avec le transporteur et indique les différentes étapes de transport qui ont été convenues.

La page bleue est habituellement renvoyée à l'expéditeur.

Voir Annexe [Explication Lettre de Transport Aérien V3_0](#)

LCM: Lettre de Connaissance Maritime (Bill of Lading : BoL)

La Lettre de connaissance maritime est un document précieux, la possession de cette lettre constitue la preuve de possession des biens qui y sont mentionnés. C'est pourquoi vous devez obtenir l'original de ce document et ne jamais accepter les copies.

Ce document prouve aussi que le capitaine a accepté que les biens soient chargés sur son bateau et se chargera du transport comme convenu.

Voir Annexe [Explication Connaissance Maritime V3_0](#)

3.2.4. Bordereau de colisage

Le Bordereau de colisage est un document obligatoire pour le transport international et peut figurer comme annexe au bon de livraison en cas de transport national. Elle identifie le contenu de chaque carton ou colis. Cette liste facilite le contrôle de la livraison.

3.2.5. Certificats d'Origine, Contrôles phytosanitaires

Les certificats d'origine et les contrôles phytosanitaires sont requis pour les produits d'alimentation, les semences, le bétail, les médicaments et le matériel de communication. Des documents supplémentaires sont spécifiquement demandés pour le transport international. Ces certificats attestent de la qualité du produit au moment où ils ont été émis par le producteur/fournisseur. Comme la qualité du produit a pu se modifier au cours du transport, des tests supplémentaires sont généralement requis dans le pays d'importation ainsi qu'avant la distribution.

Lorsque vous transportez des produits alimentaires (frais), un certificat sanitaire vous sera demandé lorsque vous traversez une frontière. Le département vétérinaire du pays d'origine des biens devrait le fournir.

Un certificat phytosanitaire est nécessaire pour l'alimentation fabriquée à base de légumes (boîtes de conserve, pâtes...) qui doit être délivré par l'Unité Anti-fraude ou le Ministère de l'Agriculture.

Ce document prouve que les biens sont des produits alimentaires qui peuvent être vendus dans le pays d'origine et que les produits n'ont ni parasites, ni maladies.

Le certificat d'Origine, même s'il n'est pas toujours nécessaire, peut faciliter le passage aux douanes. C'est une preuve d'origine des biens et peut vous être demandé par le ministère concerné (déterminé selon le bien en question).

Le Certificat de conformité et le Certificat d'analyse sont deux autres documents qui sont fréquemment demandés.

En général, la mission doit vérifier auprès des autorités douanières quels sont les documents requis et en informer le destinataire avant que le fret ne parte du pays d'origine.

3.2.6. Déclaration de matériel dangereux

Ce document, qui possède généralement un bordereau rouge, doit être inclus le fret contient des biens nécessitant un traitement particulier dans la manipulation ou lors des tests. (Insecticides, réactifs de laboratoire ou produits de purification de l'eau).

3.2.7. Factures, pro-forma

La facture indique la valeur, et parfois l'origine des articles. Lorsque les articles n'ont pas été achetés et pour du matériel d'occasion une facture pro-forma doit être préparée par le service logistique. Cette facture Pro-forma a la valeur d'un devis mais ne constitue pas un contrat. Si le matériel ou les biens sont le résultat d'un don, leur valeur doit tout de même être estimée. La valeur indiquée sera utilisée pour la déclaration de douane et l'assurance. La facture pro-forma peut être rédigée de deux façons différentes: soit tous les biens sont regroupés par catégorie et la pro-forma mentionne la valeur globale pour le transport et dans ce cas, la liste de colisage est requise ; soit la pro-forma détaille les biens avec les valeurs à l'unité. Dans ce cas, nul besoin de la liste de colisage.

3.2.8. Certificat de don:

Lorsqu'Action Contre la Faim est exempté de taxes d'importation, un certificat de don atteste que les biens constituent un don et qu'ils seront utilisés à des fins humanitaires. La valeur de ces biens, qu'ils soient récemment achetés, donnés ou d'occasion, doit aussi être déclarée.

