

MSF - Kenya Supply Unit

Conditions Générales – Regional Missions

Rappel sur le fonctionnement des règles de base et de procédures lors de la passation de commande.
Des mises à jour sont uniquement possibles en cas de changement de procédures.

1) Classification des Commandes

Objectif:

Cette note a pour but de clarifier les différents types de commandes que l'on peut passer chez KSU en prenant soin de comprendre la responsabilité de chacun, les implications sur le reste de l'activité de KSU.

a) Purchase order (PO)

La purchase order est la commande de la mission. Elle peut se décliner en plusieurs "Op (Order for Purchaser)" à KSU, de la même manière qu'une OR (Order Request) peut se décliner en plusieurs PO au niveau de la mission. Les différentes "OP" sont créés selon les origines des produits (Catalogue de KSU, produits connus, produits non-codifiés...

Une Op est une référence interne de KSU liée à la référence de la PO en fonction du statut des articles à KSU (stocké ou non stocké).

b) Demande de Cotation (RFQ)

Les processus des cotations se font en dehors du logiciel. La mission envoie sa demande au Customer Service Officer de KSU – en fournissant autant de détails que possible (photos/échantillon si possible). Pour permettre un retour rapide à une RFQ, KSU fournit un prix basé sur des données historiques (récents achats) ou sur une nouvelle cotation (si jamais acheté auparavant) – estimant à plus ou moins 10% la différence de prix possible. La RFQ n'aura pas de suivi spécifique – si nécessaire, veuillez passer une commande.

2) Degré de priorité des commandes (PO)

Type des commandes	Validation Demandée	Validation du degré de priorité	Conséquence sur le flux de KSU	Utilisation de l'EPREP
Normal	Selon le pallier d'achats	Non Applicable	Non applicable	Non
Prioritaire	MedCo LogCo SupplyCo	Demande par Mail au General Manager de KSU pour validation de la priorité – le suivi sera délégué selon le type de demandes	Suivi spécifique	Non (à part – accord écrit de la mission propriétaire)
Urgente	MedCo LogCo SupplyCo	Demande par Mail au General Manager de KSU pour validation de l'urgence – le suivi sera délégué selon le type de demandes	Commande traitée avant toutes les autres	Oui (avec accord écrit de la mission propriétaire)

a) Commande Urgente

- Notion de commandes urgentes: Les commandes urgentes font référence au lancement des premières commandes en cas de déclenchement d'une urgence mondiale fondé sur un horizon à caractère imprévisible. **Les demandes techniques ne sont pas considérées comme des commandes urgentes.**
- Qui déclare une commande "urgente" à KSU: La commande "Urgente" doit être confirmée par mail par le Médical/Logistique/Supply Coordinateur au General Manager de KSU.
- Qui gère les commandes "urgentes" à KSU? Une fois que la commande « Urgente » a été confirmée, le General Manager délèguera à un membre de l'équipe de KSU la responsabilité du point focal. Cette personne communiquera avec la mission pour le suivi.
- Comment une commande "urgente" est-elle gérée à KSU? La commande "Urgente" est traitée avant toutes les autres. Le stock EPREP qui est gardé et géré par KSU peut être utilisé après la confirmation de la mission. Le propriétaire du stock EPREP doit confirmer par mail l'accord de l'utilisation du stock EPREP si l'urgence est gérée par une autre mission.
- Flux de communication: Le membre de l'équipe de KSU dédié à la commande "Urgente" doit être en copie de tous les mails liés à l'urgence. En cas d'impact sur les autres missions, le General Manager de KSU définira les priorités opérationnelles en collaboration avec les autres missions.

b) Commande Prioritaire

- Notion de commande prioritaire: Les commandes prioritaires font référence à une situation dans un projet où les dates de livraison supposées devront être avancées, par un traitement accéléré de la commande, afin d'éviter un risque opérationnel. **Les demandes techniques ne sont pas considérées comme des commandes prioritaires.**
- Qui déclare une commande "Prioritaire" à KSU? La commande prioritaire doit être confirmée par mail par le Médical/Logistique/Supply Coordinateur au General Manager de KSU.
- Qui gère les commandes "Prioritaire" à KSU? Une fois que la commande « Urgente » a été confirmée, le General Manager délèguera à un membre de l'équipe de KSU la responsabilité du point focal. Cette personne communiquera avec la mission pour le suivi.
- Comment une commande "Prioritaire" est-elle gérée à KSU? La commande prioritaire est incorporée dans le normal flux des activités de KSU dans le but de répondre au besoin spécifique de la mission.
- Flux de communication: Le membre de l'équipe de KSU dédié à la commande "Urgente" doit être en copie de tous les mails liés à l'urgence. En cas d'impact sur les autres missions, le General Manager de KSU définira les priorités opérationnelles en collaboration avec les autres missions.