3.2.9. Certificat d'Inspection

Ce document atteste qu'un contrôle avant l'expédition a eu lieu et il peut être demandé par le pays de réception (par exemple, il est nécessaire au Burkina Faso au delà d'un certain montant) ou bien par le donneur lorsque la valeur du fret est importante.

Il doit être émis par une entreprise certifiée: cela peut prendre quelques semaines à organiser et le coût est relativement élevé.

3.3. Exportation

La mission Action Contre la Faim peut avoir besoin d'exporter des biens. Le transfert d'équipement et de biens vers un autre pays est fait depuis la base-capitale.

Les biens achetés pour l'exportation sont généralement exemptés de TVA. Dans certains pays les ONG n'ont pas de droits de douane à payer pour l'importation mais doivent en payer pour l'exportation.

Les procédures d'exportation sont complexes et l'utilisation d'un transitaire ou d'un agent de douane peut être très utile. L'agent de douane peut estimer le coût de ses services d'après la liste de colisage et la facture contenant la taille et le poids du fret.

Il est important de demander plusieurs devis et des références solides de la part de plusieurs agents.

Lors d'une exportation, le logisticien doit coordonner l'arrivée. Il/elle doit préparer les documents relatifs au transport selon le règlement en matière d'importation (le nom et l'adresse à mentionner, la documentation supplémentaire, des indications spéciales à indiquer sur les colis) Une bonne communication entre l'exportateur et l'importateur est essentielle.

L'emballage physique et le volume/poids des biens doivent être pris en compte lorsque vous déterminez le moyen de transport Si le transitaire a besoin de réemballer ou de grouper des colis, il/elle doit en informer Action Contre la Faim. Une attention particulière doit être apportée à l'emballage.

Lorsque le fret est entreposé dans la zone import/export, les premières 72 heures sont habituellement gratuites, puis l'aéroport facturera à la journée en fonction du poids et du nombre de mètre-carrés utilisés.

Dès que le fret est transmis au transporteur et que la documentation est prête, tous les originaux seront envoyés au destinataire par courrier express: DHL, TNT, Forex, etc. Lorsqu'il est possible de faire un choix entre différentes entreprises de colis express, la décision est basée uniquement sur la présence d'un bureau dans le pays du destinataire.

Une notice de fret doit informer le destinataire de tous les détails du transport.

3.4. Importation

3.4.1. Travail préliminaire

L'obtention d'un permis d'exemption douanière ou un permis d'importation peut s'avérer long. Sans la documentation appropriée, les biens resteront aux douanes. Par conséquent, lorsqu'il/elle ouvre une mission ou avant un nouveau type d'importation, le logisticien doit:

- Initier un contact avec les autorités de douane afin de comprendre quelles sont les procédures (délais, tarifs, frais de manutention etc.)
- Obtenir des informations sur les besoins en matière d'autorisations spécifiques. L'importation de certains biens peut être soumise à l'obtention d'une autorisation de la part de l'administration concernée: le Ministère de la santé pour les médicaments et les RUTF, le ministère des télécommunications pour l'équipement radio et satellite, etc.
- Savoir si le pays possède une procédure accélérée pour les médicaments ou les produits d'urgence et quelles en sont les modalités.
- Identifier un employé compétent pour le processus de dédouanement ou contacter un agent spécialisé. Un agent ne prend généralement pas la responsabilité du fret et demande au destinataire de prendre directement possession des biens lorsqu'ils sortent des douanes.

3.4.2. Importation de fret

Normalement le destinataire du fret doit recevoir toute la documentation avant l'arrivée du fret lui-même. Cela permet d'initier le processus douanier qui peut s'avérer long.

Le transfert de responsabilité vers Action Contre la Faim est le moment critique et dépend de l'Incoterm sélectionné.

Le contrôle qualité et quantité devra avoir lieu (lorsque c'est possible) quand le fret est encore sous douanes. Si le colis est endommagé le contenu devra être vérifié.

Des remarques doivent être faites immédiatement sur la lettre de transport en présence de l'agent de transport et du douanier qui devront aussi la signer.

Le destinataire doit informer l'expéditeur du statut du fret: arrivé, passage en douanes et reçu.

Les autorités douanières et le trésor public d'un pays peuvent vous demander des documents ou des preuves de transport des années après le transport concerné, aussi est-il très important de préserver les documents et de bien les archiver.

Lorsque le logisticien-capitale est remplacé par un autre logisticien, il est important de procéder à un briefing complet au sujet des procédures de douane et à une présentation ou information au sujet de différents agents de dédouanement.

3.4.3. Passage aux douanes

° Procédures standards

Dès que les biens arrivent sur le territoire du pays d'importation, ils sont acheminés vers le "stock des douanes". Les autorités procéderont ensuite aux vérifications de conformité:

- des biens par rapport aux documents qui les concernent
- de la valeur déclarée des biens avec la valeur d'achat (indiquée sur la facture)
- des biens avec les normes et réglementations locales en vigueur pour certains produits tels que les médicaments et le permis d'importation pour ces produits.

En se basant sur ces évaluations, les douanes calculent le montant de la taxe d'importation due et dédouanent les biens une fois le paiement effectué (avec les coûts de stockage, les coûts administratifs et autres charges s'y rapportant).

Ces procédures peuvent être longues et prendre plusieurs semaines voire mois dans certains cas, surtout si les biens doivent être certifiés par un ministère ou une autre agence gouvernementale concernée.

Un manque de préparation de l'arrivée des biens est une source habituelle de retards et de complications.

° B. Formalités Pré-douanières

Dans la plupart des cas, le travail administratif peut être démarré avant l'arrivée du fret en présentant les documents concernés aux autorités gouvernementales spécifiques. Ce processus peut considérablement réduire le temps de transit par le stock des douanes, le coût de stockage (habituellement très élevé) et les risques de vol. Les documents peuvent être envoyés en express à la mission dès que le fret est chargé.

Comme les formalités pré-douanières peuvent réduire les coûts, il est possible de garder les biens dans le pays d'achat jusqu'à ce que la mission destinataire soit prête à les accepter.

◦ **C. Procédure accélérée**

Avec la coopération des partenaires Action Contre la Faim tels que divers ministères et les autorités avec lesquelles Action Contre la Faim coordonne le travail, il est souvent possible d'adopter des procédures accélérées. De telles procédures permettent un passage et un dédouanement plus rapide.

Dans certains pays, cette procédure est automatiquement autorisée si vous importez des biens périssables exigeant des conditions de stockage spécifiques – surtout si les douanes ne peuvent garantir des conditions de stockage appropriées. Ceci est typiquement le cas pour des médicaments pour lesquels la chaîne du froid doit être respectée.

REMARQUE: Il est important d'obtenir une autorisation administrative afin d'éviter tout problème avec les douanes conserver de bonnes relations.

3.4.4. A la réception

Lors de la réception d'un colis, l'employé(e) Action Contre la Faim doit :

- Vérifier la documentation (bon de livraison, bon de réception)
- Vérifier la quantité livrée
- Vérifier la qualité (biens endommagés, odeur ou aspect étrange, parquets déchirés etc.)

[Lien vers le chapitre Qualité](#)

Il est primordial de s'assurer que vous aurez l'accès nécessaire au tarmac (camions, chargeurs, chariot élévateur...), que vous avez la capacité pour décharger (un chariot élévateur est nécessaire pour le déchargement d'un avion sans rampe d'accès), les conteneurs, les palettes, etc. Il est nécessaire d'anticiper les besoins en main d'oeuvre et en transport.

Le fret d'un avion de 25T ne peut être transféré dans 5 camions de 5T, vous devez penser en termes de volume. Vérifiez la liste de colisage pour voir s'il y a des produits avec une taille ou un poids particulier les empêchant d'être déplacés manuellement et assurez-vous que ces colis rentrent dans le transport qui a été sélectionné.

3.5. Problèmes récurrents

- la lettre de transport n'a pas été rédigée correctement. Exemple: la destination finale indiquée est Nairobi alors que les colis doit aller jusqu'à Bujumbura.

- Les biens ne sont pas suffisamment emballés et des paquets ou des sacs ont été endommagés ou se sont ouverts.

- Certains documents de dédouanement manquent.