3) Durée de vie restante

2 situations peuvent se produire:

- Si les articles viennent du Stock de KSU → KSU s'engage à garantir une durée de vie restante à la date RTS:
 - Un tiers de durée de vie restante pour les articles avec une durée de vie totale de moins de 3 ans (pour un article avec 18 mois de durée de vie total, KSU garantit 6 mois de durée de vie quand l'article est RTS)
 - 1 an de durée de vie restante pour les articles avec une durée de vie totale supérieure ou égale à 3 ans (pour un article avec 48 mois de durée de vie total, KSU garantit 1 an de durée de vie quand l'article est RTS)

- **Important!** La date RTS marque le transfert de responsabilité. **La mission est devenue propriétaire de la marchandise** Ainsi, un délai trop long en zone RTS, dû à l'attente du feu vert pour l'expédition, affecte la durée de vie restante et n'autorise pas à faire un claim. De plus, tout éventuel coût de destruction incombe à la mission.
- La liste des articles avec une durée de vite très courte (≤ 24 mois) est disponible au niveau des ESC's.
- Si les articles sont achetés pour être livré directement à la mission → KSU communique avec la mission pour valider la source (fabricant/marque) mais aussi la date d'expiration. KSU ne pourra procéder à l'achat uniquement une fois la validation de la mission reçue, s'assurant de recevoir la bonne date d'expiration.

4) Lead Time Commitment List (LCL)

Définition:

La Lead Time Commitment List (LCL) est une liste qui contient tous les articles pour lesquels KSU s'engage sur une mise en RTS dans les deux (2) semaines à compter de la réception de la commande (PO). Ces articles sont sélectionnés sur la base de leur fréquence de commande par les missions (minimum 4 fois par an), hors commandes urgentes.

Il existe deux exceptions à cet engagement:

- ✓ S'il existe des contraintes spécifiques d'importation liées à l'origine ou à la nature des produits (Exemple : matériel de télécommunication, pays d'origine d'un article interdit dans le pays importateur).
- ✓ Il se peut que les quantités commandées d'un article dépassent la capacité de MSF Supply à garantir un approvisionnement immédiat, d'autant plus quand la commande n'a pas été planifiée, forcastée et validée au préalable. Dans ce cas, KSU proposera, en étroite collaboration avec le terrain, des solutions alternatives (exemple : direct fret, partielle livraison...).

La liste est supposée être revue tous les mois dans le but de garder l'information à jour. La mission doit importer la LCL dans leur logiciel afin de garantir les bons prix dans leur système.

Important! KSU ne peut pas garantir une date RTS pour les items non-présents dans la LCL.

5) Processus de validation pour les commandes internationales à KSU

Les commandes KSU sont places en utilisant le logiciel de la mission – puis en envoyant un email avec les validations nécessaires à: MSFOCB-KSU-CustomerService@brussels.msf.org
cc MSFOCB-KSU-SupplyChainManager@brussels.msf.org

KSU vérifiera que les commandes ont été valide selon le montant implique (HOM si au-dessus de 50,000 EUR, Coordinateur de Cellule si montant supérieur a 150,000 EUR et Directeur des Operations si montant supérieur a 300,000 EUR) avant de commencer les activités. C'est la responsabilité de la mission de s'assurer de la présence des signatures sur les commandes.

Une Confirmation de Commande (ORC) sera envoyé par "Op (Order Purchase)" (et non pas par PO). Si la différence est supérieure a 10% et/ou 500 USD, la mission devra reconfirmer le montant implique pour

l'OP – avant que KSU continue le processus de l'OP. Dans tous les autres cas, KSU exécutera la commande sans autre notification.

6) Séparation des commandes / Commandes spécifiques

5 règles de base:

Le principe de base est que **CHAQUE** commande **DOIT ETRE** séparée selon des contraintes logistiques et financières suivantes:

1. Une commande par Date de Livraison Demandée (DLD): si des articles sont demandés plus rapidement que d'autres, vous devez grouper ces articles par DLD (dans 6 mois, 3 mois, 1 semaine...).
2. Une commande par Code Projet: 01 Coordination – 42 HIV, etc. pour des raisons financières
3. Une commande par catégorie (Med/Log): les articles médicaux et logistiques doivent être commandés séparément. La nourriture thérapeutique peut être considérée comme une commande médicale si les autorités locales en font la demande spécifique.
4. Une commande par mode de transport: sur base du type de transport demandé: par Air (voir ci-dessous pour transport aérien), par Mer, par Envoi direct, via express ou via fret main.
5. Des commandes séparées pour les Narcotiques, Psychotropes, Précurseurs doivent être envoyées aux ESCs

Les articles de la catégorie « **TC** » (Température contrôlée) doivent être obligatoirement transportés sur le terrain par transport aérien 15°C-25°C ou par conteneur réfrigéré (reefer container) dès que ces modes de transports sont disponibles pour le pays de destination.