- Des remarques au sujet d'une détérioration ne sont pas mentionnées sur la lettre de transport lorsque les biens sont en douane: cela signifie que le transporteur n'est plus responsable de dommages survenus au cours du transit.

- Seulement une partie du fret est arrivée. Parfois le fret transite par plusieurs zones et les biens peuvent être divisés à cause d'un manque de place dans le véhicule de transport. Il est fréquemment possible de faire un dédouanement partiel (les douanes et le transporteur mentionnent quelle quantité est arrivée sur la lettre de transport et indiquent quand le reste est censé arriver).

- Des articles additionnels à ceux commandés apparaissent sur la lettre de transport. Le destinataire doit immédiatement en informer le transporteur afin qu'il vérifie physiquement le fret et qu'il prépare une nouvelle lettre de transport.

- Le fret n'arrive pas à la date attendue. Ceci peut se passer fréquemment car, selon les conventions en matière de transport international, un transitaire a trois mois pour livrer les biens. Pour un transport aérien, le transporteur s'engage à acheminer les biens sur un vol en particulier (numéro de vol) mais pas à une date spécifique. Le fret peut arriver une semaine plus tard que prévu mais le numéro de vol doit être le même.

3.6. En cas de dommages ou de perte définitive

Idéalement le rapport initial doit être fait pendant que le fret est sous douane ou lorsque l'agent de dédouanement remet les biens à un représentant Action Contre la Faim.

1. Noter tout dommage visible ou toute perte sur la lettre de transport avec la signature du douanier et de l'agent de dédouanement
2. Informer par lettre recommandée le transitaire ou son représentant
3. Demander un remboursement rapide de la part des assureurs en envoyant un relevé complet du transport comprenant:
 - L'original du certificat d'assurance
 - Un constat de dommages
 - Des photos des biens endommagés
 - Une copie de la lettre recommandée envoyée au transitaire
 - Toute correspondance avec le transitaire
 - L'original de la facture
 - Les documents de transport
 - Tout autre document se rapportant à la réclamation

Si au cours de la réception vous remarquez ou avez des doutes sur le fait que:

- Des paquets, des palettes, ou des boîtes manquent ou ont été endommagés
- Le contenu ne correspond pas à la liste de colisage

Il est très important de mentionner ces détails ainsi que la date sur le bon de livraison et d'obtenir la signature du transporteur.

L'information (la lettre avec confirmation de réception) doit être envoyée à l'expéditeur le plus tôt possible avec toutes les références de l'expédition, une explication détaillée, une copie du bon de livraison. Sans aucune mention, la réclamation ne sera pas recevable auprès des assurances

Si le dommage n'est pas apparent, et qu'il n'est constaté qu'après le passage en douane, le destinataire a trois jours, suite à la livraison, pour déposer une plainte auprès du transporteur. Le remboursement suite à une plainte déposée après dédouanement est exceptionnel.

Si l'envoi vient du siège vous devez rapidement envoyer un rapport à l'expéditeur avec des images et un récit détaillé afin qu'il puisse contacter son agent. Le siège gérera le suivi.

3.7. L'entreposage

Le transfert de propriété des biens est une phase critique, surtout dans certains pays où les règles ne sont pas claires, où il y a de la corruption et ainsi de suite.

Il est recommandé qu'Action Contre la Faim utilise ses propres capacités de stockage pour augmenter la sécurité.

Réduire la fréquence des envois et en augmenter les quantités réduira le coût du transport, le nombre de tâches et les frais inhérents au management du transport, et au final Action Contre la Faim pourra garder un meilleur contrôle des flux de marchandises.

4. Contrats de Transport

Le transport est un service. Lors de l'achat d'un transport Action Contre la Faim doit [respecter les procédures d'approvisionnement](#).

Le logisticien peut signer un contrat avec un transitaire ou directement avec un transporteur. Les responsabilités d'un transitaire couvrent toutes les formalités de transport: documents d'exportation, transport, entreposage si nécessaire, et passage aux douanes s'il est requis.

Un transporteur est uniquement responsable de l'organisation du transport. Le passage en douane, les assurances et d'autres tâches seront la responsabilité du vendeur ou de l'acheteur selon l'Incoterm choisi.

Lorsque la mission sous traite fréquemment le transport, il est préférable de travailler avec deux transporteurs réguliers car cela encouragera la concurrence.

4.1. Critères pour la sélection d'un transporteur ou d'un agent de fret

Organiser un transport international exige des compétences particulières qui ne sont pas toujours disponibles au sein de l'équipe. Si la fréquence d'envoi ou de réception est basse il est à notre avantage de contacter un professionnel car il est spécialisé dans ce domaine et sera donc capable de faire avancer le processus rapidement et souvent à moindre coût. Pour des transports aériens ou maritimes il est très difficile de rentrer en contact direct avec des transporteurs car ceux-ci travaillent généralement en collaboration avec des compagnies de transport professionnelles.

Le transitaire regroupe fréquemment les services (transport, passage aux douanes, pré /post acheminement). Ainsi, il sous-traite certaines des tâches ce qui augmente les coûts mais ce qui économise du temps et de l'énergie et donc qui réduit les charges totales.

Les critères pour la sélection d'un tel prestataire peuvent inclure le prix (**voir devis 4.4.4**), les liens avec le pays de destination et/ou d'origine, et la qualité ainsi que la quantité et la fiabilité de ses services. Il est important d'obtenir des références auprès d'autres ONG.

Des critères supplémentaires sont:

- La fiabilité, les références, les garanties des banques, le suivi des véhicules
- Le transporteur doit être capable d'organiser (ou de sous-traiter) le transport depuis le point de départ jusqu'au point de livraison. Signer des contrats avec plusieurs transporteurs successifs serait pour nous une cause de complication supplémentaire.
- Les caractéristiques du véhicule (containérisé, air-conditionné, nombre de roues motrices, etc.)

- Coût selon le poids/volume par km, ou coût par véhicule/km
- Assurance et risques
- Performance

Veillez noter que ces critères ne sont que des exemples et qu'ils peuvent changer si le donateur qui finance le transport en décide autrement.

4.2. Contrat de transport

Un principe général est de ne jamais régler un service à l'avance : le paiement s'effectue une fois que l'envoi est arrivé et lorsque le contenu a été vérifié. Néanmoins, dans de nombreux cas, les transporteurs exigent un acompte. Dans ce cas, il ne faut pas accepter de régler un acompte de plus de 50% du montant total.

4.3. Assurance

L'assurance est obligatoire pour le transport international.

Les accords sur le transport international définissent les risques maximum pour les transporteurs et cela peut s'avérer bien inférieur à la valeur réelle des biens. C'est pour cela qu'Action Contre la Faim assure ou fait une demande d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance.

Les biens transportés ont une valeur que vous devez connaître afin de calculer le montant à assurer. La façon la plus commune de déterminer le montant à assurer est d'augmenter la valeur des biens (que vous envoyez ou recevez) de 10 ou de 20 %.

L'assurance est généralement incluse dans le contrat de transport. Vous devez demander au transporteur de détailler son devis afin d'identifier le coût de l'assurance. Ce coût dépendra de la destination, des biens, de l'emballage etc. La plupart des assurances souscrites sont standard et les remboursements ne sont pas très élevés.

Pour les donations ou les biens d'occasion: Il est très difficile de se faire rembourser car il n'y a pas d'original de la facture qui en prouve la valeur.

Par conséquent, vous devez toujours veiller à obtenir une facture pro forma pour un don ou pour des biens d'occasion. Alternativement, l'estimation des coûts de fret peut se faire par le biais de prestataires externes coûteux.

Sans évaluation précise de la valeur du fret avant le transport, il n'y a pas de raison de souscrire à une assurance.

[Voir 3.6 En cas de dommages ou perte définitive de ce livret](#)

En cas de perte complète de l'envoi, vous devez obtenir un certificat de perte de la part du transporteur dans un délai de 30 jours.

- Pour le transport maritime un rapport officiel fait par le service concerné dans le port est nécessaire.

Si des dommages, des biens manquants et/ou d'autres problèmes sont relevés après la réception:

- Transport routier: vous avez 7 jours ouvrés pour soumettre une déclaration officielle.
- Transport aérien: vous avez 14 jours calendaires pour soumettre une déclaration officielle
- Transport maritime: vous avez 3 jours calendaires pour soumettre une déclaration officielle

4.4. Calcul du prix de transport

4.4.1. *Transport Maritime:*

Le volume est évalué comme suit: 1 Tonne Métrique = 1 M3 (mètre cube), le chiffre le plus élevé entre T et M3 sera utilisé pour calculer le cout du transport (il existe en outre des procédures spéciales pour les biens spéciaux comme les voitures, les animaux...).

Par exemple si vous envoyez 9T de BP5 et que le volume pour cet envoi est de 10 M3, vous allez devoir payer pour 10 Unités. Ensuite, vous devrez déterminer le prix local de transport pour une unité.

Dans certains cas, comme lorsque vous envoyez un conteneur complet, il peut y avoir un “tarif par boîte”. De plus, vous serez obligé de calculer les frais supplémentaires tels que la location du conteneur, la manutention etc.

Il est aussi important de savoir si le prix du transport est négocié comme étant “Free In and Out” (FIO). Si ce n’est pas le cas, il faudra peut-être s’acquitter de frais supplémentaires liés aux conditions de lignes maritimes régulières (positionnement des biens sur le quai, chargement et déchargement du bateau et ainsi de suite...).

Il y a surcharges éventuelles telles que:

- “Bunker Adjustment factor” (BAF), s’il y a des modifications importantes dans le prix du carburant entre le devis et le paiement.
- “Currency Adjustment Factor” (CAF), s’il y a une variation importante de la valeur de la devise du contrat par rapport au dollar américain.
- Des coûts supplémentaires particuliers liés au port de destination (embouteillages, tarifs portuaires, etc.).

Vous trouverez dans l’annexe “International transport price examples V3_0” une grille comparative des prix pour les différents modes de transport.

Ces prix sont estimés pour le début de 2009, et visent à vous donner une idée des coûts possibles (pour votre prévision de trésorerie lorsque vous préparez un propal ...). Vous aurez tout de même besoin de confirmer les prix localement.

4.4.2. *Transport Aérien*

Le volume est estimé comme suit: 1 Tonne = 6 M3, en considérant le chiffre le plus élevé entre T et M3 comme le nombre d’unités pour lesquelles il faudra payer (il existe des procédures spéciales pour les biens tels que les automobiles, les animaux...).

Par exemple, dans le cas d’un envoi de 0.1 MT pour un volume de 0.9M3, le poids théorique est de $0.9/6 = 0.15$ MT. Vous utiliserez le chiffre le plus élevé de: 0.15 MT.

Typiquement, il existe une échelle des prix en fonction des gammes de poids, avec une facturation minimale; La règle est de sélectionner la gamme qui est la plus avantageuse pour l’expéditeur en utilisant la quantité minimum juste au dessus si cela est intéressant.

Par exemple, de 45 kg à 99 kg le prix est de 55€/kg et de 100kg à 500kg le prix est de 40€/kg. Si votre envoi est de 90 kg, vous avez deux choix: $90 \times 55 = 4950\text{€}$ ou $100 \times 40 = 4000\text{€}$. Par conséquent, vous devez sélectionner la deuxième option; Le prix de transport ne doit pas inclure l'assurance la création de LTA, le chargement, etc.

Vous allez trouver dans l'annexe "International transport price examples V3_0" une grille comparative de prix pour les différents modes de transport et les destinations.

Ces prix datent de début 2009, ils ont pour but de vous donner une idée approximative des coûts possible (pour vos prévisions de trésorerie, lorsque vous préparez un proposal...). Vous aurez tout de même besoin de confirmer les prix localement.

4.4.3. Pour le transport routier

Il n'y a pas de règlement de frais internationaux pour le transport routier; ceux-ci devront se négocier à l'échelle locale.

4.4.4. Devis

Le devis est une estimation du prix et des différentes étapes et coûts du transport fourni par le transporteur ou le transitaire. Les conditions requises et le mode de sélection du transporteur doivent être inscrits sur la demande de devis écrite adressée au transporteur / transitaire et la réponse doit se faire par écrit. Plus d'information concernant la Demande de Devis, les types de devis et les procédures de sélection de services de transport peuvent se trouver dans le [Chapitre approvisionnement](#).

L'information figurant sur la demande de devis en matière de transport doit inclure au minimum les éléments suivants:

- Temps de transit
- Fréquence des départs
- Pré-post acheminement
- Groupage
- Chargement
- Transport
- Taxes
- Assurance

Les procédures pour choisir un de ces professionnels sont celles du marché des services comme il est [mentionné dans le chapitre Approvisionnement](#).

5. Chaîne du Froid

5.1. Produits exigeant la chaîne du froid

Transporter des produits exigeant une conservation au frais nécessite des soins et une attention supplémentaires; ces produits doivent être maintenus à une température constante pendant tout le voyage. Ces produits doivent donc être emballés dans des boîtes isothermes avec des poches de glace.

Les accumulateurs de froid à utiliser sont ceux qui sont remplis d'eau. Des blocs de glace peuvent être utilisés si la température constante ne peut être maintenue. Des mixtures eutectiques (pour le camping) et au glycol (verts ou bleus) ne sont pas adaptés aux vaccins.

Il est important de dégeler entièrement les vaccins pour qu'ils soient efficaces.

Il y a divers types glacières. Une sélection doit se faire en se basant sur:

- la capacité – le volume interne de l'emballage comparé à celui des accumulateurs de froid.
- l'élément d'autonomie – le nombre d'heures pour lesquelles la température reste à moins de 8°C dans la boîte.
- Solidité
- Poids de la boîte isotherme à vide
- la boîte isotherme doit être de couleur claire.

5.1.1. Types de glacière:

- « l'emballage isotherme » utilisé par les fabricants pour le transport aérien ou maritime; elle est légère et fournit une bonne isolation et est utilisée pour les vaccins transportés en grosse quantité mais son autonomie est faible (maximum 4 jours).

- La glacière standard utilisée le plus souvent sur le terrain; il y en a de nombreuses sortes. MSF utilise une modèle de référence, l'Electrolux RCW 25: 10 000 doses de vaccin anti-méningite, 24-30 accumulateurs, 6 jours d'autonomie (l'autonomie est calculée sans ouvrir la glacière avec une température ambiante de 43°C, et une bonne isolation.)

- Le porteur de vaccins. C'est une petite glacière utilisée pour de courts trajets ou pour stocker les vaccins temporairement, avant une campagne de vaccination (1 jour d'autonomie et une petite capacité). Le modèle le plus fréquemment utilisé est le Thermos Vaccine carrier (1000 doses, 1.5 jours d'autonomie, 4 accumulateurs).

- le sac isotherme pour le transport de petites quantités. Assurez-vous que le vaccin n'est pas en contact direct avec les accumulateurs (utilisés par les assistants).

5.1.2. Remplir la glacière:

- Placez les accumulateurs de froid dans la glacière lorsque leur température atteint 0°C.
- Placez un thermomètre LCD à l'intérieur
- Placez les vaccins et les agents diluants (si les vaccins sont en poudre) qui tolèrent le gel au fond de la boîte isotherme. Certains vaccins ne peuvent plus être utilisés une fois surgelés (DPT, DT, Td, TT, Hep A et B, Hib). Assurez-vous d'aucun contact avec les accumulateurs.
- Pour éviter les heurts durant le transit, remplissez les espaces vides afin de stabiliser le contenu.

5.1.3. Le voyage:

- Quelle que soit la durée du voyage, fournissez le nombre nécessaire d'accumulateurs pour maintenir une température constante. Pour le RCW 25 vous aurez besoin de 24 accumulateurs (0.6l).
- Placez la boîte isotherme dans une position la protégeant des chocs et évitant le contact avec les accumulateurs.
- Assurez-vous du moyen de transport afin que l'envoi de vaccins puisse être préparé correctement; si l'envoi doit être acheminé par un transporteur externe, négociez les instructions et les accords avec lui et expliquez-lui la nature sensible des biens.
- A l'arrivée, vérifiez la température dans la glacière dès que possible et transférez les vaccins rapidement dans un réfrigérateur.