Par ailleurs, **il est obligatoire de demander un transport par Air** pour les articles suivants:

- ✓ Articles de la chaîne de froid: tous les articles devant être maintenus entre 2°C et 8°C tels que les vaccins...
- ✓ Articles à courte durée de vie: KSU considère la même liste que les ESCs.

7) Règles sur la Modification / Annulation des commandes

Tant qu'une ligne de commande n'est pas confirmée, il est possible de l'annuler/modifier sans restriction. Cependant, dès qu'une ligne est confirmée, une modification/annulation de la commande peut avoir lieu seulement dans des circonstances exceptionnelles et se doit d'être justifiée pour des raisons opérationnelles ou stratégiques. L'impact financier d'une modification/annulation est couvert par la mission responsable de la commande initial.

En cas de désaccord, KSU peut demander l'arbitrage du management opérationnel.

a) Conséquence d'une demande d'annulation de commande (après confirmation)

Dans le cas une commande est annulée après la confirmation de la commande, KSU fera son possible pour traiter la demande de la meilleure des manières, mais a le droit de charger la mission avec les couts liés à l'annulation.

- ✓ Dans le cas des produits affectés (non stockés), si le processus d'achat ne peut plus être annulé auprès du ou des fournisseurs, la mission concernée sera facturée. Si la mission ne souhaite pas recevoir les articles ainsi commandés, le département des Opérations de MSF sera propriétaire

de la marchandise et devra indiquer à KSU le lieu de réaffectation. En cas de réaffectation auprès d'une autre mission, KSU ne facturera que les frais de transport au nouveau destinataire.

b) Conséquence d'une demande de modification de commande (après RTS)

En cas de demande de modification après la mise en RTS, KSU se réserve le droit de refuser cette demande et d'appliquer les règles présentées ci-dessus.

8) Modes de transport spécifiques

a) Fret Main

Le mode « Fret Main » mode est réalisé par un employé de MSF pour des produits fournis par KSU. Cependant, cette procédure doit rester exceptionnelle en raison de sa spécificité.

En raison de son statut juridique, KSU a l'obligation de garantir le suivi et la traçabilité de tous les articles commandés et expédiés.

Afin de choisir ce mode de transport de manière appropriée, il est nécessaire de rappeler les conditions, les implications et la procédure associées.

✓ **Les conditions**

- Sont interdits en Fret Main :
 - Tous les articles sous douanes (en transit)
 - Tout article protégé par un brevet
- Tout Fret main Médical doit être délivré personnellement par KSU à l'employé voyageant
- Tout Fret main Médical doit être obligatoirement retiré à KSU par l'employé voyageant.
- L'employé MSF venant retirer le fret à MSF Supply devra présenter son billet d'avion, son passeport et signer une décharge de responsabilité.

✓ **Les implications / conséquences pour l'employé ou le transporteur de la marchandise**

- Articles soumis à la TVA au taux de 16%
- Fret sous l'entière responsabilité de la personne, consentante et volontaire, qui se charge du transport
- Les Claims pour marchandise manquante, endommagée ou rupture de chaîne de froid seront NON recevables
- concernant le transport de matière dangereuse lors d'un vol commercial.
- KSU ne peut être tenu pour responsable en cas de problèmes liés au contenu, au transport ou à l'importation dans le pays de destination

a) Transport direct

Le fret direct est un envoi organisé entre le fournisseur et la mission, sans passage par KSU.

Le choix d'organiser un fret direct est de la responsabilité de KSU qui prendra en compte les différents critères ci-dessous:

- Le prix de transport moins élevé
- Le temps de transit plus court
- Le produit commandé ne pouvant être importé en Europe
- Le poids et/ou le volume total

- Le fournisseur fiable qui respectera la documentation requise et autres contraintes du destinataire
- L'analyse des risques : marchandises manquantes, qualité produits, respect GDP, ...

Avant d'organiser un fret direct, KSU prendra en compte tous ces paramètres afin de choisir la solution la plus adaptée (consolidation de fret, contraintes d'importation).

9) Commandes Internationales et Produits en Transit in KSU

Le "Transit-Go-Down" est une zone spécifique dans l'entrepôt de KSU, soumis à la réglementation du gouvernement kenyan impliquant les règles ci-dessous:

- Commandes Internationales sont placées directement avec les ESCs
- En cas d'utilisation du Transit à KSU, la mission devra s'assurer que tous les documents/autorisations sont disponibles avant de donner le feu vert aux ESCs.
- KSU ne fait que la réception du nombre de boîtes – vérifiant à l'intérieur seulement en case de boîtes endommagées
- Les items peuvent rester en transit pour une période maximale de 6 mois – et doivent expédier par fret (pas de re-packing dans la zone de transit)
- La documentation pour tout item en transit doit avoir les informations liées au Pays d'Origine et Pays de Destination

Si les items expirent dans la zone de transit, KSU assurera le processus de destruction et refacturera la mission en conséquence.

10) Facturation – Récupération de la TVA

KSU paie toutes les factures pour les biens et les services procurés au nom de la mission. La mission est ensuite refacturée par KSU pour le même montant.

Information Importante:

- ✓ Le système de facture suit le même principe que les Centres d'Approvisionnements Européens:
 - Les factures sont en USD/KES – en cas de conversion nécessaire, elle sera effectuée selon le taux "info-euro-rates". Les factures (y compris tous les frais bancaires) doivent être réglées par virement bancaire sur compte de KSU dans les 60 jours suivants la date de la facture
 - Les factures pour les marchandises sont créées une fois que les articles sont RTS (plusieurs factures par commande est probable)
 - Les factures de Transport/Douanes sont créées par Document de Fret et devises
 - Le paiement des factures n'est pas lié à la réception physique des articles mais à la réception de la facture. En cas de problèmes, une réclamation peut être faite et une note de crédit fournie (si KSU est considéré comme responsable).
- ✓ La TVA pour les produits est chargée aux missions. Une fois les produits exportés et la TVA récupérée une fois l'exportation hors du Kenya effective (valable pour les montants au-dessus de 1,500 KSH) – une note de crédit est alors créée et partagée avec la mission. L'exportation doit avoir lieu dans les 6 mois après la date sur la facture du fournisseur (et non pas la date sur la facture de KSU). KSU envoie un rappel à la mission si moins de 2 mois sont restants.
- ✓ La TVA pour les services est incluse dans la facture quand le montant de la TVA est inférieur à 5,000 KSH ; dans le cas contraire, la mission sera chargée sans TVA

11) Réclamations (Claims)

Un « claim », ou réclamation, est une notification par laquelle un client peut signaler des irrégularités, des problèmes et/ou des anomalies liés à un produit/transport fourni par KSU.

En raison du rôle de KSU, plusieurs cas peuvent arriver:

- Lié aux commandes internationales gérées par les ESC
 - Claim a l'arrivée a KSU (y compris Chaîne du froid) → KSU va générer un claim avec la correspondante ESC – gardant la mission en copie.
 - Claim a l'arrivée dans la mission lie à la qualité/quantité a l'intérieur des parcelles → Mission doit générer un claim directement à l'ESC
 - Claim a l'arrivée dans la mission lie à la quantité/dommage de parcelles → Mission doit générer un claim a KSU (si aucun claim n'a déjà été génère par KSU a une ESC auparavant)
- Lié aux commandes régionales gérées par KSU
 - Tous les claims doivent être envoyés à KSU

Une forme spécifique doit être utilisé (voir annexe). KSU Customer Service est le point focal et centralise tous les claims (Médical et Logistique).

12) Remarques de KSU

- ✓ Si les paramètres d'une commande sont incorrects, le KSU Customer Service a le droit de retourner la commande et expliquer pourquoi la commande ne peut pas être traite.
- ✓ Pour les commandes techniques/médicales, KSU communiquera avec les missions pour valider les spécifications avant de lancer l'achat. Sans validation technique ou médicale, les produits ne seront pas achetés
- ✓ Quand la confirmation de la commande est envoyée, la mission a un jour ouvrable pour demander un amendement. La confirmation de la commande est valide sur le contenu: code et description, quantité, prix, Date RTS, date de dispatch et mode de transport.
- ✓ Le Responsable Supply de la mission et les focaux points de KSU répondront aux emails et questions dans les 3 jours ouvrables maximum après réception de l'email.
- ✓ Les focaux points KSU et le Supply Responsable de la mission doivent rapidement informer l'autre partie en cas d'évènements imprévus (retard, changement dans les règlementations du pays...). Le Supply responsable de la Mission doit informer les autres membres de la mission (LogCo, MedCo, Projets...).
- ✓ Un back-up doit être identifié et communiqué par la mission et KSU quand les focaux points ne sont pas disponible.
- ✓ Les focaux point de KSU partageront régulièrement des rapports pour tous les items commandes et pas encore reçu par la mission
- ✓ La finance de KSU s'engage à partager une fois par mois avec les missions le relevé des factures non payées a KSU

Confirmation de réception du Supply Responsable:

Date:

Signature: