

Logistique et gestion des approvisionnements humanitaires dans le secteur santé



Organisation Panaméricaine de la Santé
Organisation Mondiale de la Santé

Logistique et gestion des approvisionnementnements humanitaires dans le secteur santé



Programme des Préparatifs pour les
Situations d'Urgences et de Secours
en cas de Catastrophe

Organisation Panaméricaine de la Santé

Département d'Urgences
Et Action Humanitaire
Développement Durable et Environnements Sains

Organisation Mondiale de la Santé

Photos de la couverture: OPS/OMS

Est publié aussi en espagnol et en anglais:

Logística y Gestión de Suministros Humanitarios en el Sector Salud.

Humanitarian Supply Management and Logistics in the Health Sector.

Classement à la source cataloguée par la Bibliothèque de l'OPS

Organisation Panaméricaine de la Santé

Logistique et gestion des approvisionnements du secteur santé

Washington, D.C.: OPS, © 2003

182 p.

ISBN 92 75 22375 0

I. Titre

1. CATASTROPHES
2. PLANIFICATION DANS LES CATASTROPHES
3. URGENCES DANS LES CATASTROPHES
4. EQUIPEMENTS ET APPROVISIONNEMENTS
5. COOPERATION INTERNATIONALE

LC HV553.068l 2003

© Organisation Panaméricaine de la Santé, 2003

Une publication conjointe du Programme de Préparatifs pour les Situations d'Urgences et de Secours en Cas de Catastrophe de l'Organisation Panaméricaine de la Santé et du Département d'Urgences et d'Action Humanitaire de l'Organisation Mondiale de la Santé.

Les opinions exprimées, les recommandations faites et les dénominations employées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement les critères ni la politique de l'OPS ou de l'OMS ni de ses états membres.

L'Organisation Panaméricaine de la Santé et l'Organisation Mondiale de la Santé considéreront favorablement les demandes d'autorisation de traduction ou reproduction, totale ou partielle, de cette publication à condition qu'elles ne soient pas faites à but lucratif. Les demandes peuvent être dirigées au Programme de Préparatifs pour les Situations d'Urgences et de Secours en cas de Catastrophe, Organisation Panaméricaine de la Santé, 525 Twenty-third Street, N.W., Washington, D.C. 20037, USA; fax: (202) 775-4578; courrier électronique: disaster@paho.org.

La réalisation de cette publication a été possible grâce à l'appui financier de la Division d'Aide Humanitaire Internationale de l'Agence canadienne pour le Développement International (IHA/CIDA), le Bureau d'Assistance à l'Extérieur en cas de Catastrophes de l'Agence des Etats Unis pour le Développement International (OFDA/AID), et le Département pour le Développement International de Grande Bretagne (DFID).

TABLE DES MATIERES

Remerciements	.vii
Préface	.ix
Introduction	.xi
CHAPITRE 1: L'environnement	.1
Généralités sur les Catastrophes	.1
Principaux effets des Catastrophes	.3
CHAPITRE 2: La logistique	.9
Logistique et urgences	.9
Planification et préparation de la logistique	.9
La chaîne logistique des approvisionnements	.13
CHAPITRE 3: Evaluation des besoins logistiques et des approvisionnements	.15
L'importance de l'évaluation	.15
Evaluation des besoins	.16
Evaluation des capacités locales	.18
Mesures de restrictions ou de facilitation	.19
Aspects sociaux, environnementaux et culturels de la population	.20
CHAPITRE 4: La coordination	.21
Structures de coordination	.21
Accords, conventions de coopération	.25
Demandes d'aide humanitaire	.25
Annexe	.30
CHAPITRE 5: Caractéristiques des approvisionnements	.35
Les approvisionnements d'urgence	.35
Catégories	.36
Ressources Humaines	.37
Standardisation des approvisionnements pour les urgences	.37
Matériels dangereux	.38
Matériels spécialisés	.39
Annexe	.41
CHAPITRE 6: L'approvisionnement	.43
Sources et possibilités d'acquisition des approvisionnements	.43
Les conditions	.45

L'envoi des approvisionnements	46
Procédures pour les envois	49
Annexes	52
CHAPITRE 7: Réception des approvisionnements	55
L'arrivée des approvisionnements	55
Réception des envois internationaux	56
Réception des chargements locaux	62
Annexes	64
CHAPITRE 8: Enregistrement, contrôle et monitoring des approvisionnements	69
Arrivée et enregistrement des approvisionnements	69
Systèmes de contrôle, monitoring et suivi	71
Elimination des articles non prioritaires et des autres approvisionnements	76
Annexe	78
CHAPITRE 9: Le stockage	83
Types d'entrepôt ou de magasin	83
Choix du site	84
Calcul des besoins et capacité de stockage	85
Sites alternatifs pour le stockage	89
Personnel nécessaire	89
Equipements et matériaux nécessaires à l'entrepôt	90
Zones de mouvements et secteurs de l'entrepôt	91
Stockage et distribution interne des approvisionnements	94
Procédures pour l'arrivage et les distributions	96
Systèmes de contrôle et monitoring	98
Santé de l'espace dans l'entrepôt	100
Entretien et mesures sanitaires	100
Matériels dangereux	102
Annexes	105
CHAPITRE 10: Le transport	109
Types de transport et caractéristiques	109
Calcul de transport nécessaire	114
Contrôle de véhicules	115
Le transport des approvisionnements	119
Transport de matériaux dangereux	120
Convois ou caravanes	121
Gestion des opérations aériennes	125
Annexes	127

CHAPITRE 11: La distribution	131
Principes de base	131
Responsabilité et critères	132
Systèmes de distribution	133
Monitoring et contrôle	137
Annexes	139
CHAPITRE 12: La gestion des approvisionnements de médicaments	143
Sélection	143
Programmation des acquisitions	146
Réception et évaluations des acquisitions	147
Les dons	148
Systèmes de stockage	151
Contrôle et monitoring des produits aux centres de stockage	154
La distribution	155
Elimination de produits pharmaceutiques	156
Annexes	157
CHAPITRE 13: Transparence et information dans la gestion des approvisionnements	159
Transparence	159
Information	159
CHAPITRE 14: Les télécommunications	163
La stratégie de communication	163
Systèmes de télécommunication	165
CHAPITRE 15: Technologie appliquée à la logistique	169
La mise en symbole des codes barre	170
Système de manifeste automatique (carte laser AMS)	173
Etiquettes de fréquence radio	173
BIBLIOGRAPHIE	175
Programme de Préparatifs pour les Urgences et de Coordination des Secours en Cas de Catastrophe	177
Centre Régional d' Information sur les Catastrophes pour l'Amérique Latine et les Caraïbes	179
Suma	181

Remerciements

L'OPS et l'OMS souhaitent remercier spécialement le principal auteur de ce manuel, M. Gerardo Quirós Quadra, expert sur le thème et collaborateur habituel de l'ONG FUNDESUMA. De même, ils remercient l'excellent appui et contribution technique apportés par l'ONG pour l'élaboration de ce manuel.

L'OPS et l'OMS adressent également leurs remerciements à toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à l'élaboration de ce manuel: Margarita Restrepo de la Faculté de Chimie et de Pharmacie de l'Université de Medellín, Gérard Gómez du Bureau latino-américain pour les Urgences de Médecins Sans Frontières, Edgardo Acosta Nassar, Jerónimo Venegas et Víctor Martínez de FUNDESUMA, Glauco Quesada de la Croix Rouge Allemande, Alvaro Montero, consultant de OFDA/FUNDESUMA, John Price II de l'Agence Logistique de Défense, et Sandra Salazar Vindas. Leurs apports, révisions, recommandations, documentation et appui conceptuel ont permis de doter le livre d'une vision plus ample et éclectique et ont enrichi son contenu final par l'apport de points de vues différents.

Le premier brouillon de ce travail a été largement distribué aux organisations et aux experts en logistique et gestion des approvisionnements dans le monde entier. Des centaines de commentaires ont été recueillis et pris en compte pour la version finale du livre. Nous remercions toutes les personnes qui, à titre personnel ou au nom de leurs organisations ont apporté des observations, recommandations et conseils de grande valeur, qui ont enrichi cet effort et parmi lesquels il faut nommer : Katarina Toll, Isabelle Demuyser-Boucher, Gerhard Putman-Cramer et Hans Zimmerman (Bureau des Nations Unies pour la Coordination des Affaires Humanitaires); Rod McKinnon, (Emergency Management Australie); Gregorio Gutiérrez (Project Impact République Dominicaine); Luis Felipe Puelma Calvo et Luis Campos Cerda (Programa Emergencia y CATASTROPHES Maule, Chili); G. Kipor All (Russian Centre for Disaster Medicine); Sonja Nieuwejaar (Federal Emergency Management Agency, USA); Alfonso Vaca Perilla (Defensa Civil Colombie); Luis Wintergest Toledo (Protection Civile Mexique); Javier Olaya (Croix Rouge Colombienne); Steven De Vrient (OPS/OMS Nicaragua), la Croix Rouge du Nicaragua; Alessandro Loretta (OMS); Martin E. Silverstein (Uniformed Services University of Sciences); Peter Manfield (Cambridge University); Judith Thimke (Programme Mondial des Aliments); Róger Barrios Chica (Universidad Nacional Autónoma de León, Nicaragua); José Gómez Moncada; Tony Joe; Raúl Talavera Benavente et Vicente Bruneti. Beaucoup d'autres personnes ont enrichi ce texte par leurs commentaires et recommandations. Nous les remercions très sincèrement.

Préface

Les urgences et les catastrophes sont des épreuves sérieuses pour la capacité logistique et d'organisation des pays affectés. Le défi se ressent d'autant plus dans le secteur de la santé où les manques dans la gestion des approvisionnements peuvent provoquer de conséquences très sérieuses.

Le problème ne réside pas seulement dans l'acquisition de biens et d'équipements d'urgence. Il faut également porter une attention rigoureuse à la gestion de ces approvisionnements que nous avons déjà en main ou qui sont acheminés. Les approvisionnements peuvent être abondants aux niveaux centraux de distribution alors que sur le terrain, sur le lieu de l'urgence, il y a une carence produisant des conséquences très graves. D'un autre côté, les dons non demandés – parfois inappropriés – entrent également en compétition en utilisant les moyens de communication et les magasins d'entrepôt qui peuvent être saturés.

Le personnel humanitaire peut ne pas être familiarisé avec les procédures normales de comptabilité et de contrôle des inventaires. Dans d'autres cas, ces procédures sont tout simplement mises de côté en raison des pressions de l'urgence. Il est probable que la remise des comptes ou le rigoureux contrôle documentaire sur le flux des articles ne faille juste au moment où les moyens de communication sont sur le point de trouver des indices sur une supposée malversation de l'aide externe et ainsi perpétuer les mythes sur l'incompétence ou pire encore, la corruption locale.

Dès la publication en 1983 du manuel de l'OPS « Approvisionnements en médicaments après les catastrophes naturelles », et particulièrement au cours de cette dernière décennie, d'énormes progrès se sont accomplis dans le monde vis-à-vis de la gestion efficace des approvisionnements humanitaires, avec une meilleure remise des comptes et une plus grande transparence.

Le développement de la méthodologie SUMA, fait par l'Organisation Panaméricaine de la Santé, quant à la gestion des approvisionnements d'urgence, a contribué à positionner le thème du contrôle effectif et responsable de la chaîne des approvisionnements dans une importante place des agendas des gouvernements ainsi que des organisations non gouvernementales.

Ce manuel présente les concepts de base de la gestion et la logistique des approvisionnements humanitaires. Bien que la gestion des approvisionnements médicaux et pharmaceutiques reçoive une attention particulière, les principes selon lesquels la chaîne logistique se base, ont une application multi-sectorielle, non seulement dans les situations d'urgence mais aussi dans les opérations quotidiennes qui doivent faire partie de la prévention et la préparation des catastrophes.

Tout au long de ce manuel, une prémisse fondamentale demeure constante: La gestion des Catastrophes est, avant tout, une responsabilité nationale. L'arrivée massive de dons peut, dans certains cas, dépasser la capacité d'absorption des pays affectés. C'est pourquoi la réponse la plus sûre et convenable de la communauté internationale et des organisations humanitaires est de contribuer au renforcement de la capacité de gestion sur le plan national.

Ce manuel est destiné à ceux qui ont la responsabilité locale de gérer le flux d'approvisionnement et de garantir leur rapide livraison aux victimes des catastrophes: des experts en défense civile aux fonctionnaires des douanes; des professionnels des ministères de la santé et de la sécurité sociale aux volontaires dévoués des organisations humanitaires.

Notre espoir est que cette publication contribue à une meilleure efficacité et une meilleure remise de comptes dans le processus de distribution de cette aide humanitaire aux victimes des catastrophes, en promouvant ainsi un accès à la santé plus équitable aux populations affectées.

Dr. Claude de Ville de Goyet
*Antérieur Chef de Programme des Préparatifs
pour les Situations d'Urgences
et de Secours en cas de Catastrophe
de l'OPS*

Introduction

L'acquisition, le stockage, la mobilisation, la distribution et en général toutes les activités en relation avec l'approvisionnement d'assistance matérielle aux personnes affectées par les catastrophes ainsi que les approvisionnements utilisés par les organisations dans les activités d'assistance, nécessitent un cadre minimum d'organisation permettant une gestion efficace et une meilleure utilisation de ces ressources.

Ce cadre est constitué par la logistique, qui se présente comme l'art ou la stratégie d'obtenir des objectifs pratiques de la façon la plus rapide et organisée possible et en utilisant au maximum les ressources disponibles, qui en situation de Catastrophes peuvent être très limitées.

Ce guide souligne deux prémisses de base:

1. La logistique pour la gestion des approvisionnements humanitaires ne peut pas être improvisée au moment de l'urgence, mais elle doit plutôt être incorporée comme une activité prépondérante dans la planification et les préparatifs pour les urgences des pays et des organisations qui travaillent dans ce domaine. La possibilité d'utiliser de manière adéquate les ressources disponibles ou de pouvoir obtenir celles qui manquent, dépend d'une identification préalable de la situation et de la disponibilité, ainsi que des sources pour obtenir celles qui ne sont pas disponibles. Tous les mécanismes utilisés pour normaliser les différents processus, tous les documents nécessaires pour enregistrer l'information et permettre le contrôle, suivi et monitoring des approvisionnements et en général, toutes les activités nécessaires pour le développement logistique au cours d'une urgence, doivent être préparés, connus et testés par avance.
2. Les différents moments du parcours des approvisionnements, dès leur origine à leur arrivée aux destinataires, que ce soient les organisations chargées des urgences ou les bénéficiaires de cette assistance, constituent une chaîne dont les segments sont étroitement liés et la gestion de chacun a de répercussions sur les résultats de l'autre. Pour cela, la gestion des approvisionnements doit se faire à travers un objectif intégral qui intègre tous les segments de cette

séquence en tenant compte leur lien et leur interdépendance. Voici ce qu'on appellera la *chaîne logistique des approvisionnements*.

Ce guide prétend servir d'orientation thématique sur certains aspects de base qui constituent la logistique des approvisionnements et d'outil de consultation sur la gestion des approvisionnements humanitaires. Il décrit en plus, une série de procédures pour le traitement adéquat des approvisionnements dans chacun des segments de cette chaîne logistique; certaines proviennent des standards des organisations internationales qui jouent un rôle dans l'attention des catastrophes, mais beaucoup d'autres sont le produit de l'expérience concrète d'individus sur le terrain.

Et même s'il ne prétend pas être un guide de valeur universelle, les techniques et procédures qui y sont décrites et proposées constituent des normes d'action applicables à tout contexte d'opération d'urgence.

Ce guide est adressé à tous ceux qui exercent diverses fonctions dans la gestion des urgences, que ce soit dans des entités gouvernementales ou dans des organisations non gouvernementales. Les procédures proposées sont applicables dans les deux cas. Le traitement des contenus est proposé de façon telle que ceux qui sont déjà experts dans le domaine puissent l'utiliser comme matériel de consultation et de référence, et ceux qui cherchent à en savoir plus sur le thème y trouvent la systématisation des aspects les plus importants de la gestion logistique des approvisionnements humanitaires.

Ce manuel est une nouvelle contribution de l'Organisation Panaméricaine de la Santé et de l'Organisation Mondiale de la Santé qui continuent d'appuyer les efforts des pays en ce qui concerne leur renforcement de la capacité opérationnelle, spécialement en ce qui concerne la gestion de l'assistance humanitaire. Leurs apports les plus récents dans ce sens sont ceux de la Publication Scientifique de l'OPS/OMS, dénommée *Approvisionnement médicaux suite aux catastrophes naturelles*.

Chapitre 1

*L'environnement*¹

Ce chapitre expose de manière générale le contexte des scénarios fréquents qui motivent l'intervention des organisations humanitaires et les conditions récurrentes dans lesquelles elles doivent agir pour pallier les besoins des populations affectées par les catastrophes.

Généralités sur les Catastrophes

Le terme « catastrophe » est en général appliqué à une situation de rupture du fonctionnement normal d'un système (ou communauté), qui cause un fort impact sur les personnes, leurs œuvres et leur environnement, et dépasse la capacité locale de réponse. Cette situation peut être le résultat d'un événement d'origine naturelle (par exemple, un cyclone ou un tremblement de terre) ou la conséquence de l'action humaine (la guerre, en est l'exemple le plus commun), combiné avec leurs effets nocifs (par exemple, la perte de vie ou la destruction d'infrastructure).

Certaines organisations différencient les « catastrophes », résultat d'événements naturels et les « urgences complexes », ces dernières étant causées par des confrontations belliqueuses, violence, etc...et qui peuvent entraîner des déplacements massifs de personnes, famines, réfugiés, entre autres choses. Tels ont été les cas, de la crise aux Balkans, les famines en Ethiopie, Somalie, Soudan, le génocide au Rwanda et plus récemment la violence dans le Timor Oriental.

Même si, chaque événement désastreux est unique, dans le sens où ses effets ont une relation non seulement avec le type de catastrophe, mais aussi et surtout avec les conditions économiques, sanitaires et sociales particulières de la région affectée, il existe aussi des similarités entre eux.

1 A l'origine, ce chapitre a été écrit par Dr. Edgardo Acosta Nassar et partiellement modifié pour l'adapter aux besoins de ce guide. Le Dr. Acosta est Directeur Exécutif de Fundesuma, organisme responsable de la formation, l'entretien et la diffusion de la méthodologie SUMA pour la gestion des approvisionnements humanitaires. Il a également une grande expérience internationale en ce qui concerne les préparatifs et la gestion des catastrophes.

L'identification de ces traits communs peut être utilisée pour améliorer la gestion de l'assistance humanitaire et l'utilisation des ressources. Les aspects suivants doivent être pris en considération (voir également le tableau 1.1):

1. Il existe une relation entre le type de catastrophe et ses effets sur la santé, surtout lorsque l'on se réfère à l'impact immédiat dans la production de dommages. Par exemple, les tremblements de terre provoquent beaucoup de traumatismes qui nécessitent d'une attention médicale, tandis que les inondations provoquent relativement peu de blessés.
2. Certains effets des catastrophes supposent plutôt un risque potentiel pour la santé qu'un impact immédiat. Ainsi, des déplacements de population et des changements dans l'environnement peuvent augmenter le risque de transmission de maladies; cependant, en général, les épidémies ne sont pas dues aux catastrophes naturelles.
3. Les risques sanitaires réels et potentiels postérieurs aux catastrophes ne se concrétisent pas en même temps ; ils tendent à se présenter à des moments différents et avec une importance variable dans la région affectée. Ainsi, les lésions arrivent, en général, au moment et sur le lieu de l'impact, demandant ainsi une attention médicale immédiate, tandis que le risque d'augmentation des maladies transmissibles évolue plus lentement et acquiert une intensité maximale quand il y a attroupement et détérioration des conditions d'hygiène.
4. Les besoins en aliments, vêtements, abri et premiers soins de santé provoqués par les catastrophes ne peuvent pas être absolus; et même, les déplacements ont tendance à couvrir certains besoins essentiels. De plus, en général, les personnes touchées se remettent rapidement de la stupeur initiale et participent spontanément à la recherche, sauvetage et transport des blessés, et à d'autres activités telles que le stockage et la distribution des approvisionnements.
5. Les guerres et conflits civils génèrent un ensemble particulier de problèmes sanitaires et d'obstacles opératifs, pour lesquels la solution est un ensemble de différents aspects politiques, sociaux, ethniques et géographiques, entre autres.

La gestion efficace du secours humanitaire est basée sur l'anticipation et l'identification des problèmes au fur et à mesure qu'ils apparaissent et sur la fourniture des approvisionnements spécifiques aux moments adéquats et dans les endroits où cela est nécessaire.

Principaux effets des Catastrophes

Les différents effets des catastrophes sur la population et son environnement, génèrent aussi de différents types de besoins et donc différentes requêtes pour répondre à ces besoins. Comme l'expérience le prouve, ces effets ne peuvent pas être considérés des patrons absolus, puisque le degré de l'impact et la façon d'affecter d'une catastrophe ont une relation avec les spécificités de la région affectée. Néanmoins, il est possible de s'imaginer en termes généraux quels sont ces effets et quels sont les systèmes qui sont le plus souvent affectés.

Réactions sociales

L'attitude des personnes affectées par les catastrophes évolue rarement vers la panique généralisée ou l'attente abasourdie. Une fois remis de la commotion initiale, elles commencent à agir de façon positive pour atteindre des buts personnels bien définis et commence alors, une action individuelle relativement organisée. Les survivants des tremblements de terre, commencent en général, les activités de recherche et de secours peu de minutes après l'impact, et quelques heures après ils s'organisent en groupe pour assumer diverses activités d'attention.

Dans des circonstances exceptionnelles, des comportements antisociaux ont lieu, comme par exemple le saccage généralisé. Parfois, les réactions spontanées des personnes sont totalement rationnelles, mais elles peuvent s'avérer préjudiciables pour l'intérêt général de la communauté; c'est le cas par exemple lorsque des fonctionnaires d'entreprises du Service Public ne se rendent pas à leur poste de travail tant que qu'ils n'ont pas mis leur famille et leurs biens hors de danger.

Comme les rumeurs se multiplient, surtout lorsqu'il s'agit d'épidémie, les autorités peuvent être soumises à une grande pression pour adopter des mesures d'urgence, telles que la vaccination massive contre la fièvre typhoïde ou le choléra, sans avoir pour autant de fondement sanitaire solide. De plus, beaucoup de personnes sont réticentes à accepter les mesures que les autorités considèrent nécessaires.

Durant les périodes d'alerte ou après l'occurrence d'une catastrophe naturelle, de nombreuses personnes, refusent d'être évacuées, même lorsqu'il s'avère fort probable que leurs maisons pourraient être détruites ou de fait, le sont déjà.

Dans le cas des catastrophes naturelles, le mythe selon lequel la survivance et récupération de la population affectée dépend uniquement de l'aide externe disparaît, puisque comme l'expérience l'a amplement démontré, l'assistance première provient des mêmes personnes affectées.

Maladies transmissibles

Les catastrophes ne provoquent pas l'apparition massive de maladies infectieuses, même si dans certaines circonstances, elles augmentent les possibilités de transmission. A court terme, l'augmentation de l'incidence des maladies observées le plus fréquemment est due à la pollution fécale de l'eau et des aliments, ce qui provoque surtout des maladies entériques.

Le risque d'apparition épidémique de maladies transmissibles est proportionnel à la densité (attroupement) et au déplacement de la population, étant donné que ces facteurs détériorent les conditions de vie et augmentent la demande d'approvisionnement en eau et aliments, qui, dans ces circonstances, sont usuellement rares. Tout de suite après la catastrophe, le risque de pollution augmente également (comme c'est le cas dans les campements de réfugiés ou de personnes déplacées), les services sanitaires existants sont interrompus (tels que ceux de l'eau potable et égouts) et il devient impossible de maintenir ou de rétablir les programmes ordinaires de santé publique.

Dans le cas des catastrophes complexes, dans lesquels on compte fréquemment, la malnutrition, l'attroupement de personnes et l'absence des conditions sanitaires de base, des cas de choléra ou d'autres maladies ont souvent lieu.

Déplacements de la population

Lorsqu'il y a de grands mouvements de population de façon spontanée ou de façon organisée, il devient nécessaire d'apporter une assistance humanitaire urgente. La population a tendance à se déplacer vers les régions urbaines, où les services publics deviennent insuffisants pour recevoir l'arrivée massive de ces personnes, ce qui en conséquence, augmente les chiffres de morbidité et de mortalité. Lorsque la catastrophe détruit la majorité des logements, de grands mouvements de populations peuvent se produire à l'intérieur même des régions urbaines parce que les personnes affectées cherchent du refuge chez leurs familles et leurs amis.

Dans les situations telles que le déplacement ou la fuite intempestive de masses de population à cause de la guerre ou d'autres manifestations de violence, où la vie des personnes est plus cruellement et immédiatement menacée, il est beaucoup plus difficile d'attendre des réactions organisées de la part des personnes affectées puisque la priorité est de s'éloigner le plus possible de la zone dangereuse. Dans ces cas, l'intervention opportune des organisations internationales d'assistance continue de faire dans de nombreux cas, la différence entre la vie et la mort. Même ainsi, ces agences peuvent trouver au sein de la population des attitudes de collaboration et des réponses organisées qui permettent d'apporter une assistance plus appropriée.

Exposition à l'intempérie

Les dangers sanitaires associés à l'exposition des éléments ne sont pas élevés dans les climats tempérés, même après les catastrophes, tant que la population soit maintenue dans des endroits secs, raisonnablement bien abritée et protégée du vent. Cependant dans d'autres climats, où l'on enregistre des températures extrêmes, à cause du froid ou de la chaleur, apporter des refuges appropriés aux personnes affectées, est très difficile. Cela implique, en plus, que le fait d'installer des abris temporaires ne doit pas être une mesure automatique pour n'importe quelle catastrophe et région géographique mais doit strictement obéir au besoin réel exprimé par la réalité du terrain et la prévision.

Alimentation et nutrition

La carence d'aliments tout de suite après une catastrophe semble obéir à deux causes : la destruction des dépôts d'aliments dans la région affectée, ainsi que les pertes personnelles, réduisent la disponibilité immédiate d'aliments et d'autre part, la désorganisation des systèmes de distribution peut rendre plus difficile l'accès aux aliments, même lorsqu'il n'existe pas de pénurie absolue. Après les tremblements de terre, la carence généralisée d'aliments n'est pas si grave pour provoquer des problèmes de nutrition. Les débordements des rivières et les crues de la mer peuvent détériorer les réserves d'aliments dans les foyers et ruiner les cultures, ils arrêtent la distribution et provoquent de sérieuses difficultés. La distribution d'aliments peut être un besoin important à court terme, même si en général, les importations ou dons d'aliments à grande échelle ne sont pas forcément nécessaires.

L'exception doit être mentionnée dans les cas de déplacements massifs de personnes qui en général se mobilisent avec très peu, voire aucune provision, et que les approvisionnements dans les centres de populations qui les reçoivent ne sont pas suffisantes ou se terminent rapidement.

Approvisionnement d'eau et des services d'assainissement

Les systèmes d'approvisionnement d'eau potable et réseau d'égouts sont particulièrement vulnérables aux catastrophes naturelles et leur destruction ou l'interruption des services entraînent de graves risques sanitaires. Ces systèmes sont étendus et sont parfois en mauvais état déjà avant le catastrophe et exposés à divers dangers. Le manque d'eau potable, défaut de qualité de l'eau et les problèmes d'élimination d'excréments et autres déchets ont pour conséquence une détérioration des services d'assainissement qui contribue à créer les conditions favorables à la propagation de maladies transmises par l'eau.

Santé mentale

Tout de suite après les catastrophes, l'anxiété, les nerfs et la dépression ne constituent pas de graves problèmes de santé publique. C'est pourquoi les familles et voisins des sociétés rurales ou traditionnelles peuvent les affronter de façon temporaire. Au contraire, les sauveteurs semblent constituer un groupe à haut risque. Dans la mesure du possible, ils doivent faire tous les efforts possibles pour préserver la structure sociale des familles et des communautés ; de la sorte, il faut énergiquement éviter l'utilisation de sédatifs ou de tranquillisants pendant la phase de secours d'urgence.

Dans les zones industrialisées ou métropolitaines des pays en voie de développement, il existe une augmentation significative de problèmes de santé mentale au cours des phases de réhabilitation et de reconstruction à long terme, ce qui signifie un besoin de traitement pendant ces périodes.

Une mention particulière doit être faite aux traumatismes comme résultat du contact avec la violence extrême et avec d'autres horreurs auxquels sont confrontées les victimes de confrontations belliqueuses. La mort violente, les disparitions ou démembrements de familles qui en résultent, affaiblissent en plus la capacité des personnes à supporter ces traumatismes qui nécessiteront un traitement prolongé.

Domages à l'infrastructure

Les dommages graves causés aux installations indispensables des communautés ont un effet direct sur la santé des populations qui dépendent de ces services. Dans le cas des hôpitaux et centres de santé qui ont une structure incertaine, les catastrophes naturelles mettent en danger la vie de leurs occupants et limitent la capacité de l'institution de fournir des services aux victimes. Le tremblement de terre qui a secoué la ville de Mexico en 1985 a provoqué l'effondrement de 13 hôpitaux. Seulement à trois d'entre eux, 866 personnes sont mortes, 100 faisaient partie du personnel de santé ; de même 6.000 lits appartenant aux établissements métropolitains ont été détruits. En 1988, le cyclone Mitch a endommagé ou détruit les systèmes d'approvisionnement d'eau de 23 hôpitaux au Honduras et a affecté 123 centres de santé. Les catastrophes provoquées par le phénomène de El Niño au Pérou entre 1997 et 1998 ont affecté presque 10% des services de santé du pays.

Ces effets destructeurs ont également une répercussion sur l'infrastructure, équipements et autres ressources utiles pour l'arrivée, le stockage et distribution des approvisionnements.

Tableau 1.1 Effets à court terme des grandes catastrophes

Effet	Tremblements de terre	Vents destructeurs (sans inondations)	Raz de marée et inondations soudaines.	Inondations progressives	Avalanches	Volcans et torrents de boue
Dysfonctions ^a .	Beaucoup	Peu	Beaucoup	Peu	Beaucoup	Beaucoup
Lésions graves qui demandent des traitements complexes	Beaucoup	Moderées	Peu	Peu	Peu	Peu
Risques majeur de maladies transmissibles	Risque potentiel après n'importe quel grand catastrophe naturel : la probabilité augmente en fonction de l'attroupelement de personnes et la détérioration de la situation sanitaire					
Dommages dans les établissements de santé	Graves (structure et équipements)	Graves	Graves, mais localisés	Graves (seulement les équipements)	Graves, mais localisés	Graves (structure et équipements)
Dommages des systèmes d'approvisionnement en eau	Graves	Légers	Graves	Légers	Graves pero localizado	Graves
Pénurie d'aliments	Peu fréquent (a tendance à se produire à cause de facteurs économiques ou logistiques)		Commun	Commun	Peu fréquent	Peu fréquent
Grands mouvements de population	Peu fréquent (a tendance à se produire dans les régions urbaines qui ont été gravement sinistrées)		Communes (généralement limités)			

a. Avec un effet potentiel létal en l'absence de mesures de prévention.

Chapitre 2

La logistique

Logistique et urgences

Même si à l'origine, le terme « logistique » se référait à la technique militaire de transport, ravitaillement et mouvement de troupe, il a aujourd'hui des applications pratiques dans la vie civile. En général, on le conçoit comme un système, dans lequel l'interrelation de ses parties facilite l'obtention d'un objectif de façon plus rapide et ordonnée par le biais d'une utilisation maximale des ressources. Ceci veut dire que le succès ou l'échec de l'un des segments se répercute sur le résultat final.

De nombreuses compagnies commerciales, ont, sous ce nom ou un autre, un département de logistique qui coordonne à travers un système logique et séquentiel, les aspects concernant les achats, les transports, l'Entretien, les inventaires, les flux de matières premières et de manière générale toutes ces activités auxiliaires du processus de production et de commercialisation.

Dans le cas des opérations d'urgence, la logistique est utilisée pour appuyer l'organisation et la mise en œuvre des actions de réponse, pour qu'elles ne soient pas seulement rapides mais aussi agiles et effectives. La mobilisation du personnel, de l'équipement et du matériel nécessaire au travail des organisations qui fournissent de l'assistance et même les activités d'évacuation de blessés ou de réorientation des populations affectées par la catastrophe, ont besoin d'un système logistique pour être menées à terme de manière efficace.

Planification et préparation de la logistique²

Ce paragraphe ne se réfère pas forcément à la façon d'établir un plan du système logistique pour les urgences. Il prétend tout de même apporter quelques éléments de base pour son élaboration, comme par

² Ce paragraphe est largement basé sur le document *Logistics, Disaster Management Training Program*. Module préparé par R.S. Stephenson, Ph.D. UNDP-DHA. 1ère. édition 1993.

exemple, insister sur la planification qui est un élément crucial et déterminant.

Les activités logistiques peuvent être planifiées et demandent une préparation qui sera décisive à leur bon fonctionnement; de telle sorte qu'il faudrait éliminer l'idée erronée selon laquelle la logistique s'improvise au moment de la catastrophe et selon les besoins que le « terrain indique », puisque tant les catastrophes auxquelles on est exposé que les besoins qu'elles génèrent sont généralement prévisibles.

De fait, la logistique doit être un élément actif du Plan National d'Urgences d'un pays, ainsi que des plans particuliers des organisations jouant un rôle dans les catastrophes et doivent être liés aux autres activités opérationnelles dans le contexte de la réponse.

Le plan

La planification et la prévision sont essentielles pour établir un système logistique adéquat. Cette planification doit être basée sur une bonne connaissance du contexte géographique, social, politique et physique de la région où se dérouleront les opérations. La construction de ce système demande également un plan approprié de mise en place et d'opérations, qui doit être compris et accepté par tous et chacun de ceux qui participent à son application.

Ce plan doit répondre aux questions suivantes et décrire clairement leurs réponses :

- ◆ Quelles seront les activités à réaliser? Comment sont-elles en rapport avec d'autres activités et quelles sont les séquences de leur réalisation?
- ◆ Qui seront les responsables de la réalisation de ces activités? (Plus que des individus, il faut identifier des sections ou départements.)
- ◆ Qui sera chargé de la coordination globale du système logistique?
- ◆ Quelles seront les ressources nécessaires? Comment et où les trouver?
- ◆ Quelles seront les actions alternatives mises en route en cas de rupture du système défini?

Les préparatifs

Ceci entraîne en plus une liste des activités préparatoires qui nécessitent

un investissement important mais qui aideront énormément à améliorer la connaissance des régions d'opération susceptibles d'être utilisées, d'identifier les faiblesses, les éventuels besoins et solutions possibles et alternatives. Ces activités décrites ci-dessous, peuvent être faites par région, selon la taille du pays, en commençant par celles qui ont une plus grande probabilité de subir de catastrophes. Ou alors, les organisations peuvent établir des priorités par région géographique d'intervention.

Ils ont, à la fois, une relation directe avec l'analyse de vulnérabilité et de ressources nécessaires à l'élaboration d'un plan national ou régional d'urgence, et nous insistons sur le fait que la logistique doit être incluse comme un élément de ce plan.

- ◆ Analyse de vulnérabilité de l'infrastructure : avec cela, on prétend identifier les forces et faiblesses des œuvres et ressources immobilières stratégiques du pays ou de la région étudiée, tout comme prévoir les actions alternatives en cas d'effondrement de l'infrastructure disponible en temps normaux.

Certaines des activités à réaliser sont:

- ▲ Cartographie et révision systématique des éléments clés de l'infrastructure nationale de transports (ports, aéroports, routes, chemins de fer, voies navigables), ainsi que des capacités et difficultés des routes stratégiques, possibles points d'embouteillage (pont, transbordeurs) ; disponibilité des ressources pour les communications ; risques et blocages dus à l'impact d'un événement.
- ▲ La détermination de la vulnérabilité des ports et aéroports aux menaces est essentielle. Ceci peut inclure, par exemple, l'exposition des hangars, les entrepôts, les équipements de transport de chargement et combustible, aux effets d'un cyclone ou l'impact d'un tremblement de terre en systèmes codés.
- ▲ Analyser les registres climatiques annuels pour déterminer les implications qu'aurait l'état du temps sur la capacité du système de transport à différentes époques de l'année.
- ▲ Monitoring régulier des modifications ou constructions majeures qui pourraient provoquer des blocages ou de détours temporaires ; ex. restrictions de poids ou largeur d'un pont, fermeture d'une route en raison de réparations, etc.

- ◆ Disponibilité des ressources stratégiques pour l'appui logistique : ces ressources étant des biens changeants, il est nécessaire d'en faire une révision périodique et fréquente pour maintenir l'information la plus actualisée possible. Cette révision doit inclure, en plus, le secteur privé commercial, le secteur public (ressources appartenant aux institutions gouvernementales) et le secteur non-gouvernemental (organisations nationales et internationales):
 - ▲ Faire un inventaire, dans le pays, des sources et localisation des différents types d'approvisionnement qui pourraient être nécessaires au moment d'une urgence, en incluant équipement médical, alimentation, vêtements, combustible et équipement de sauvetage. L'analyse doit inclure les délais de livraison pour l'approvisionnement des ressources critiques.
 - ▲ Moyens de transport pour la mobilisation des personnes et approvisionnements : révision détaillée de la capacité de transport, telle que taille des flottes, type et capacité, localisation, tarifs, disponibilité, etc.
 - ▲ Examiner les sites destinés à l'opération des bases logistiques, centres d'accueil et approvisionnement de combustible, en incluant les installations publiques et privées, grands complexes de stockage, usines et autres installations qui pourraient être adaptées.
 - ▲ Disponibilité de réfection et accès aux réparations. Ateliers de réparation publics et privés.
 - ▲ Capacité des ports et aéroports pour gérer les approvisionnements d'urgences en tenant compte de différents scénarios:

Ports : examiner la capacité des installations portuaires pour la gestion des cargaisons, stockage et manipulation des fournitures (conditionnement, expédition, etc). Entrer en contact avec les autorités et connaître les différentes formalités et procédures pour l'arrivée des envois, etc.

Aéroports : déterminer leurs capacités, quels types d'avion peuvent atterrir, les services qu'ils offrent, les possibilités pour les opérations de chargement et déchargement (disponibilité de machines et équipements), approvisionnement en combustible, etc.

Autres options de transport; déterminer les routes et options alternatives qui peuvent être offertes par la voie navigable en cas d'urgence.

- ◆ Révision des politiques, plans et préparatifs gouvernementaux : pour les organismes internationaux et autres non gouvernementaux, il est très important de savoir quelles sont les politiques et plans de l'Etat sur les urgences. Le gouvernement étant, à travers son bureau des catastrophes, le principal responsable des actions d'assistance, il est très important que les organisations qui font partie de ces activités maintiennent la meilleure coordination possible avec ces entités. Ainsi, il faut profiter de ce contact pour obtenir des accords antérieurs sous forme de collaboration mutuelle et facilitation pour les activités en période d'urgence, telles que l'exemption d'impôts pour les approvisionnements humanitaires, traitement prioritaire dans les formalités de douanes, etc.

Toute l'information obtenue et les activités réalisées dans cette étape de planification et de préparation de la logistique devront servir de base pour l'élaboration du plan qui décrit les procédures, les responsables et leur temps d'exécution.

La chaîne logistique des approvisionnements

Ce manuel se concentrera sur la chaîne logistique des approvisionnements en période d'urgence, dont la tâche primordiale consiste à « livrer les approvisionnements appropriés, en bonnes conditions et selon les quantités demandées, aux endroits et au moment auxquels ils ont été requis³ ». Les éléments de cette chaîne logistique, même s'ils ne sont pas nécessairement séquentiels et se développent fréquemment en parallèle et simultanément, doivent être considérés intégralement et non comme des activités séparées, en raison de leur relation inaliénable.

Même s'il doit y avoir un coordinateur général qui fasse le lien entre tous les segments, il est difficile de prétendre qu'une seule personne pourra contrôler tout le processus. Ainsi, chacune de ces activités devra avoir un responsable chargé de sa coordination.

3 *Logistics, Disaster Management Training Program*. Module préparé pour R.S. Stephenson, Ph.D. UNDP-DHA. 1ère édition 1993.

Les parties de la chaîne logistique sont:

L'approvisionnement

Il consiste à mettre au service des organisations chargées de l'assistance, les ressources identifiées comme étant nécessaires et demandées pour l'attention des besoins détectés. Pour cela, il est nécessaire d'identifier les sources et les moyens d'acquisition.

Le transport

C'est le moyen de faire parvenir les approvisionnements à l'endroit où ils sont nécessaires. La stratégie doit prendre en compte non seulement les moyens requis mais aussi les possibilités réelles et les alternatives pour la livraison rapide et sûre de l'assistance.

Le stockage

Il permet de protéger les approvisionnements à travers un système organisé, jusqu'à ce qu'ils soient livrés à leur destination finale et de prévoir les dotations de réserves pour les besoins futurs.

La distribution

C'est le grand but de toute la chaîne logistique. Il consiste à livrer l'assistance aux personnes affectées par le catastrophe ou aux organisations chargées de sa gestion, en essayant de faire en sorte qu'elle soit proportionnelle, équitable et contrôlée pour éviter les abus et les pertes.

Il est important d'insister sur le fait que ces éléments doivent être en étroite relation et comme les maillons d'une chaîne, dépendent réciproquement les uns des autres, de sorte que la rupture ou le mauvais fonctionnement de l'un d'entre eux affecte le rendement des autres. Par exemple, dans le cas où le transport d'un chargement d'approvisionnement aurait été fait de façon adéquate, mais qu'en arrivant au lieu de la livraison, il n'y ait pas d'endroit prévu pour le stocker. Ou bien, si l'on dispose des ressources nécessaires pour remplir les besoins demandés depuis la région de l'urgence, mais qu'il n'y a pas de transport disponible ou que celui-ci n'est pas convenable, l'effort fait dans l'une des étapes de cette chaîne aura échoué à cause du manque de synchronisation avec l'étape suivante.

Chapitre 3

*Evaluation des besoins logistiques et d'approvisionnements*⁴

L'importance de l'évaluation

L'évaluation des besoins logistiques et d'approvisionnements a pour but de déterminer de la manière la plus approximative les éléments suivants:

- ◆ Quels sont les besoins générés par une catastrophe à la population affectée?
- ◆ Quelles sont les capacités disponibles localement?
- ◆ Quelles pétitions complémentaires sont demandées à affronter ces besoins?

Cette évaluation doit faire partie intégrante du processus d'évaluation générale qui est réalisé dans la région de la catastrophe pour déterminer le type et l'étendue des dommages dans les domaines d'intervention les plus urgentes. La qualité de cette valorisation est très importante, puisque les demandes d'approvisionnement seront faites à partir de la situation identifiée sur le terrain des opérations.

Cependant, il faut réaffirmer que l'évaluation ne doit pas être une activité paralysante. Si c'est l'instrument qui permet de confirmer quels ont été les secteurs affectés et de déterminer les aspects quantitatifs et qualitatifs spécifiques sur l'assistance demandée, cela ne signifie pas que les actions les plus urgentes d'assistance ne peuvent commencer si tout le processus d'évaluation n'a pas été complété.

Dans la perspective des approvisionnements, les évaluations doivent contenir des éléments pour déterminer les aspects suivants:

- ◆ Evaluation des besoins:
 - a. Besoins de la population
 - b. Besoins pour les opérations

⁴ Ce chapitre a compté sur l'apport documentaire de M. Alvaro Montero Sánchez. Monsieur Montero est spécialiste en gestion des catastrophes de l'Université de Nuevo México et possède une vaste expérience dans le domaine des urgences. Il est consultant de OFDA et FUNDESUMA pour des projets du Centre d'Opérations d'Urgence (COU).

- ◆ Evaluations des capacités:
 - a. Capacité de l'infrastructure locale
 - b. Disponibilité locale de ressources
- ◆ Mesures de restriction ou de facilitation

Evaluation des besoins

Il est important de déterminer non seulement les besoins de la population affectée mais aussi ceux des organisations pour bien mener leurs activités d'assistance.

L'évaluation devra trouver des réponses à ces quelques questions de base:

- ◆ De quoi a t-on besoin?
- ◆ De combien a t-on besoin?
- ◆ Quand a t-on besoin (c'est urgent ou ce n'est pas urgent)?
- ◆ Où a t-on besoin?

De plus, nous savons qu'un scénario de catastrophe a tendance à être une situation dynamique et changeante, donc cette évaluation doit nous aider non seulement à identifier la situation actuelle mais aussi à prévoir les besoins futurs.

Besoins de la population

Même s'il faut faire attention de ne pas catégoriser les catastrophes, puisque les besoins qu'ils génèrent dépendent non seulement du type d'événement mais aussi des caractéristiques socio-économiques et d'autres aspects spécifiques de la région ou du pays affecté, l'expérience indique quels sont les secteurs de la vie de la population que les différents types de Catastrophes peuvent affecter plus fréquemment et en conséquence, quels sont les possibles besoins de base pour survivre.

Nous pouvons mentionner les points suivants comme étant des secteurs d'affectation fréquente:

- ◆ **Santé:** la plupart des événements ont des effets à des degrés plus ou moins élevés sur la santé de la population et génèrent des besoins additionnels ou urgents dans ce secteur.
- ◆ **Eau:** Il est très commun que les systèmes d'eau potable souffrent des dommages ou que, étant données les circonstances, leur accès en soit limité.
- ◆ **Alimentation:** tous les événements ne provoquent pas toujours des pénuries générales d'aliments, mais les personnes qui ont perdu leur site d'habitation ou leurs biens auront sûrement besoin d'une aide temporaire à cet égard.
- ◆ **Abri:** les effets sur les logements pourraient obliger les personnes à chercher un site temporaire pour se remettre de leurs émotions dans l'attente de trouver une solution à leur problème de logement.
- ◆ **Assainissement:** une interruption, généralement subite, du fonctionnement normal de la communauté, le déplacement ou regroupement de la population à des sites autres que leur lieu d'habitation, etc... peuvent dégrader les conditions de l'environnement et mettre en danger la santé de la population.

Ainsi, et en tenant compte du type de catastrophe auquel on est confronté, on pourra conclure de manière préliminaire, quel type d'assistance serait probablement nécessaire et ainsi commencer les activités de réponse sur le terrain, tandis que les évaluations continuent d'avancer et on révélera des aspects plus spécifiques de l'attention nécessaire.

Besoins pour les opérations

La plupart du temps les organisations locales jouant un rôle dans les urgences comptent sur des ressources limitées pour affronter les exigences extraordinaires d'une catastrophe. Pour cela, il est important de déterminer les ressources sur lesquelles l'organisation peut compter (et celles sur lesquelles, elle ne peut pas), et quels sont leurs besoins pour remplir de manière adéquate ses fonctions dans le contexte de l'urgence.

Dans la mesure où il existe un processus antérieur de planification et de préparation de la logistique, la détermination des ressources disponibles et manquantes est simplifiée (voir également le paragraphe «Planification et préparation de la logistique » dans le chapitre 2).

Evaluation des capacités locales

Les capacités locales sont non seulement les ressources disponibles dans la zone des opérations, mais aussi tous ces aspects locaux qui pourraient faciliter la gestion des approvisionnements.

Capacité de l'infrastructure locale

Etant donné qu'on sait que les catastrophes affectent habituellement les lignes vitales et parmi celles-ci, les voies de communication et en général l'infrastructure, il est important de faire une vérification rapide de la disponibilité ou du bon fonctionnement des sites et moyens pour la mobilisation et arrivée des approvisionnements.

D'un point de vue de l'infrastructure, il faudra déterminer entre autres choses:

- ◆ La situation des voies et moyens pour faire arriver les approvisionnements au pays ou à la région affectée. Ont-ils des contraintes d'utilisation ? Y-a t-il un possible changement ou détérioration à prévoir ?
- ◆ L'existence et disponibilité de sites pour le stockage des approvisionnements.
- ◆ L'existence et disponibilité des moyens de transport.
- ◆ L'état et capacité des point d'arrivée des approvisionnements (aéroports, ports, frontières). Ont-ils une limitation d'utilisation ? y-a t-il un possible changement ou détérioration à prévoir ?

Disponibilité locale des ressources

Il est très souvent possible de trouver localement ou aux régions proches de la zone d'urgence, une grande partie des approvisionnements identifiés comme étant nécessaires. C'est pourquoi l'évaluation doit inclure l'identification de l'existence de ces matériels. Il s'agit non seulement des produits disponibles dans le commerce mais aussi de ces ressources publiques et privées qui peuvent éventuellement être mises au service des opérations. Cela inclut la dotation des ressources demandées par les organisations et les besoins pour l'attention de la population affectée.

Mesures de restriction ou de facilitation

En situations de catastrophes complexes ou dans des contextes politiques particuliers, il est fréquent que les autorités nationales décident d'appliquer des mesures de restriction aux opérations ou aux approvisionnements humanitaires. Par exemple : l'interdiction de l'arrivée d'organisations étrangères ou la régulation stricte de la mobilisation dans les régions affectées.

Dans d'autres situations, il existe parfois, pour des raisons religieuses, politiques ou sanitaires, des restrictions à l'entrée dans le pays de certains produits ou matériels.

Dans des cas extrêmes, certains gouvernements pourraient adopter des mesures exceptionnelles pour faciliter les activités des organisations qui viennent à l'aide des victimes et pour permettre des procédures plus flexibles à l'entrée de l'assistance humanitaire dans le pays ou dans la région d'intervention (priorité donnée aux douanes, réduction ou exemption d'impôts, disponibilité d'installations gouvernementales, etc.).

L'évaluation doit mentionner l'existence de mesures de ce type étant donné que cela aura des répercussions sur le déplacement des équipes de travail et sur la manière d'utiliser les approvisionnements. De même, il est important de connaître les mesures de facilitation existantes pour pouvoir éventuellement profiter si c'est nécessaire.

Autres aspects importants

Il est également important de se procurer toute information supplémentaire qui puisse affecter la gestion des approvisionnements d'une façon ou d'une autre; par exemple, s'il y a, ou si on prévoit l'occurrence de changements climatiques, des événements associés à l'événement générateur de l'urgence et n'importe quel autre aspect de sécurité qui devrait être considéré par la stratégie de mobilisation ou de positionnement des approvisionnements.

Aspects sociaux, environnementaux et culturels de la population

Pour apporter une assistance adéquate et pertinente à la population bénéficiaire, il est très important d'identifier ses habitudes sociales et culturelles, ainsi que les caractéristiques environnementales de la région dans laquelle cette population habite.

Cette information devrait influencer dans la prise de décisions sur le type d'approvisionnements qui pourra ou ne pourra pas être distribué, sur le plan de l'utilisation (vêtements, type de logement, effets domestiques, etc.) et de la consommation (type d'aliments, consommation d'eau et de boissons, etc.). Certaines des activités de base pour cette identification sont signalées ci-dessous:

- ◆ Identifier les habitudes alimentaires de la population, type d'aliments qu'elle consomme ou qu'elle ne consomme pas (religion, culture, coutume) ; ustensiles qu'elle utilise pour leur préparation et toute autre information importante qui aidera à mieux déterminer le type d'assistance à apporter et celle qui sera à éviter.
- ◆ Identifier en priorité les producteurs locaux et régionaux avant de demander de l'assistance humanitaire ou de se procurer les biens dans d'autres régions.
- ◆ Type de vêtements qui sont utilisés ou qui ne le sont pas (raisons culturelles et climatiques).
- ◆ Type de logement et de matériaux de construction plus fréquents (raisons culturelles et climatiques, s'il y en a).
- ◆ Obtenir de l'information sur les besoins et le type d'assistance que la communauté elle-même considère prioritaires.
- ◆ Identifier l'existence de minorités ethniques ou culturelles et leurs besoins particuliers pour éviter les exclusions.

Une fois de plus, l'évaluation adéquate pourra mieux orienter les décisions qui permettront d'apporter une attention pertinente et appropriée, et la détermination des besoins d'approvisionnements doit être faite dans le processus de l'évaluation générale de l'urgence.

Chapitre 4

La coordination

Les acteurs qui viennent en aide à la population affectée sont extrêmement divers ; ils ont une provenance, des mandats et des méthodes de travail différents. Et, même s'ils ont tous la même volonté d'aider, le manque de coordination est fréquent dans les situations d'urgence. Les disputes entre les organisations ou le manque de volonté pour partager l'information et travailler en commun, provoquent des retards dans l'attention aux victimes ainsi que la duplication d'efforts et le gaspillage de ressources.

Pour diminuer ces difficultés et profiter au maximum des ressources et des connaissances, les activités d'assistance doivent être pris en charge dans un effort de coordination des différents acteurs qui interviennent dans ces situations.

Cette compréhension est maximisée dans la mesure où les organisations se connaissent, partagent l'information et identifient leurs régions d'intervention ainsi que les possibilités de collaboration mutuelle et d'appui.

Structures de coordination

Les acteurs⁵

Ce sont les organismes nationaux, avec la collaboration de quelques organisations internationales présentes dans le pays qui s'occupent des urgences mineures ; mais lorsqu'il s'agit d'un événement de plus grande envergure, la mobilisation de la communauté internationale et d'autres secteurs de la vie nationale signifiera alors une augmentation dans l'arrivée de l'assistance et de la participation d'individus et organisations de provenance diverse, avec lesquels il faudra éventuellement coordonner sur le terrain des opérations (voir également annexe 4.1):

5 Cette partie est partiellement basée sur *Engineering in Emergencies*. Davis and Lambert. Intermediate Technology Publication Ltd. 1995, Londres.

- ◆ Population locale: les habitants de la région sinistrée sont les premiers à apporter une assistance et contribuent également en aidant, en nature, les personnes affectées.
- ◆ Communautés ou régions voisines : habituellement la réponse se fait en nature et sous forme de volontariat spontané provenant des régions et pays voisins à la région.
- ◆ Gouvernement national (ou local) du pays (ou région) affecté : un événement ayant de plus grandes proportions provoque en général l'intervention, non seulement de l'autorité nationale des Catastrophes mais aussi des autres strates gouvernementales.
- ◆ Gouvernements étrangers : interviennent à travers leurs ambassades et agences de coopération (agences bilatérales). Leur assistance, qui se formalise de gouvernement à gouvernement, peut être constituée de dons en espèces, en nature, de financement de projets et même d'envois de consultants et experts.
- ◆ Agences multilatérales: généralement il s'agit des organisations constituées de plusieurs gouvernements qui incluent l'assistance aux catastrophes dans leurs objectifs, telles que celles des Nations Unies. En général, leur collaboration est centrée sur l'assistance technique en relation avec les thèmes de leurs différentes agences, l'envoi de consultants et d'experts sur ces thèmes et l'aide à la recherche et canalisation de ressources d'assistance pour le pays affecté.
- ◆ Organisations non gouvernementales (ONG): Elles peuvent être nationales et internationales, y compris religieuses et sociales. Leurs capacités, expériences et ressources peuvent être extrêmement variées. Il y a des ONG internationales spécialisées dans les urgences et qui ont des compétences et des ressources bien appropriées pour leur intervention (voir annexe 4.1).
- ◆ Le secteur privé et commercial, national et international peut s'engager à différents niveaux allant des dons jusqu'au recrutement de leurs services spécialisés (transports, location d'entrepôts, fabricants d'équipements et de matériels, fournisseurs d'aliments, etc.).
- ◆ Institutions spécialisées : elles peuvent fournir une très importante assistance technique pour le traitement de thèmes spécifiques, tels

que l'analyse de vulnérabilité et la réduction des risques, évaluation des besoins ou d'autres thèmes plus pratiques, tels que l'étude de l'eau potable, gestion des approvisionnements médicaux, etc.

- ◆ Organisations militaires: les forces militaires possèdent en général une grande dotation en équipements et expérience qui peut servir à appuyer les opérations logistiques, telles que leurs moyens de transport, main d'œuvre, constructions de ponts et de chemins, etc. Néanmoins l'utilisation de cette ressource doit être révisée dans les situations où l'armée est partie prenante d'un conflit, puisque dans ces cas il est conseillé de ne pas la faire intervenir pour des raisons de sécurité.

Mécanismes de coordination

Il faut tenir compte du fait qu'il existe dans les pays une organisation nationale (Commission d'Urgence, de Défense ou de Protection Civile, etc.) responsable de la coordination des aspects en relation avec les urgences. C'est en général une structure permanente, avec une organisation et son propre budget, mais parfois, le gouvernement établit des structures temporaires dont les activités et responsabilités à certains moments dépassent les différentes dépendances gouvernementales permanentes.

Dans n'importe lequel de ces cas et dans le but d'éviter la duplication d'efforts, il est important d'essayer d'insérer les efforts d'appui à travers cette structure.

Les activités de coordination doivent être entreprises avec une vision intersectorielle, inter-institutionnelle et interdisciplinaire et doivent évidemment être initiées avant que l'urgence n'ait lieu et être appliquées et renforcées pendant qu'elle a lieu. Certaines des activités de base de ces deux moments fondamentaux du processus de coordination sont:

Dans la phase des préparatifs

- ◆ Déterminer qui intervient et quelles activités vont être menées à bien dans le contexte de l'intervention humanitaire : quelles organisations nationales, internationales, gouvernementales, sans but lucratif, etc., sont présentes dans le pays, quelles sont leurs spécialités et quelles sont leurs champs d'action.

- ◆ Réaliser de fréquentes réunions et activités de coordination entre les différentes organisations qui travaillent sur ce thème.
- ◆ Elaborer des plans en commun et essayer de trouver des accords et engagements de collaboration entre les organisations, valables avant, pendant et après les urgences.
- ◆ Elaborer des inventaires et les maintenir actualisés (nationaux, régionaux, institutionnels, selon le cas) des ressources et contacts utiles en cas d'urgence.
- ◆ Echanger des informations sur les ressources éventuellement disponibles en cas d'urgence, des organisations et d'autres sources.

Dans la phase de réponse

- ◆ Réaliser des évaluations en commun de la situation sur le terrain. Ceci est extrêmement utile puisqu'elles permettent d'avoir une vision multidisciplinaire de l'urgence et facilitent l'identification de domaines de collaboration entre les organismes.
- ◆ Maintenir un contact proche et permanent avec les différentes organisations qui jouent un rôle dans les activités d'assistance.
- ◆ Partager les résultats des évaluations et conclusions entre les organisations, ce qui pourra aider à détecter des champs d'action qui nécessitent une plus grande couverture et qui pourraient orienter les efforts spécifiques.
- ◆ Partager l'information sur les activités qu'elles réalisent ou réaliseront dans le cadre de l'urgence afin d'éviter la duplication de l'assistance et au contraire, essayer de lancer des actions en commun.
- ◆ Stimuler l'appui matériel et l'échange de ressources entre les organisations et l'application des accords de collaboration.
- ◆ Dans les situations d'urgence qui nécessitent un niveau complexe de réponse, l'intégration de groupes spécialisés de travail incluant des représentants des organisations concernées, telles que le groupe de l'eau et assainissement, groupe de santé, etc.

Accords, conventions de coopération

Tout d'abord, on peut dire que l'objectif primordial des organisations qui interviennent dans les catastrophes est de soulager la population affectée. Chaque organisation a un champ de travail particulier qui apporte un service relativement spécialisé selon sa nature et vocation et qu'aucune d'entre elles n'a la capacité suffisante pour s'occuper seule de tous les problèmes générés par une catastrophe.

Les modalités de transfert de ressources, de la part de donateurs internationaux, destinées aux activités d'attention des catastrophes ont provoqué l'apparition de nombreuses organisations nouvelles et l'entrée dans ce champ d'autres déjà existantes, entraînant une concurrence entre elles pour ces ressources.

Cependant, l'effort doit être orienté à favoriser les accords de coopération et aide mutuelle qui permettent une assistance complémentaire, rapide et diversifiée. Ces accords doivent être concrets et basés sur des aspects faisables pour ne pas créer d'expectatives qui ne pourront pas être accomplies.

Demandes d'aide humanitaire

Appel de l'assistance internationale

Quand les effets d'une catastrophe sont tels qu'ils dépassent la capacité disponible dans le pays pour répondre de manière adéquate, un appel d'assistance destiné à la communauté internationale est réalisé. Cet appel provient du gouvernement national et est généralement canalisé à travers les agences des Nations Unies et représentations diplomatiques à l'étranger. Une fois de plus, cet appel ne devrait pas être fait sans avoir déterminé avec la plus grande certitude quels sont les besoins qui ne peuvent pas être couverts par les ressources localement accessibles et pour déterminer ce qui sera demandé à la solidarité internationale.

Dans le cadre de préparatifs d'urgence, les Ministères des Affaires Etrangères de certains pays, malheureusement très peu d'entre eux, ont élaboré des modèles d'action à suivre, destinés à leurs représentants diplomatiques à l'étranger, quand une catastrophe a lieu dans leur pays d'origine. Ces modèles ont pour but de permettre à ces représentants de

pouvoir informer les autorités, les possibles donateurs et le public en général du pays dans lequel ils se trouvent, de la situation de la catastrophe. Et plus spécifiquement d'informer et d'orienter sur les besoins et le type d'assistance qui seraient les plus appropriés en fonction des rapports officiels des responsables de l'attention de l'urgence.

Idéalement, ceci aidera à identifier et tamiser les offres d'aide, à réduire l'envoi de dons inappropriés et de canaliser adéquatement l'envoi d'une assistance utile.

De la sorte, les filiales nationales de certaines organisations internationales feront un appel à leurs sièges respectifs ou bien à d'autres contreparties dans la région. Normalement, ces organisations ont établi leurs procédures pour l'application de ce type d'assistance, même s'il est important de dire qu'ils devraient appliquer les mêmes critères pour l'obtention de dons appropriés.

Information et coordination avec les organismes internationaux

Les organismes internationaux présents dans le pays ou qui envoient des délégations lorsqu'une catastrophe a lieu, sont d'excellents véhicules pour identifier des sources, obtenir et canaliser une aide appropriée. Pour cela, il est très important d'établir avec eux les procédures pour les tenir informés sur l'évolution de la situation sur le terrain des opérations et les besoins identifiés.

Instructions pour les donateurs

Il est très important d'orienter les possibles donateurs, non seulement sur le type d'assistance requise mais aussi sur la manière la plus appropriée pour la faire parvenir. A la base d'une vaste expérience sur le sujet des catastrophes, des organismes internationaux conseillent de ne pas encourager une série d'approvisionnements et aides vis-à-vis des donateurs. La liste suivante donne une idée générale de l'aide qui ne devrait pas être demandé de façon ouverte et massive⁶:

6 Adapté de *Asistencia humanitaria en caso de desastres. Guía para proveer ayuda eficaz*. Organisation Panaméricaine de la Santé, Washington DC. 1999.

- ◆ **Vêtements, chaussures et vêtements usés en général** : habituellement les besoins se résolvent avec les dons locaux, et dans tous les cas, pour des raisons d'hygiène et de convenance, il vaut mieux se procurer localement l'acquisition de ces approvisionnements.
- ◆ **Produits pharmaceutiques** : l'arrivée de médicaments de tous types et sous toute sorte de présentation, quantité et conditionnement, entraîne, puisqu'ils demandent d'être classifiés, étiquetés et très fréquemment rejetés, une distraction des ressources humaines et logistiques.
- ◆ **Aliments**: il ne faut pas favoriser l'envoi d'aliments de tous types et dans tous les cas. Dans les cas où ceux-ci ont été demandés, les donateurs doivent être informés pour envoyer des produits non périssables faciles à adapter aux habitudes de consommation locale et qui soient identifiés convenablement.
- ◆ **Sang et dérivés** : une fois de plus, le don local peut remplir les besoins. De plus, l'importation de ces produits, d'un point de vue sanitaire et logistique, comporte plus de difficultés que de bénéfices.
- ◆ **Personnel médical et paramédical** : en général les services de santé nationaux pourront faire face aux besoins générés et s'il manque du personnel, il vaut mieux le faire venir d'autres régions du pays que de l'étranger.
- ◆ **Autre personnel spécialisé** : les organismes nationaux de secours ont normalement suffisamment de personnel pour affronter les aspects de base de l'urgence. Tout besoin d'assistance spécialisée devra être directement demandé aux organismes en relation avec le thème, mais il faut faire attention de ne pas ouvrir la possibilité à l'arrivée massive d'experts" de n'importe quel sujet.
- ◆ **Hôpitaux de campagne** : ne sont pas conseillés, car le temps de les installer et de les mettre en fonctionnement, les services et les structures de santé locaux se seront probablement déjà remis en route.
- ◆ **Équipement médical (nouveau ou vieux)**: en général, les équipements médicaux ne sont pas requis ou, s'ils sont nécessaires, il s'agit de besoins très spécifiques et concrets qui doivent être canalisés avec les organismes spécialisés et non par un appel général.
- ◆ **Tentes**: les nouvelles tendances en attention des Catastrophes déconseillent leur utilisation et en cas de besoin, il sera toujours mieux

d'épuiser la possibilité d'acquisition locale, afin d'éviter les difficultés techniques et le coût de les faire venir de l'étranger.

Il est important de dire que dans des cas très spécifiques, il sera possible que certains matériels ou aide de la liste mentionnée ci-dessus soient requis, mais il s'agit d'une assistance très qualifiée et un organisme spécialisé s'en occupera directement en communiquant les spécificités et particularités de l'aide requise, sans les inclure dans les listes générales de demande d'assistance.

La clé étant toujours d'essayer d'obtenir de la solidarité nationale et internationale, seulement les matériels et l'aide qui seront utiles parce qu'ils ont été demandés à partir d'une évaluation des besoins réels.

Dans la mesure du possible, il vaut mieux faire des dons en argent. Ils permettent d'acheter les approvisionnements et services locaux, économisant du temps et de ressources de stockage et de transport.

Un autre aspect important est le système d'envoi des approvisionnements et les instructions données au donateur doivent aussi chercher à influencer dans ce sens:

- ◆ Séparés par produit: il faut demander au donateur de ne pas mélanger dans un même paquet des produits de nature différente.
- ◆ Produits classifiés: dans la mesure du possible, que les produits envoyés soient pré-classifiés et emballés selon des catégories standardisées (voir le paragraphe "Catégories" dans le chapitre 5).
- ◆ Etiquetés et identifiés : demander à ce que les paquets comportent des indications visibles du contenu, et idéalement dans la langue locale ou alors dans une langue dont la compréhension ou possibilité de traduction ne soit pas rendue plus difficile.
- ◆ Date d'expiration : demander à ce que, les produits qui ont des dates d'expiration, puissent résister suffisamment longtemps (au moins six mois).

La activité de sensibilisation des donateurs et de la solidarité locale doit se faire à travers un processus quasi permanent d'information et d'éducation qui soit compris dans les activités de préparation aux catastrophes. Le grand objectif sera toujours de promouvoir la solidarité afin d'obtenir le meilleur profit de la générosité des personnes.

Suivi des offres d'assistance

De nombreux organismes internationaux et gouvernements ont été sensibilisés au sujet des dons appropriés, c'est pourquoi ils ne font aucun envoi avant d'avoir reçu confirmation des besoins ou font des offres d'aide qui pourraient être utiles à un autre moment de l'urgence.

Quand il y a une offre de ce type, il faut répondre immédiatement au donateur et activer un système qui enregistre et apporte un suivi à ces offres, pour qu'elles puissent être bénéficiées au moment opportun.

Ceci permet de laisser un temps d'évaluation et de consultation quand l'offre est constituée de matériels ou de fournitures peu communes et dont l'utilité n'est pas garantie. Dans ces cas, les organismes nationaux spécialisés doivent être consultés à ce sujet.

Ce dernier aspect conduit à une situation qui peut être très délicate et c'est à la diplomatie de refuser des offres. Parfois, il y aura des offres qui, après consultation, seront déterminées comme étant inutiles ou encore, constitueront plus une complication qu'un bénéfice. Les pays récepteurs doivent se sentir en position de refuser, de la manière la plus courtoise possible, ce type d'aide et plutôt orienter l'offreur sur le type d'assistance qui serait plus appropriée à la circonstance.

Dans la pratique, tout don a un coût pour le récepteur puisqu'il requiert l'application de ressources pour sa manutention, que ce soit un espace de stockage, transport, main d'œuvre et plus fréquemment, déploiement logistique pour rejeter des produits en mauvais état ou qui sont inutilisables.

Annexe 4.1

Principaux organismes internationaux qui interviennent dans les urgences⁷

N'importe quel pays peut être un donateur potentiel d'aide humanitaire à une autre nation affectée par une catastrophe ou une urgence. Il est probable que la source plus importante d'aide externe soit l'aide bilatérale, de gouvernement à gouvernement, tant en personnel qu'en argent ou approvisionnements humanitaires.

Pour montrer la grande variété d'organisations internationales qui travaillent dans le domaine de l'humanitaire, certaines des plus importantes ont été sélectionnées dans cette annexe. La liste ne prétend pas être exhaustive et n'inclut pas toutes les organisations qui, par leur expérience et dévouement, apportent une aide de grande valeur.

1. Organisations des Nations Unies

Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD)

Il favorise et appuie les activités de préparation aux catastrophes. Dans les situations de catastrophe, le bureau du PNUD dans le pays affecté peut apporter son aide au gouvernement sur les aspects tels que la canalisation des demandes internationales d'assistance. Ce bureau peut intégrer une équipe composée des représentants des différentes agences (UN-DMT sigles en anglais – Disaster Management Team) dont l'objectif est de promouvoir une assistance effective et coordonnée au gouvernement en cas de catastrophe et dans les étapes postérieures de récupération. Site Internet: www.undp.org

Bureau des Nations Unies pour la Coordination des Affaires Humanitaires (OCHA sigles en anglais)

Le Bureau de l'ONU pour la Coordination des Affaires Humanitaires, qui s'est substitué en 1998 au Département des Affaires Humanitaires, coordonne la réponse du système des Nations Unies aux urgences humanitaires. Sa mission, en collaboration avec d'autres acteurs nationaux et internationaux, est de mobiliser et de coordonner des actions humanitaires effectives destinées à soulager la souffrance humaine dans les catastrophes et les urgences, plaider pour les droits des personnes affectées, promouvoir la prévention et la préparation, et faciliter des solutions durables. Site Internet: www.reliefweb.int/ocha_ol

⁷ Une liste plus large des organisations travaillant dans le domaine des désastres peut être obtenue en contactant les sites web suivants : www.reliefweb.int ; www.colorado.edu/hazards/ et www.crid.or.cr

UNDAC (sigles en anglais –UN Disaster Assessment and Coordination team-)

Il s'agit d'une équipe de professionnels qui peuvent être convoqués par les Nations Unies (sous la coordination de OCHA) pour réaliser une rapide évaluation des besoins prioritaires et appuyer les autorités nationales et la structure des Nations Unies dans le pays de la catastrophe à la demande d'un pays affecté. Cette équipe est nommée et financée par les gouvernements membres des Nations Unies, par OCHA, PNUD et d'autres agences opérationnelles telles que PMA, UNICEF et OMS. Site Internet: www.reliefweb.int/undac

Programme Mondial des Aliments (PMA)

Il fournit et coordonne l'assistance alimentaire et il est aussi fréquemment chargé de la coordination de la logistique générale dans les grandes urgences. Son programme « aliments pour le travail » permet de rémunérer en nature la communauté affectée à travers la réalisation d'activités de réhabilitation et de reconstruction de la région affectée. Internet: www.wfp.org

Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (ACNUR)

Sa mission est de protéger les réfugiés et de chercher des solutions durables à leurs besoins. Il coordonne tous les aspects en relation avec l'assistance aux réfugiés. Site Internet: www.unhcr.ch

Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF)

Les objectifs fondamentaux de l'UNICEF sont la santé, l'éducation et le bien-être des enfants et des mères dans les pays en voie de développement, et il dispose également de mécanismes pour couvrir leurs besoins en cas d'urgence, y compris l'alimentation, l'eau, l'assainissement, la santé et les services sociaux. Site Internet: www.unicef.org

Organisation Mondiale de la Santé

L'OMS est l'organisation responsable de coordonner l'action sanitaire internationale. L'Organisation Panaméricaine de la Santé (OPS) et d'autres bureaux régionaux de l'OMS agissent comme points de référence pour les autorités sanitaires nationales et pour les donateurs quand une catastrophe a lieu dans leurs zones respectives.

L'OMS peut apporter une coopération technique destinée à évaluer les besoins sanitaires, coordonner l'aide sanitaire internationale, s'occuper de l'inventaire et de la distribution des approvisionnements d'aide, mener à bien la vigilance épidémique et établir des mesures pour le

contrôle des maladies, évaluer la santé de l'environnement, administrer les services de santé et formuler des calculs de coûts pour des projets d'aide.

L'OMS favorise et appuie l'installation et l'utilisation du système SUMA pour la gestion des approvisionnements humanitaires. Site Internet (OMS): www.who.org; Site Internet (OPS): www.paho.org

2. Organisations Intergouvernementales

Bureau de l'Aide Humanitaire de la Commission Européenne (ECHO)

ECHO travaille en collaboration avec des organisations non gouvernementales, des organismes spécialisés des Nations Unies et d'autres organisations internationales en apportant une aide d'urgence, une aide alimentaire et une aide aux réfugiés et personnes déplacées et investit aussi dans des projets destinés à la prévention des Catastrophes dans les régions à haut risque. Site Internet: www.europa.eu.int/comm/echo/en

Organisation des Etats Américains (OEA)

L'OEA est un organisme régional qui apporte son appui à ses états membres en évaluant leur degré de vulnérabilité aux dangers naturels et en atténuant les effets des catastrophes. Elle agit à travers une aide technique à la planification du développement, à la formulation de projets et à l'instruction. Elle s'occupe du Fonds Interaméricain pour l'Aide aux Situations d'Urgence (FONDEM). Internet: www.oea.org

Agence Caribéenne d'Urgence et de Réponse aux Catastrophes (CDERA)

C'est une organisation régionale établie par la Commission des Caraïbes, formée de 16 états et dont le siège se trouve à la Barbade. Ses fonctions principales sont de coordonner la réponse à toute catastrophe qui affecte les états participants et de contribuer à renforcer leur capacité à réduire leurs effets. Site Internet: www.cdera.org

Centre de Coordination pour la Prévention des Catastrophes Naturels en Amérique Centrale (CEPRENAC)

C'est une organisation officielle que fait partie du Système d'Intégration Centraméricain (SICA). Elle travaille avec des institutions nationales scientifiques et opérationnelles pour augmenter sa capacité en réduction de vulnérabilité aux catastrophes. Son objectif est de promouvoir la réduction des Catastrophes en Amérique Centrale à travers l'échange d'expériences, de technologie et d'information, de faire l'analyse de problèmes stratégiques communs et de canaliser la coopération externe. Site Internet: www.cepredenac.org

3. Quelques organisations non gouvernementales internationales Fédération Internationale de la Croix Rouge et du Croissant Rouge (IFRC)

La IFRC est une organisation humanitaire internationale, formée de représentants de 175 pays membres, avec un secrétariat international dont le siège se trouve à Genève. Elle coordonne l'aide humanitaire internationale et agit dans les pays affectés à travers la société nationale correspondante au cas où cette société locale n'existerait pas, à travers son personnel. Sa grande expérience et flexibilité et ses ressources considérables la convertissent en la source non gouvernementale de plus grande utilité pour l'appui et la coopération dans le secteur de la santé. Site Internet: www.ifrc.org

Médecins sans Frontières (MSF)

Organisation européenne composée de divers corps nationaux indépendants (MSF-Espagne, MSF-France, MSF-Hollande, etc.). Elle intervient dans le domaine médicale, mais elle possède une grande capacité et expérience dans les processus logistiques, eau potable et assainissements, abris temporaires, etc. Site Internet: www.msf.org

Médecins du monde (MDM)

ONG de médecine humanitaire. Intervient dans les urgences et élabore également des projets de développement à moyen et à long terme. Site Internet: www.medicinsdumonde.org

CARE (Coopérative for Assistance and Relief Everywhere)

CARE International est une confédération de 8 nations d'Amérique du Nord et d'Europe, plus le Japon et l'Australie. Basée en Belgique, elle s'occupe de projets d'aide et de développement dans 62 pays d'Afrique, d'Asie, d'Amérique Latine et d'Europe Orientale. CARE USA, dont le siège se trouve à Atlanta, supervise des projets en Amérique Latine et apporte une aide d'urgence aux communautés affectées par des catastrophes. Site Internet: www.care.org

Vision Mondiale

C'est une organisation chrétienne qui intervient dans des activités d'assistance en catastrophes et développement. Site Internet: www.wvi.org

CARITAS Internationalis

C'est une confédération internationale de 146 organisations catholiques de 194 pays et territoires. Elle favorise, coordonne et appuie l'aide d'urgence et les activités de réhabilitation à long terme. Site Internet: www.caritas.org

OXFAM (Oxford Committee for Famine Relief)

Fondée en Angleterre, Oxfam International est actuellement un réseau de 11 organisations humanitaires dont les sièges se trouvent en Australie, Belgique, Canada, Hong Kong, Irlande, Pays-Bas, Nouvelle Zélande, Québec, Espagne, Grande Bretagne et Etats-Unis. Pendant les catastrophes, elle apporte des fonds et un appui technique pour l'aide immédiate et à long terme. Site Internet: www.oxfam.org

Action Contre la Faim (ACH)

Organisation européenne dont l'intervention est destinée à la sécurité alimentaire à travers la distribution d'aliments et l'appui à des projets de réhabilitation de cultures et production alimentaire. Site Internet: www.achesp.org

Armée du Salut

Elle est présente à plus de 100 pays en apportant une aide sociale, médicale, éducative et autres services communautaires. En cas de Catastrophes, les affiliés nationaux apportent leur aide sous forme d'assistance sanitaire et d'approvisionnements d'urgence. Site Internet: www.salvationarmy.org

Conseil Mondial des Eglises (WCC)

Il est composé de plus de 332 dénominations protestantes et orthodoxes appartenant à 120 pays et territoires du monde. Il appuie des activités d'assistance en cas de catastrophes à travers ses églises membres. Site Internet: www.wcc-coe.org

Save the Children

Intervient dans des projets de développement à long terme et, dans des situations de catastrophe, elle apporte des approvisionnements et de l'assistance humanitaire pour la réhabilitation et la reconstruction. Site Internet: www.savethechildren.org.uk

Comité International de la Croix Rouge (ICRC)

C'est une organisation humanitaire suisse, strictement neutre et privée, dont le siège se trouve à Genève. Elle agit en protégeant et en aidant les victimes des conflits armés ou les troubles civiles et surveille l'application du droit international humanitaire. Site Internet: www.icrc.org

VOICE (Voluntary Organizations in Cooperation in Emergencies)

Réseau d'Organisations non gouvernementales européennes qui travaillent dans l'aide à l'urgence, la réhabilitation et la préparation aux Catastrophes et la prévention des conflits. Elle travaille, dans de nombreux cas, en collaboration avec ECHO. Site Internet: www.oneworld.org/voice

Chapitre 5

Caractéristiques des approvisionnements

Les approvisionnements d'urgence

Les approvisionnements humanitaires ou d'urgence sont les produits, matériels et équipements utilisés par les organisations pour l'attention des Catastrophes, ainsi que ceux requis pour l'attention des besoins de la population affectée. Ces approvisionnements sont regroupés dans une très large gamme qui va des produits et matériels pour l'utilisation et la consommation de la population, tels que les médicaments, aliments, effets domestiques, vestimentaires, etc., à ceux requis par les organisations pour apporter l'assistance, tels que les groupes électrogènes, équipements de sauvetage, matériels de construction, outils, etc.

Comme mentionné auparavant, ces approvisionnements ont une provenance diverse, certains sont acquis ou canalisés par les organisations répondant aux besoins déterminés sur le terrain, mais la grande majorité d'entre eux n'est que le résultat de la solidarité spontanée de la communauté nationale et internationale.

De sorte que, vu leur origine, les approvisionnements peuvent être de deux types:

1. Les demandés ou acquis par les organisations selon leur type d'intervention et besoins. Ceux-là, indépendamment de leur pertinence ou non, sont généralement gérés par les propres institutions qui s'en occupent, connaissent leurs contenus et les attribuent à une destination spécifique.
2. Les donnés en raison de la solidarité, nationale et internationale, et qui ne correspondent pas forcément aux besoins provoqués par la situation. Souvent, ceux-là n'ont pas de destinataire spécifique et leur gestion est la responsabilité des autorités nationales chargées de l'urgence, qui doivent commencer à identifier le type de produit, leurs caractéristiques et conditions et finalement, s'ils sont utilisables, leur déterminer une utilisation et une destination. Ces autorités doivent s'occuper aussi de la coordination de leur envoi.

Catégories

En se basant sur l'expérience de nombreuses organisations humanitaires, qui, tout au long de diverses urgences dans le monde entier, ont déterminé quels sont les approvisionnements d'utilisation plus fréquente dans ces situations, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), en consultation avec d'autres organisations internationales, a adopté une norme que les regroupe en 10 catégories selon leur nature.

Ce type d'identification est spécialement utile pour le classement et l'enregistrement des approvisionnements. Le système SUMA utilise cette classification pour la gestion des données des approvisionnements rentrés dans ses tableaux d'enregistrements (voir annexe 8.1. SUMA, chapitre 8).

Les catégories sont les suivantes:

1. Médicaments
2. Eau et assainissement de l'environnement
3. Santé ⁸
4. Aliments et boissons
5. Hébergements/logements/électricité/construction
6. Logistique/ administration
7. Besoins personnels/ éducation
8. Ressources humaines ⁹
9. Agriculture/ bétail
10. Non classifiés

Les approvisionnements périmés, inconnus, inutiles, en mauvais état ou trop mélangés pour être classifiés pendant la phase critique de l'urgence sont enregistrés sous la catégorie « non classifiés ».

8 Comme la catégorie "Médicaments" concerne uniquement les produits pharmaceutiques, la catégorie "Santé" se réfère à ceux non pharmaceutiques. Destinés aux activités de santé, tels que matériels et instruments de chirurgie, matériels de laboratoire, rayons X, etc.

9 Même si les ressources humaines en tant que telles ne sont pas des approvisionnements, il a été jugé plus pratique d'utiliser une catégorie pour classer les spécialités des volontaires ou personnel d'appui qui arrivent, spécialement de l'étranger, pour apporter une assistance pendant l'urgence.

Chaque catégorie est divisée en sous-catégories et les sous-catégories ont des items ou articles de référence, par exemple:

Catégorie: Eau et assainissement de l'environnement

Sous-Catégorie: Traitement de l'eau

Item ou article: Hypochlorite de calcium

Ressources humaines

Il est clair que les personnes qui participent aux activités d'assistance ne peuvent être considérées ni classifiées comme « approvisionnements ». Leur participation aux opérations humanitaires entraîne une série de besoins et de services. Ces conditions, qui vont de leur transport et mobilisation jusqu'à leur alimentation, santé et logement, doivent être considérées lors de la planification logistique puisque les équipes qui arrivent sur le terrain des opérations doivent être au maximum autosuffisantes pour tous leurs besoins afin de ne pas devenir une charge additionnelle pour les ressources déjà réduites du pays ou de la zone affectée.

Standardisation des fournitures pour les urgences

Dans ce but, les Nations Unies (UNDP/IAPSO) ont prévu une série d'instruments pratiques sur la disponibilité, les aspects techniques et l'utilisation d'équipements et matériels standardisés qui peuvent être utilisés par l'assistance aux catastrophes par les diverses organisations. C'est le cas de:

- ◆ Abrégé de spécifications génériques:¹⁰ contient des informations sur les articles pour l'assistance humanitaire des groupes suivants:
 - ▲ Equipement de télécommunications
 - ▲ Refuge, logement, stockage et équipement de cuisine
 - ▲ Equipement pour l'approvisionnement et la distribution de l'eau
 - ▲ Alimentation
 - ▲ Hygiène et assainissement

- ▲ Équipement pour le maniement de matériels
- ▲ Approvisionnements en énergie électrique
- ◆ **Abrégé de spécifications de base:**¹¹ ce catalogue s'occupe spécifiquement de:
 - ▲ Approvisionnements et équipement médical
 - ▲ Médicaments essentiels sélectionnés
 - ▲ Indications pour le don de médicaments

Le but de ce catalogue est de faciliter aux organisations, donateurs y compris, l'acquisition d'équipements et de matériels adéquats auprès des fournisseurs plus qualifiés d'une manière rapide et efficace.

Il existe un autre instrument qui est le:

- ◆ **Registre des magasins d'urgence :** un listing mondial des entrepôts avec les approvisionnements d'urgence dont disposent les organisations dans les différentes régions du monde¹².

Matériels dangereux

On appelle matériels dangereux ceux qui même s'ils sont utiles aux activités humaines, pourraient, de part leur composition, représenter un danger pour les personnes et leur entourage.

Ces matériels, tels que les combustibles, les produits chlorés, le gaz d'usage domestique, oxygène, réactifs de laboratoires, etc., utilisés de manière routinière et qui sont également nécessaires durant les urgences, requièrent une utilisation soignée pour éviter des lésions sur les personnes, incendies, explosions, empoisonnements, pollutions, etc.

Les matériels dangereux sont classifiés en 9 classes selon la caractéristique de leur danger principal (radioactifs, explosifs, poisons, inflammables, oxydants, etc.) et à l'intérieur de cette classification, en accord avec d'autres caractéristiques propres aux substances et à leurs réactions (voir annexe 5.1).

11 *Emergency Relief Items. Compendium of Generic Specifications.* Volume 2 UNDP, New York. 1996.

12 Pour des informations complémentaires visiter le site: <http://www.iapso.org> ou contacter: registry.iapso@iapso.org

Une réglementation internationale établit les normes et modalités de suivi obligatoire pour l'identification en les étiquetant selon leur nature et possibles effets, la manière de les transporter et les soins à apporter au cours de leur manipulation et stockage.

Il est très important pour ceux qui participent à une opération de mobilisation des approvisionnements, d'avoir accès à ces guides, qui décrivent en plus la composition des produits, leurs incompatibilités et procédures en cas d'accident avec ces substances. De la sorte, ils auront les critères pour procéder convenablement dans le maniement des matériels dangereux.

Un de ces guides est celui de CANUTEC (Canada) et il est possible de se le procurer par Internet à l'adresse suivante:

<http://www.tc.gc.ca/canutec>

Ce site web est également recommandé:

<http://www.profepa.gob.mx/saa/audita68.htm>

Il vous mènera aux Centres de Réponse aux Urgences avec des Matériels Dangereux. A partir de là, il est également possible de naviguer sur d'autres sites en relation avec le thème.

Matériels spécialisés¹³

Très fréquemment il y aura besoin des équipements et matériels qui n'arriveront pas nécessairement avec les dons individuels. Les institutions devront les acquérir ou alors faire appel à d'autres organisations internationales qui pourraient les avoir ou les orienter pour les trouver.

Certaines de ces organisations telles que OXFAM, Médecins Sans Frontières, l'OMS et OFDA entre autres, ont créé divers kits de matériels ou équipements d'une même espèce ou qui servent à une même activité, tels que les kits de traitement, stockage et distribution de l'eau, les kits de construction d'abris, kits de génération électrique et éclairage, kits d'installation de dispensaire, kit du choléra, kits de médicaments et d'équipement médical essentiels, etc.

13 Voir également le paragraphe « standardisation des approvisionnements pour les urgences » dans ce chapitre.

Ces kits peuvent être donnés ou mis à disposition de ces organisations, au service des activités d'assistance. Les contenus et caractéristiques des kits existants sont décrits dans les catalogues des organisations respectives.





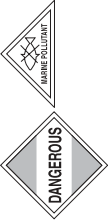
L'équipement spécialisé peut signifier matériel à haut prix, c'est pourquoi il faut être sûr de leur besoin réel au moment de les commander, ainsi que de connaître leurs caractéristiques spécifiques de façon telle que le donateur ou le fournisseur reçoive l'information adéquate pour apporter une réponse appropriée.

Annexe 5.1

Classification et identification des matériels dangereux

<p>Classe 1: Explosifs</p> <p>1.1. Explosifs avec risque d'explosion massive. 1.2. Explosifs avec risque de projection. 1.3. Explosifs avec risque prédominant d'incendie. 1.4. Explosifs sans risque significatif d'incendie. 1.5. Explosifs très insensibles; agents explosifs. 1.6. Explosifs extrêmement insensibles; articles détonnant.</p>	
<p>Classe 2: Gaz</p> <p>2.1. Gaz inflammables. 2.2. Gaz non inflammables. 2.3. Gaz venimeux. 2.4. Gaz corrosifs (CANADA)..</p>	
<p>Classe 4: Solides inflammables</p> <p>4.1. Solides inflammables. 4.2. Matériaux spontanément combustibles. 4.3. Matériaux qui sont dangereux au contact de l'eau</p>	
<p>Classe 5: Oxydants y peroxydés organicos</p> <p>5.1. Oxydantes. 5.2. Peroxydés organicos.</p>	

Classification et identification des matériels dangereux (continuation)

<p>Classe 6: Matériaux toxiques et infectieux</p> <p>6.1. Matériaux toxiques.</p> <p>6.2. Matériaux infectieux.</p>	
<p>Classe 7: Matériaux radioactifs</p>	
<p>Classe 8: Matériaux corrosifs</p> <p>Acides et alcalis</p>	
<p>Classe 9: Matériaux dangereux variés</p> <p>9.1. Marchandises dangereuses diverses (CANADA)</p> <p>9.2. Substances dangereuses pour l'environnement (CANADA)</p> <p>9.3. Déchets dangereux (CANADA)</p>	
<p>Autres identifications</p>	

Chapitre 6

*L'approvisionnement*¹⁴

Sources et manières d'acquisitions des approvisionnements¹⁵

Les approvisionnements qui seront utilisés au cours de l'urgence proviennent de sources distinctes, soit les organisations les acquièrent directement, soit, ils sont donnés par la communauté nationale et internationale, ou encore prêtés par des collaborateurs. Normalement dans une catastrophe toutes ces modalités se combinent, ce qui a des avantages et des inconvénients, et on n'est toujours pas en position de choisir entre elles, quelle est la plus adéquate à la situation. Cependant, dans la mesure du possible, la décision doit être prise sur la base de critères techniques.

Achats

Ceux-ci peuvent être locaux ou externes, et pour décider pour l'une ou l'autre modalité, il faut prendre en compte certains aspects tels que:

Achat local : dépend de critères divers, tels que la disponibilité locale des produits demandés, la qualité et la quantité de ce qui peut être trouvé localement, l'urgence avec laquelle les produits sont désirés contre le temps pour les faire venir de l'étranger. Mais dans tous les cas, il faut vérifier la relation coût-qualité pour laquelle il est important de compter sur une assistance technique.

L'achat massif d'un produit spécifique pourrait éventuellement signifier un effet négatif sur le marché local ou sur l'accès, pour la population, de ce produit. D'autre part, acheter localement favorise la récupération économique de la région affectée.

Comme il est fréquent d'avoir des problèmes d'espace pour le stockage, il est parfois possible de négocier avec le vendeur local pour que le produit acheté soit gardé dans ses propres installations ou soit livré à la demande.

14 Ce chapitre a compté avec l'appui documentaire de Médecins Sans Frontières (MSF) et l'apport conceptuel de Gérard Gomez, Délégué du Bureau Régional pour les Urgences en Amérique Latine et dans les Caraïbes de cette organisation.

15 Voir également le paragraphe « demande d'assistance internationale » au chapitre 4.

Achat externe (étranger ou autre région du pays): souvent, la disponibilité locale d'articles spécifiques représente une difficulté ou la qualité/quantité des articles disponibles localement n'est pas suffisamment bonne pour remplir avec efficacité les besoins. Dans ces cas, les achats externes sont une option.

Les dons

Les dons peuvent arriver à constituer la proportion la plus grande des approvisionnements qui sont gérés dans une urgence. Quand il s'agit d'articles qui n'ont pas été demandés, non prioritaires ou inadéquats pour la situation d'urgence, ils deviennent une complication sur le plan logistique.

Cependant, ils sont très importants puisque s'ils sont pertinents ils peuvent rendre un grand service et se convertir en un grand soulagement non seulement pour la population affectée mais aussi pour les coûts d'opération des organisations. De plus ils stimulent et renforcent la solidarité (Voir également chapitre 12 sur normes et indications pour la demande et dons de médicaments et équipement médical).

Prêts

Personnes, organisations ou entreprises privées, canalisent leur contribution à travers la modalité de la prestation gratuite de services ou le prêt d'équipements ou matériaux durant une phase spécifique de l'attention de l'urgence. Même si beaucoup seront des offres et envois spontanés au moment de l'urgence, il est aussi important de les avoir identifiés et établir des accords antérieurs pendant la phase de planification.

Le tableau 6.1 est un aperçu de quelques avantages et inconvénients des différentes modalités d'acquisition des approvisionnements.

Les commandes

Plus les commandes seront claires et concrètes, plus rapide et exacte sera la réception des produits. Les malentendus peuvent provenir de n'importe quelle partie quand on fait des commandes d'articles, spécialement sur les aspects techniques.

- ◆ **Formulaires de commande** : il faut utiliser des documents standardisés pour réaliser les commandes, qui doivent être numérotés, datés et avec des copies pour faciliter leur suivi et pouvoir contrôler la réponse à chaque commande (voir annexe 6.1).
- ◆ **Responsable**: une seule personne clairement identifiée sera chargée de faire les commandes.
- ◆ **Clarté**: les commandes doivent être clairement spécifiées, en incluant toutes les données et détails possibles en rapport avec les articles demandés. L'utilisation de catalogues et toute autre illustration, y compris les dessins, est toujours recommandée pour rendre plus clairs la pièce ou l'article commandés. Une fois de plus, il est recommandé d'avoir une assistance technique au moment de passer les commandes, spécialement s'il s'agit de produits peu communs ou peu familiers.
- ◆ **Priorité** : il faut mentionner très clairement à chaque commande le niveau de priorité, qui dépend des besoins détectés, le volume de distribution et le contrôle des stocks.
- ◆ **Fréquence des commandes**: elle dépend des besoins détectés, le volume de distribution et le contrôle des stocks de chaque article. Cependant, il ne faut pas attendre jusqu'au dernier moment pour passer les nouvelles commandes. Il faut toujours prendre en compte le temps que prend l'arrivée d'un nouveau chargement ou expédition.
- ◆ **Médicaments et matériaux dangereux** : chercher des informations sur les lois et réglementations nationales en relation avec l'entrée et le maniement de ces produits et les procédures pour obtenir les autorisations.
- ◆ **Suivi des ordres de commande** : lorsque l'on se renseigne sur une commande en cours, il faut mentionner son numéro et date (voir annexe 6.1).

Tableau 6.1

Acquisition	Avantages	Inconvénients
Achat local	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Livraison rapide ◆ Coût de transport est inférieur ◆ Appui économie locale 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La quantité et la qualité demandée ne sont pas toujours disponibles ◆ Peut générer concurrence entre organisations pour l'achat d'un produit ◆ Peut causer une pénurie du marché local
Importation	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pourrait trouver une meilleure qualité, plus grande quantité ◆ On peut demander des spécifications 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Augmente les délais de livraison ◆ Augmente les coûts de transport ◆ N'aide pas l'économie locale
Don	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gratuit ou à bas coût (attention, tout don a un coût) ◆ Favorise la solidarité nationale et internationale 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Arrivent souvent sans avoir été demandé ◆ Ce n'est pas toujours ce dont on a besoin ◆ S'ils ne sont pas utilisables, ils feront perdre du temps et des ressources ◆ Difficile de les refuser s'ils ne sont pas utiles
Prêt	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Il s'agit parfois de matériaux ou d'équipements difficiles à acheter ◆ Soulage les coûts d'opération 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dépendance du temps de ce qui est prêt ◆ Responsabilité sur le soin et la Entretien de ce qui est prêt ◆ Difficile d'exiger responsabilité, qualité ou accomplissement

L'envoi d'approvisionnements

Une manière de faciliter l'activité et d'éviter les complications additionnelles à ceux qui doivent recevoir les approvisionnements sur le terrain est de préparer les paquets de façon convenable et les chargements, à travers un système standardisé.

Pour appliquer les concepts d'assistance efficace, il faut éviter l'envoi de matériel qui n'a pas été demandé. Il peut arriver qu'un produit, qui, d'après l'expérience, aurait dû être envoyé, n'ait pas été demandé. Dans ce cas, le plus approprié est de consulter les responsables sur le terrain, ou le leur suggérer au cas où ils n'y auraient pas pensé.

Quelques mesures de base serviront à établir une grande différence dans la mobilisation et réception des approvisionnements. Certaines sont énumérées ci-après.

Conditionnement et identification du chargement

Idéalement les approvisionnements qui sont envoyés ont déjà été séparés et classifiés. En aucune façon des articles de nature diverse doivent être mélangés dans un même paquet, comme par exemple des vêtements avec des médicaments ou de la nourriture, etc. Dans la mesure du possible, ils doivent de plus, être conditionnés séparément par articles.

- ◆ Pour faciliter l'identification des contenus, on peut marquer les paquets en appliquant le système de symboles et couleurs que certaines organisations internationales utilisent selon les différentes catégories et articles (voir annexe 6.2). Par exemple:
 - ▲ vert pour les médicaments et équipement médical
 - ▲ rouge pour les vivres
 - ▲ bleu pour les vêtements et effets domestiques
 - ▲ jaune pour les équipements et outils, etc.
- ◆ Ne jamais envoyer de produits dont on sait que la qualité ou l'état n'est pas certain. Eviter également l'envoi de produits dont la date de péremption est très proche sauf en cas de rapide utilisation ou distribution.
- ◆ Chaque paquet doit être clairement étiqueté avec:
 - ▲ contenu (nom générique)
 - ▲ lieu de destination
 - ▲ nom, adresse et téléphone du destinataire
 - ▲ nom, adresse et téléphone de l'expéditeur
 - ▲ Toute autre caractéristique spécifique ou soin à apporter au chargement (poids fragile, réfrigération, matériel dangereux etc.).
- ◆ Cet étiquetage doit être fait avec une encre indélébile ou avec des étiquettes qui ne se détachent pas facilement.
- ◆ Les paquets appartenant à un même lot doivent être numérotés avec un numéro particulier lié à la quantité totale de paquets, par exemple,

dans un chargement de 100 paquets, on numérote 1/100, 2/100, 3/100, 4/100 et ainsi de suite jusqu'au 100/100. Ceci facilite la vérification et suivi de la quantité de paquets aux points de réception.

- ◆ Au moment de l'emballage de l'envoi, il est important de considérer le voyage et la manipulation des paquets. Pour cela, la résistance du matériel d'emballage est très importante.
- ◆ Plus encore, selon le type de transport (par ex. Aérien) il faudra réduire au maximum le « poids ajouté » c'est-à-dire le poids du matériel d'emballage.
- ◆ Un des paquets doit inclure une copie de la liste du contenu ("Packing list") et avoir une légende qui l'identifie comme tel. Elle peut être mise dans une enveloppe en plastique pour éviter la détérioration qu'elle pourrait subir à l'extérieur du paquet.

Volume, poids et taille des paquets

En général, aux points d'arrivée sur le terrain, il n'y a pas de machine pour le chargement et déchargement, qui doivent être faits à la main, c'est pourquoi il faut faire l'effort de préparer les paquets de manière à faciliter ces manœuvres. En principe, le poids, la taille et la forme des paquets doivent être tels qu'ils peuvent être manipulés par une seule personne:

- ◆ Poids: les paquets doivent idéalement peser entre 25 kg et 50 kg.
- ◆ Volume: la taille doit être telle qu'elle permette la manipulation manuelle. Il est possible que le poids du paquet soit adéquat mais qu'il soit si grand que sa mobilisation devienne très difficile.
- ◆ Forme: les paquets doivent être le plus symétrique possible pour faciliter leur manipulation et mobilisation de la part de la ou les personne (s). Il faut éviter les conditionnements arrondis ou amorphes.

Procédures pour les envois

Avis d'envoi

Ceux qui reçoivent les envois ont besoin de faire les préparatifs nécessaires pour la réception du chargement, ce qui implique en plus de chercher le site pour leur stockage, le transport en cas de transbordement, le personnel pour manipuler la charge, etc. Pour cette raison, il faut leur apporter, avec suffisamment d'avance, toute l'information possible sur la nature du chargement et son moyen de transport. Certains aspects doivent être notifiés au destinataire:

- ◆ A propos du chargement:
 - ▲ Type de produits contenus dans le chargement
 - ▲ Quantité (nombre de paquets)
 - ▲ Poids et volume
 - ▲ Soins spéciaux requis pour le chargement (par ex.. réfrigération)
 - ▲ Numéro de commande qui correspond à l'envoi (s'il y en a)
- ◆ Sur le moyen de transport
 - ▲ Type et caractéristiques du transport
 - ▲ Compagnie de transport (si nécessaire)
 - ▲ Personne en charge du transport
- ◆ A propos de l'itinéraire
 - ▲ Heure estimée de départ et route prévue
 - ▲ Heure estimée d'arrivée, tout changement d'horaire ou d'itinéraire d'envoi doit être notifié au point de destination.
 - ▲ Site exact d'arrivée (dans une zone d'opérations, il peut y avoir plusieurs sites de réception)
- ◆ Toute autre information considérée pertinente pour faciliter les préparatifs de réception .

Documents d'envoi

◆ Envois nationaux ou locaux:

Normalement, ils demandent moins de documents que les envois internationaux. Ils doivent être accompagnés d'un « manifeste de chargement » ou « formulaire de transport », qui décrit le chargement et autre information sur les approvisionnements expédiés (voir annexe 6.3), ainsi que la liste de contenus mentionnée antérieurement.

◆ Envois internationaux:

Dans ce cas, le chargement voyage accompagné d'une « Lettre de transport aérien » (en anglais waybill ou bill of lading) et manifeste de chargement ou formulaire de transport préparés par la compagnie de transport. Il est important de mentionner que le formulaire de transport utilisé par la compagnie fait avec papier standardisé, est pour son usage propre et pour les formalités de douane ; il est donc conseillé d'inclure le formulaire de transport de l'organisation qui fait l'envoi ainsi que la liste de contenus décrivant le chargement par paquet, qui lui servira en plus pour ses contrôles internes. (Voir annexe 6.3.)

Contrôle et monitoring

Les opérations de transport, ainsi que tous les autres segments de la chaîne logistique demandent des procédures de contrôle et monitoring permettant de suivre les approvisionnements de l'expédition à la réception sur le lieu de destination finale.

Ces contrôles serviront entre autre à:

1. Connaître le chemin parcouru par les approvisionnements et ainsi pouvoir identifier l'endroit où par exemple peut être resté un chargement qui n'est pas arrivé à destination.
2. Identifier toutes les personnes qui, à un moment ou un autre, ont eu une responsabilité avec le chargement de son point de départ à la destination finale.
3. Avoir des documents de contrôle sur l'envoi et la réception d'approvisionnements.

Dans le cas des envois, ce sont les formulaires de transport qui remplissent cette fonction. Ceux-ci doivent être imprimés dans des formulaires standardisés qui permettent de recopier au minimum l'information suivante (voir en plus l'annexe 6.3):

- ◆ Numéro chronologique de l'envoi;
- ◆ Date de l'envoi;
- ◆ Lieu de l'envoi;
- ◆ Moyen de transport;
- ◆ Nom et signature des responsables : celui qui livre, celui qui transporte, celui qui reçoit;
- ◆ Description du chargement;
- ◆ Espace pour des observations.

Ces formulaires doivent avoir en plus les caractéristiques suivantes:

- ◆ Être imprimé, à souche;
- ◆ Avoir une numérotation chronologique;
- ◆ Fournir des copies à chaque personne qui intervient dans le processus (livraison, transport, réception).

Assurances du chargement

Quand on envoie un chargement avec une compagnie de transport autorisée, l'assurance fait normalement partie du contrat de transport (voir chapitre 7, section "Incoterms"). Sinon, il faut vérifier quels sont les différents types d'assurances pour le chargement et ses couvertures. Evidemment, il ne faut attendre d'être en plein milieu d'une urgence pour chercher cette information, au contraire, cette information fait partie des activités de préparation nécessaires à la planification de la logistique des urgences.

Annexe 6.1



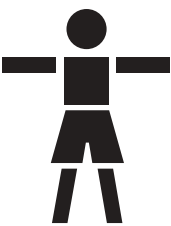









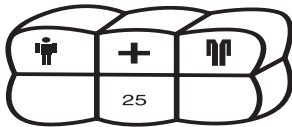
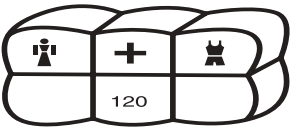
Modèle de bon de commande

Demande de matériels Demande 00/303/LIB-3 Lieu et Date:		
Livrer :	Priorité - URGENT - Normal Expliquez si c'est nécessaire:	
Demandeur autorisé (nom et signature):		
Article demandé	Caractéristiques/ spécifications	Quantité
OBSERVATIONS:		

Annexe 6.2

Quelques symboles utilisés pour l'identification d'approvisionnements
(Fédération Internationale de la Croix Rouge et du Croissant Rouge)

Symboles primaires

 <p>Hommes 15 ans et plus</p>	 <p>Femmes 15 ans et plus</p>	 <p>Garçons 4-14 ans</p>	 <p>Filles 4-14 ans</p>	 <p>Enfants 0-4 ans</p>	
 <p>Vêtements pour s'habiller en extérieur, pul, impermeables hommes femmes et enfants</p>	 <p>Costumes, pantalons vestes, manteaux, chemises hommes femmes et enfants</p>	 <p>Vêtements, jupes et blouses pour les femmes</p>	 <p>Chandails, pulls, gilets, vestes pour hommes</p>	 <p>chaussures hommes, femmes et enfants</p>	 <p>Sous- vêtement pour dormir, chaussettes hommes, femmes et enfants</p>
<p>Etiquetage des paquets</p>			<p>KEEP DRY</p> <p>Couvertures</p> 		
 <p>Les symboles imprimés sur ce paquet indiquent qu'il contient 25 pulls pour homme</p>			 <p>Cela signifie 120 pièces diverses de sous- vêtements pour femmes</p>		

NOTE: ils peuvent être confectionnés avec des patrons, de préférence en métal. Pour étiqueter les paquets, on applique de la peinture en spray en utilisant les patrons comme moules.

Annexe 6.3

Modèle de formulaire de transport

0001			FORMULAIRE DE TRANSPORT		
Envoi N°		Date d'envoi		Répond à commande N°	
Destinataire:			Provenance:		
Adresse exacte de la livraison:					
Moyen de transport:			Responsable du transport:		
Cantidad	Tipo de empaque		Detalle suministros		
Quantité de paquets				Poids total en kg	
Instructions spéciales sur le chargement (manipulation - transport - stockage):					
Observations:					
Destination: nom, signature, date		Transport: nom, signature, date		Réception: nom, signature, date	

Chapitre 7

Réception des approvisionnements

L'arrivée des approvisionnements

Les approvisionnements et dons arrivent de différentes provenances et par différents moyens. De sorte que les sites d'arrivée et de réception sont également divers.

Points d'arrivée de l'assistance

En général, les dons ou approvisionnements, qu'ils proviennent de l'étranger ou d'autres régions du pays, arriveront aux ports maritimes et fluviaux, aux aéroports ou aux frontières terrestres. Ce sont des lieux de transit pour les approvisionnements avant d'être reçus par leurs destinataires, bien que la majorité d'entre eux n'en ait pas un. Dans ces derniers cas, ce sont en général les autorités nationales qui s'occupent de leur gestion.

C'est à ce moment, qu'il faudrait idéalement enregistrer les approvisionnements qui arrivent, à partir des Formulaires de Transport (voir annexe 6.3 dans le chapitre 6), les bordereaux de transport ou tout autre document qui accompagne et décrit le chargement. Cet enregistrement peut se faire en utilisant le système SUMA ou une autre méthode, mais le plus important est d'établir dès le départ le contrôle de l'arrivée des dons.

Comme mentionné auparavant, face à l'arrivée massive des chargements, la capacité opérationnelle de ces points d'arrivée se réduit et leur gestion peut devenir un chaos.

Sites de réception

Ce sont les centres de donation ou de récollection installés par les organisations et secteurs privés et particuliers pour recevoir les dons. Ils peuvent également fonctionner comme lieu de transit, préparation et emballage des envois, bien que dans certains cas, il s'agisse des entrepôts des organisations. Ils peuvent être situés en dehors ou dans la région affectée.

Réception d'embarquements internationaux

Formalités de douanes et documents de transport:

Il faut insister sur l'importance de la préparation des activités logistiques dans la phase de planification des urgences, puisqu'il y a des aspects critiques qui ont besoin d'être coordonnés par avance et sur lesquels il doit y avoir des accords préliminaires avec les autorités concernées.

C'est le cas des formalités de douane pour l'arrivée de l'assistance humanitaire en situation de catastrophe. Dans la phase de planification il faut établir un contact avec les autorités concernées pour connaître les formalités à suivre et essayer d'obtenir les conditions et accords spéciaux, tels que l'exemption d'impôts, le traitement prioritaire d'obligations douanières pour les approvisionnements humanitaires, etc. Ces accords doivent être garantis par des documents signés, pour éviter la renégociation de conditions chaque fois qu'il y a un remplacement ou un changement d'autorités.

Il faut aussi considérer le fait que pendant l'urgence l'accès aux autorités puisse être plus compliqué et qu'il y aura beaucoup d'organisations et personnes en train d'essayer d'obtenir des conditions privilégiées pour le dédouanement de leurs propres embarquements.

Certains pays ont signé la Convention de Privilèges et Immunités de 1946 des Nations Unies, approuvant une série de mesures facilitant les va et vient (entrées et sorties) des approvisionnements humanitaires en cas de catastrophes. Certains groupes de pays ont également signé des conventions multilatérales (par ex. Amérique Centrale et le Mercosur) en incluant dans leurs accords douaniers, des sections concernant le traitement préférentiel de ces approvisionnements. Il est donc important de se renseigner sur l'applicabilité de ces mesures localement.

Lorsque des chargements en provenance de l'étranger arrivent, le plus pratique est d'engager une agence spécialisée pour qu'elle s'occupe de toutes les formalités des douanes.

Néanmoins, selon le pays et les circonstances ce n'est pas toujours possible ; il est donc important de savoir que les chargements provenant de l'étranger sont obligatoirement accompagnés, au minimum, des documents suivants qui sont nécessaires pour les retirer à la douane:

- ◆ Lettre de Transport, Bordereau de Transport ou Waybill: c'est le contrat de transport et le document prouvant que le chargement a bien été livré à bord. Ce document décrit en plus le chargement en termes de quantité de paquets, volume, poids et autre information particulière de l'embarquement. En anglais, Waybill est un terme utilisé pour le transport terrestre et aérien. Pour le transport maritime, il est appelé Bill of Lading. (Voir annexes 7.1 et 7.2.)
- ◆ Manifeste de Chargement: ce document notifie le type de produits, leur origine et leur destination, et est destiné à la connaissance et l'usage des autorités douanières du pays de réception.
- ◆ Liste des contenus (Packing list): idéalement, même si ce n'est pas une obligation pour le fournisseur, le chargement doit être accompagné de cette liste qui identifie son contenu paquet par paquet. Ceci s'applique d'avantage dans les cas où le fournisseur est le siège d'une organisation dans un autre pays, (par ex. CARITAS d'Argentine envoie un chargement à CARITAS du Guatemala; Logistique de MSF, envoi des approvisionnements à une de ses missions, etc.).

Normalement, l'expéditeur envoie ces documents une fois que le chargement a été livré au transporteur qui l'emmènera. Sinon, il faut demander son envoi, le plus rapidement possible pour commencer les formalités nécessaires.

Autres documents que peuvent accompagner le chargement sont:

- ◆ Certificats de dons: où il est spécifié que le chargement reçu constitue un don et n'a pas de but lucratif. Ceci est important pour l'exemption d'impôts dans le pays de réception.
- ◆ Certificats phytosanitaires: ils sont utilisés quand le chargement comprend des aliments de toute sorte. A travers lui, l'expéditeur garantit que les aliments envoyés ont été vérifiés et qu'ils sont aptes à la consommation humaine. Dans de nombreux pays, les autorités douanières et de la santé n'accepteront pas le débarquement de ces produits s'ils ne contiennent pas cette certification. Il est très important de tenir compte du fait que le certificat en lui-même n'est pas une garantie absolue de l'état de conservation des aliments à leur arrivée dans le pays récepteur car selon le type de produit, ils pourraient de toute façon s'abîmer pour des différentes raisons (retard sur la route, problèmes de transport ou de conservation).
- ◆ Déclaration de matériels dangereux : c'est le cas quand le chargement contient certains produits chimiques qui nécessitent des soins, manipulation ou vérification spéciaux ; par ex. Insecticides, réactifs de laboratoires, produits pour rendre l'eau potable (voir annexe 7.3).

Les termes internationaux de commerce (Incoterms)

L'achat, vente et transport de biens sont régis par des Termes de Commerce International, connus sous le nom de Incoterms. Ils servent à déterminer les conditions dans lesquelles se fait la transaction et à identifier les responsabilités et les engagements du vendeur et de l'acheteur sur les coûts et risques de la marchandise, lieu de livraison, etc. Pour cela, lorsqu'il y a un achat de produits, en particulier à l'étranger, il est très important de savoir quel Incoterm est appliqué à la transaction. La première publication de Incoterms a été faite en 1936 et a eu divers amendements et additions, et les derniers datent de l'année 2000 pour les adapter aux nouvelles tendances du commerce international. Il en existe 13, parmi lesquels les plus communs sont:

CIF: le prix payé par l'acheteur couvre le coût de la marchandise (Cost), une assurance (Insurance) pour les produits et la valeur du chargement ou du transport (Freight) des produits jusqu'à la destination finale. Ce terme s'utilise uniquement pour le transport maritime et fluvial.

Le terme équivalent pour d'autres types de transport, qu'ils soient aérien, terrestre ou une combinaison de plusieurs d'entre eux (multimodal) est CIP qui veut dire « transport (Carriage) et assurance (Insurance) payé à (Paid to) ».

A travers le CIF et le CIP, le vendeur s'engage à:

1. livrer le chargement au port convenu avec l'acheteur et qui figure dans les documents, qu'il obtient et paye le transport.
2. payer une assurance qui couvre la marchandise de ses installations jusqu'à son embarquement, c'est-à-dire jusqu'au point de départ de l'embarcation.
3. se charger des formalités douanières d'exportation pour le départ du chargement du pays d'origine vers sa destination finale.

Et l'acheteur est responsable des:

1. Risques de perte ou détérioration ou autres coûts résultant après la livraison de la marchandise.
2. Formalités douanières d'importation, c'est-à-dire pour l'entrée du

chargement dans le pays de destination, ainsi que du déchargement et manipulation du chargement à son arrivée.

Avec le FOB, la responsabilité du vendeur consiste à:

1. Mettre les produits à bord (Free On Board) du transport qui a été indiqué par l'acheteur.
2. Se charger des formalités douanières d'exportation pour la sortie du chargement du pays d'origine, vers sa destination finale.

L'acheteur est responsable de:

1. Recruter le transporteur et les assurances pour le chargement jusqu'à sa destination finale.
2. Se charger des formalités douanières d'importation, c'est-à-dire pour l'entrée du chargement au pays de destination, ainsi que le déchargement et manipulation de la charge à son arrivée.

Ce terme est utilisé uniquement pour le transport maritime et fluvial. Le terme équivalent pour d'autres types de transport, qu'ils soient aérien, terrestre ou une combinaison de plusieurs d'entre eux (multimodal) est FCA qui veut dire "Libre (Free) Transporteur (Carrier)"

Avec le ExW, le prix couvre seulement la valeur du matériel mis dans les installations du vendeur (Ex Works). La seule responsabilité du fournisseur est de vendre le produit.

L'acheteur doit trouver et payer le transport et les assurances du chargement, ainsi que les formalités douanières pour la sortie du chargement du pays d'origine et l'entrée, le dédouanement et manipulation des produits à leur arrivée au pays de destination.

Le type d'Incoterm qui est appliqué est indiqué dans la lettre de transport et le point de livraison convenu doit toujours être mentionné selon le terme appliqué.

Par exemple:

CIF jusqu'au Port Caldera, **CIP** jusqu'à l'aéroport international JM Córdoba, Medellín. **FOB** jusqu'au Port Armuellez, etc.

Dans le cas des ExW il faut spécifier dans quelle usine ou installation la marchandise sera retirée quand il s'agit d'une entreprise qui pourrait avoir des groupes dans différents pays ou villes distinctes.

Tableau 7.1. Explication de la terminologie commune aux transports INCOTERMS (*)

Incoterms	Description	Responsabilité de l'exportateur (vendeur)	Mode de transport
EXW Ex Works	Biens disponibles ou livrés dans les installations du vendeur	ELivrer les biens à l'acheteur comme spécifié dans le contrat d'achat. Tous les autres coûts sont à la charge de l'acheteur, y compris les frais de préparation et emballage pour l'embarquement, sauf accord différent.	N'importe quel mode de transport
FCA Free Carrier	Biens mis à bord du transport convenu.	Tous les coûts et les formalités de douane pour l'exportation jusqu'à la livraison des biens sous la garde du transporteur désigné par l'acheteur. L'acheteur paye les frais de fret et assurances.	N'importe quel mode de transport
FAS Free Alongside Ship	Biens déposés à côté de l'embarcation dans le port de départ convenu	Tous les coûts et les formalités de douane pour l'exportation jusqu'à la livraison pour l'embarcation au lieu du chargement accordé. L'acheteur paye les frais de fret et assurances.	Maritimes et voies navigables seulement
FOB Free On Board	Biens disponibles une fois chargés et sûrs à bord de l'embarcation convenue.	Tous les coûts et les formalités de douanes pour l'exportation, jusqu'à ce que les biens soient chargés à bord de l'embarcation indiquée par l'acheteur. Les coûts de fret et assurances sont à la charge de l'acheteur.	Maritimes et voies navigables seulement
CFR Cost and Freight	Biens livrés au lieu de déchargement convenu.	Tous les coûts et les formalités de douanes pour l'exportation jusqu'à la livraison des biens et sa lettre de transport à la destination convenue. L'assurance est à la charge de l'acheteur.	Maritimes et voies navigables seulement
CPT Carriage Paid To	Biens livrés au lieu de destination convenu.	Tous les coûts et formalités de douanes pour l'exportation jusqu'à la livraison des biens à la destination mentionnée à bord du moyen de transport. L'assurance est à la charge de l'acheteur.	N'importe quel mode de transport
DES Delivered Ex Ship	Biens livrés au lieu de déchargement convenu, à bord du bateau.	Tous les coûts et formalités de douanes pour l'exportation, jusqu'à la livraison des biens à la destination mentionnée à bord du moyen de transport. L'assurance et les coûts de déchargements et impôts sont à la charge de l'acheteur.	Maritimes et voies navigables seulement

Tableau 7.1. Explication de la terminologie commune aux transports INCOTERMS (*) (continuation)

Incoterms	Description	Responsabilité de l'exportateur (vendeur)	Mode de transport
DAF Delivered at Frontier	Biens livrés au point de frontière convenu, les impôts sont à la charge de l'acheteur.	Tous les coûts jusqu'à la livraison des biens au point de frontière accordé.	N'importe quel mode de transport
DEQ Delivered ex Quay	Toutes les charges jusqu'au quai du port de destination.	Tous les coûts et formalités de douanes pour l'exportation jusqu'au quai de destination convenu, y compris déchargement et impôts .	Maritimes et voies navigables seulement.
DDP Delivered Duty Paid	Livrés au lieu convenu à l'intérieur du pays d'importation. Impôts payés.	Tous les coûts et formalités de douanes pour l'exportation jusqu'à la livraison des biens à un endroit convenu dans le pays de l'acheteur. Inclut le paiement des impôts.	N'importe quel mode de transport
CIF: Cost, Insurance, Freight	Livrés à la destination convenue. Toutes les charges sont payées.	Tous les coûts et formalités de douanes pour l'exportation jusqu'à la livraison des biens au port de déchargement convenu, en incluant les assurances maritimes.	Maritimes et voies navigables seulement
CIP: Carriage & Insurance Paid to	Livrés à la destination convenue. Toutes les charges sont payées exceptées les impôts.	Idem que le CPT mais le vendeur est en plus responsable d'assurer les biens.	N'importe quel mode de transport
DDU Delivered Duty Unpaid	Livrés à la destination convenue dans le pays d'importation. Sans paiement d'impôts.	Idem que le DDP mais les impôts sont payés par l'acheteur.	N'importe quel mode de transport

Réception de chargements locaux

Ils semblent moins compliqués que les embarquements internationaux puisqu'ils ne demandent pas toutes les formalités bureaucratiques mentionnées. Mais ils demandent un niveau de préparation adéquat pour la réception. Il s'agit presque toujours de chargements envoyés sur le terrain pour leur stockage ou distribution. Ils peuvent arriver à travers des compagnies commerciales ou de transport au service des opérations des diverses organisations.

Déchargement des approvisionnements

En général, sur le terrain on n'a pas d'équipement hydraulique pour la manipulation du chargement et il faut donc utiliser la force et la créativité . Il est important de connaître le type de véhicule et les caractéristiques du chargement qui va arriver, pour pouvoir planifier de manière adéquate sa réception.

- ◆ Préparer une équipe de personnes pour le déchargement et prévoir un site adapté où les véhicules puissent s'approcher le plus possible de la zone de décharge en utilisant la topographie du terrain ; par ex : en approchant le véhicule d'une pente ou en faisant des monticules, on peut réduire la hauteur entre le sol et la plate-forme du véhicule.
- ◆ Parfois, on peut utiliser des pneus sans chambre à air pour laisser tomber les paquets qui en raison de leur poids ne peuvent être pas être déchargés de façon manuelle. Ils . serviraient à atténuer la chute et éviter ou minimiser les dommages sur les paquets.
- ◆ Il faut respecter toutes les mesures de sécurité possible, tant pour les personnes que pour les approvisionnements et même si le déchargement est urgent, il faudra prendre le temps nécessaire pour procéder avec le plus grand soin.
- ◆ Il faudra nommer ne personne chargée de la supervision et du contrôle pendant la période de déchargement pour éviter la manipulation inadéquate des paquets et pour réaliser le comptage et la révision du chargement.

Vérification du chargement

Le contenu du chargement doit être vérifié au moment de sa réception et déchargement. S'il est remis à plus tard, il est possible qu'il ne se fasse jamais ou qu'il soit trop tard pour identifier et résoudre les anomalies et signaler les responsables. Cette révision doit inclure au minimum:

- ◆ Comptage des paquets et vérification du poids : la quantité doit correspondre à ce qui est indiqué dans les documents qui accompagnent le chargement.
- ◆ Correspondance des contenus: que ceux-ci correspondent à ce qui a été commandé, quand il s'agit d'un envoi demandé ou, dans tous les cas, qu'ils correspondent à ce qui est indiqué dans les formulaires de transport du chargement.
- ◆ Etat général du chargement : condition des paquets et des articles. Détecter les écoulements, paquets troués et en général articles en mauvais état.
- ◆ Manques: s'il y a des indices de paquets qui ont été ouverts, il faut vérifier les manques.

Avis de réception

Qu'ils s'agisse d'embarquements locaux ou internationaux, le destinataire doit confirmer la réception le plus rapidement possible à l'expéditeur. Plus tard et après la vérification, il lui apportera des détails concernant l'arrivée de l'état et des contenus du chargement.

Contrôles

La fonction des documents qui accompagnent le chargement est de faciliter sa gestion et son contrôle. Il est toujours nécessaire de faire un contrôle croisé entre la "vérification des documents", c'est-à-dire, ce qui est indiqué sur les papiers et la "vérification physique", c'est-à-dire, l'approbation visuelle des approvisionnements reçus. Le formulaire de transport de l'organisation qui envoie doit être le document officiel pour indiquer la réception.

Toute différence ou problème détecté doit être communiqué à l'expéditeur ou au fournisseur le plus rapidement possible et être annoté dans l'espace destiné aux observations de ce formulaire, (voir annexe 6.3 au chapitre 6). Une première copie du formulaire restera avec le destinataire, l'autre sera le reçu de livraison du conducteur et la troisième retournera au responsable de l'envoi.

Annexe 7.1.

Lettre de Transport Aérien (Waybill)

055 5233 4730 055- 5233 4730

<p>055 5233 4730</p> <p>Expéditeur / Shipper Name: MEDICINS SANS FRONTIERES 14 AVENUE DE L'ARAGONNE 33700 MERIGNAC</p> <p>Expéditeur / Shipper Address: MEDICINS SANS FRONTIERES/ETHIOPIE C/O R.R.C. PO BOX 8325 ADDIS ABABA ETHIOPIE</p> <p>Expéditeur / Shipper City: SETAVION C/EDR B 14 33700 MERIGNAC</p> <p>Expéditeur / Shipper Phone: 20 4 7066</p> <p>Expéditeur / Shipper City: BORDEAUX MERIGNAC</p> <p>Expéditeur / Shipper Country: ADD</p> <p>Expéditeur / Shipper City: ADDIS ABABA</p> <p>Expéditeur / Shipper Country: 10</p>	<p>Alitalia CARGO SYSTEM</p> <p>Air Waybill</p> <p>Expéditeur / Shipper Name: MEDICINS SANS FRONTIERES 14 AVENUE DE L'ARAGONNE 33700 MERIGNAC</p> <p>Expéditeur / Shipper City: SETAVION C/EDR B 14 33700 MERIGNAC</p> <p>Expéditeur / Shipper Country: ADD</p> <p>Expéditeur / Shipper City: ADDIS ABABA</p> <p>Expéditeur / Shipper Country: 10</p>												
<p>Expéditeur / Shipper Name: MEDICINS SANS FRONTIERES/ETHIOPIE</p> <p>Expéditeur / Shipper Address: C/O R.R.C. PO BOX 8325 ADDIS ABABA ETHIOPIE</p> <p>Expéditeur / Shipper City: SETAVION C/EDR B 14 33700 MERIGNAC</p> <p>Expéditeur / Shipper Phone: 20 4 7066</p> <p>Expéditeur / Shipper City: BORDEAUX MERIGNAC</p> <p>Expéditeur / Shipper Country: ADD</p> <p>Expéditeur / Shipper City: ADDIS ABABA</p> <p>Expéditeur / Shipper Country: 10</p>													
<p>222 PKGS ADRESS ONE POUCH ATTACHED FOR MSP DANGEROUS GOODS AS PER ATTACHED SHIPPER'S DECLARATION STATUT C</p>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No. of Pieces</th> <th>Net Weight</th> <th>Gross Weight</th> <th>Volume</th> <th>Value</th> <th>Remarks</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>222</td> <td>2403</td> <td>2402</td> <td>20800</td> <td>48040,00</td> <td>20 PKGES RESTRICTED OR 1748 202 PKGES NOT RESTRICT RELIEF SUPPLIES</td> </tr> </tbody> </table>		No. of Pieces	Net Weight	Gross Weight	Volume	Value	Remarks	222	2403	2402	20800	48040,00	20 PKGES RESTRICTED OR 1748 202 PKGES NOT RESTRICT RELIEF SUPPLIES
No. of Pieces	Net Weight	Gross Weight	Volume	Value	Remarks								
222	2403	2402	20800	48040,00	20 PKGES RESTRICTED OR 1748 202 PKGES NOT RESTRICT RELIEF SUPPLIES								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>48040,00</td> <td>CHC 58,00</td> <td>ARA 38,70</td> </tr> <tr> <td></td> <td>BAC 129,80</td> <td>NAA 84,70</td> </tr> </table>		48040,00	CHC 58,00	ARA 38,70		BAC 129,80	NAA 84,70						
48040,00	CHC 58,00	ARA 38,70											
	BAC 129,80	NAA 84,70											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>121,40</td> <td>187,80</td> </tr> </table>		121,40	187,80										
121,40	187,80												
<p>OR 0248434028 /ORARI3 8/4/94 MERIGNAC</p>													
<p>055-5233 4730</p>													

ORIGINAL 3 (FOR SHIPPER)

Explication de l'annexe 7.1

Lettre de Transport Aérien (Waybill)¹⁶

1. Numéro officiel de la lettre de transport. Les 3 premiers chiffres : code IATA (Association Internationale de Transport Aérien) de la compagnie aérienne.
2. Données sur l'expéditeur
3. Données sur le destinataire. Il faut demander au fournisseur de toujours écrire le numéro de téléphone et l'endroit exact où localiser le destinataire.
4. Transitaire: nom de l'agent (compagnie) chargé des formalités de l'envoi
5. Aéroport de départ
6. Cette case est utilisée en cas de transports successifs dans plusieurs aéroports.
7. Type de monnaie (currency) qui servira de référence pour calculer les coûts
8. L'Incoterm du contrat de vente et la facture permettent de signaler quels sont les coûts couverts au départ et ceux qui doivent être payés à l'arrivée.
9. Elle se remplit au cas où l'on déclare une valeur pour le chargement.
10. Aéroport d'arrivée
11. Indication sur la compagnie (SN : Sabena; AF: Air France...) plus le numéro de vol
12. Date du vol
13. Valeur de l'assurance fixée par l'expéditeur.
14. Espace pour noter toute information utile, tels que les documents qui accompagnent le chargement, à qui faut-il informer de l'arrivée du chargement, etc.
15. Quantité de paquets
16. Poids brut
17. Poids à faire payer
18. Montant du fret = montant officiel (poids par kg)
19. Nature et quantité des produits transportés.
20. Une colonne pour les frais payés par l'expéditeur (Prepaid) et une autre pour ceux que doit payer le destinataire (collect)
21. Autres charges qu'il faut payer
22. Signature obligatoire de l'agent transporteur au départ du chargement

¹⁶ Source: Médecins sans Frontières - France.

Annexe 7.2.

Lettre de Transport Maritime (Bill of Lading)

MEDICINS SANS FRONTIERES 14 AV DE L'ARCONNE 33700 MEDIGNAC		530 217 504	
MEDICINS SANS FRONTIERES NOM 34 STREET 334 PHNOM PENH CAMBODGE TEL ET FAX (855 23)26232		Mitsui O.S.K. Lines Ltd. COMBINED TRANSPORT BILL OF LADING	
EDV CAMBODGE 26/28 RD SOTHEAROS PHNOM PENH CAMBODGE		RECEIVED in correct good order and condition except as otherwise noted the total number of Containers or other packages or units enumerated below in the transportation from the place of origin to the place of delivery subject to the terms hereof. This of the original Bill of Lading must be surrendered duly endorsed in exchange for the Goods or Delivery Order. The presentation of this document shall constitute to the Carrier by or on behalf of the Holder, the ratification and authorization to accede with the terms hereof shall without prejudice to any rule of common law or statute regulating their liability on the Merchant's liability in all respects between the Carrier and the Holder as though the contract evidenced hereby had been made between them. The RECEIVED endorsed the number of original bills of lading issued and the number of which this bill is one. (Terms of Carriage) Dark Square	
TEL/FAX 37955 Place of receipt		(Terms of Carriage) Dark Square	
Port of discharge SINGAPORE		Place of delivery PHNOM PENH CV	
Date of discharge 07/4/19		Date of delivery 19 MAI 1994	
Bill of exchange KAL		Bill of lading LE HAVRE	
Part of discharge SINGAPORE		Part of delivery for the vessel's reference PH 7297	
Total number of Containers or other packages or units received by the Carrier in bulk		Total number of Containers or other packages or units received by the Carrier in bulk	
1 TC SHIPPERS OWNED 267/3 SEAL N 000058 STC.: 30.379 KG 731 COLIS MEDICINES 9407 EGS 1 TC SHIPPERS OWNED 383/0 SEAL N 000056 STC.: 757 COLIS MEDICINES 9244 EGS 1 TC SHIPPERS OWNED 564/0 SEAL N 000040 STC.: 150 COLIS MEDICINES 7046 EGS 1 TC SHIPPERS OWNED 613/7 SEAL N 000041 STC 806 COLIS MEDICINES 9982 EGS		ON BOARD FREIGHT PREPAID	
10		10	
LADEN ON BOARD THE VESSEL 19 MAI 1994		BORDEAUX 19 MAI 1994 MITSUI O.S.K. LINES, LTD by scammar As Agent Only	

Explication de l'annexe 7.2¹⁷

Lettre de Transport Maritime (Bill of Lading)

1. Numéro officiel de la lettre de transport.
2. Données sur l'expéditeur ou son mandataire.
3. Destinataire: Ce n'est pas toujours le destinataire réel ou final.. La marchandise peut être consignée à un transitaire (ou agent maritime) au cas où il n'y aurait pas de représentation de l'organisation propriétaire du chargement au site d'arrivée. Dans ce cas, il faut mentionner le nom et les données de l'organisation suivis de la phrase "care of", (à charge de) qui signifie que ce transitaire est autorisé à s'en occuper. Ceci est important puisque le BL et le Waybill, sont des titres de propriété.
4. Personnes qui seront prévenues de l'arrivée du chargement, généralement l'Organisation et le transitaire.
5. Nom de l'embarcation
6. Port d'embarquement
7. Port de débarquement
8. Corps du BL, que contient-il:
 - ◆ Nombre de conteneurs ou quantité de paquets ou de palettes
 - ◆ Numéro du tampon des douanes (plomb de sécurité), du transporteur ou de l'expéditeur
 - ◆ STC (Said to Containtotal): déclaration du contenu
 - ◆ Poids
9. Nombre total de paquets ou conteneurs
10. Détails des frais payés et des frais en attente.
11. Quantité de Bill of Lading originaux
12. Signature obligatoire de l'agent transporteur à la sortie du chargement

¹⁷ Source: Médecins sans Frontières - France.

Annexe 7.3.

Déclaration de matériels dangereux

SHIPPER'S DECLARATION FOR DANGEROUS GOODS DECLARATION DE L'ÉMETTEUR POUR MARCHANDISES DANGEREUSES							
Shipper/Émetteur Médicos Sans Frontières Logistique 14, av. de l'Argonne 95707 Bondoufle-Ménages FRANCE tel: 33 13 73 73 73 fax: 33 13 73 73 74			No. Weight Unit N° de W U TA 1 Pages of this Declaration Shipper's Reference Number (optional) Référence de l'émission (optional)				
Compteur MEDICOS SIN FRONTERAS ESPAÑA REJA FERNAN LOPEZ 76 CP 1788 GUANDA ANGIOLA							
Two completed and signed copies of this Declaration must be handed to the carrier. Deux exemplaires remplis et signés doivent être remis à la Compagnie.			WARNING Failure to comply in all respects with the applicable Dangerous Goods Regulations may be in breach of the applicable law, subject to legal proceedings. This Declaration must not, in any circumstances, be completed unless signed by a competent person, as described in an IATA cargo agent.				
TRANSPORT DETAILS (EN) TRANSPORT This shipment is within the limitations indicated on page 1 of this declaration. Cette expédition est dans les limites indiquées sur la page 1 de cette déclaration.			Airport of Departure Aéroport de départ		ATTENTION Ce non respect est contraire aux lois et aux règlements relatifs au transport des marchandises dangereuses peut constituer une infraction aux lois en vigueur, passible par la loi. Cette déclaration ne peut être complétée que par une personne compétente, telle que décrite dans un agent de messagerie IATA.		
HAZARDOUS OR DANGEROUS DANGEROUS DANGEROUS DANGEROUS DANGEROUS					Precedent form (used on previous type of shipment) Ancienne version (utilisée sur d'autres types de marchandises)		
Airport of Destination Aéroport de destination			CONTAINER/TYPE OF PACKAGING				
NATURE AND QUANTITY OF DANGEROUS GOODS (see page 1 of applicable IATA and applicable national regulations) NATURE ET QUANTITÉ DE MARCHANDISES DANGEREUSES (voir chapitre 1 de la réglementation IATA et de la réglementation nationale applicable)							
Proper Shipping Name Nom des marchandises dangereuses	Class Classe	Packing Group Groupe d'emballage	Quantity Qté	Special Provisions Spéc. d'emballage	Quantity and description Qté et description	Packing Emballage	Substance Substance
ETHYL ALCOHOL	3	III	170		1 FIBREBOARD BOX X 5 LITRES	305,1	
HYDROCHLORIC ACID	8	II	788		1 PLYWOOD BOX X 1 LITRE	809,1	
SULFURIC ACID	8	II	830		1 PLYWOOD BOX X 1 LITRE	809,1	
METHYL ALCOHOL	3	II	230	6.1	8 FIBREBOARD BOXES X 1 LITRE	305,1	
Additional Handling Information Informations complémentaires (selon les réglementations)							
I hereby declare that the contents of this consignment are fully and accurately described hereon by proper shipping name and are classified, packed, marked and labeled, and are in all respects in the proper condition for transport by air according to the applicable international and national Government Regulations.					Name/Title of Signatory Nom/Titre du signataire Laboratory Manager Place and Date: Ménages le 22 nov 1993 Lieu et date		
Je déclare sous serment que le contenu de cette expédition est décrit complètement et correctement sur cette déclaration, marqué, étiqueté et emballé en tous points en fonction des règlements internationaux et nationaux applicables et conforme à ces règlements.					Signature Date et lieu de signature (voir règlementation applicable)		

Chapitre 8

Enregistrement, contrôle et monitoring des approvisionnements

Entrée et enregistrement des approvisionnements

Procédure à suivre aux points d'entrée et sites de réception

C'est une activité cruciale car c'est le premier contact avec les dons qui arrivent et le rôle joué dans cette étape aura un impact important sur le reste du système. Comme cité auparavant, les approvisionnements doivent être enregistrés le plus rapidement possible dans les sites d'entrée et de réception à travers un système standardisé et qui offre des outils pour le contrôle et le suivi. Pour cela, il faudra compter sur une équipe chargée d'effectuer les différentes activités dans chaque site ainsi qu'un coordinateur capable d'orienter le travail et de résoudre les problèmes de sélection, priorité, classification et en général du traitement des dons selon leurs catégories et autres critères qui ont été établis.

La méthodologie SUMA, qui a donné de très bons résultats dans de nombreuses urgences, est un outil suffisamment développé, c'est pourquoi nous recommandons son utilisation (Voir Le Système SUMA en annexe 8.1). Les procédures à suivre pour l'enregistrement des dons aux points d'entrée sont:

- ◆ **Enregistrement:** les approvisionnements qui arrivent devraient être enregistrés sous le concept unitaire d'envoi, c'est-à-dire « l'ensemble des approvisionnements qui arrivent en **même temps**, par le **même moyen de transport**, envoyées par le **même donateur** et adressées au **même destinataire**”.¹⁸

L'enregistrement de chaque envoi qui arrive se fait en utilisant l'information de la documentation qui accompagne le chargement. En général, les conditions ne sont pas appropriées aux sites d'entrée pour effectuer une vérification détaillée du chargement (espace, disponibilité) ou bien elle est consignée a un destinataire qui l'emmènera à ses entrepôts ; de sorte que pour faire un enregistrement adéquat des approvisionnements qui arrivent, il faut essayer d'obtenir le plus de détails particuliers possibles sur le chargement, tels quel:

- ▲ destinataire;
 - ▲ provenance;
 - ▲ moyen de transport;
 - ▲ date et heure d'arrivée;
 - ▲ quantité de colis;
 - ▲ Poids (si possible, préciser le poids des différents types d'approvisionnements individuellement ; par exemple : 1000 kg d'aliments, 1 kg de médicaments, etc.);
 - ▲ Contenus et formes d'emballage;
 - ▲ Etat du chargement à l'arrivée.
- ◆ Séparation par priorité et étiquetage : l'organisation chargée de la gestion de ces approvisionnements devra établir les priorités pour les différents types d'approvisionnements en fonction des plus urgents besoins. Par exemple, en cas de tremblement de terre, les approvisionnements et équipement médical pour le traitement de blessures et de fractures pourraient être prioritaires, tandis que dans le cas d'inondations, la priorité pourrait être l'eau et les aliments.

Ainsi, la séparation par priorité permet de faire attention aux approvisionnements qui sont demandés avec le plus d'urgence et de séparer ceux qui peuvent attendre avant d'être envoyés. Toutes les caisses et colis seront étiquetés ou imprimés en montrant clairement leur niveau de priorité et seront regroupés à de différents sites d'arrivée de réception.

Par exemple, le système SUMA utilise les niveaux suivants¹⁹:

Priorité 1: Urgent – Distribution immédiate. Sont identifiés par des étiquettes rouges.

Priorité 2: Distribution non urgente. Ce sont des articles qui ne sont pas immédiatement demandés mais qui seront utiles dans une phase postérieure de l'urgence. Ils sont identifiés avec des étiquettes bleues.

Priorité 3: Articles Non Prioritaires. Distribution Non Urgente. Ici on classe les articles abîmés, expirés, inutilisables, inconnus et

19 SUMA. *Manuel de l'utilisateur. Organisation Panaméricaine de la Santé. Washington DC. 1999.*

d'identité douteuse. Ils seront séparés pour être examinés quand le temps le permettra. Ils sont identifiés avec des étiquettes noires.

Il faut également étiqueter ou imprimer de façon visible les approvisionnements qui ont besoin d'être réfrigérés ou qui nécessitent un soin particulier.

- ◆ **Classification des approvisionnements:** Les approvisionnements reçus doivent être classés par catégorie et sous-catégories respectives d'après la classification « Catégories » mentionnée au chapitre 5. Ceci, en plus de faciliter l'identification des articles reçus, contribue à unifier les procédures de classification, stockage et contrôle des stocks.

Systemes de contrôle, monitoring et suivi

Les approvisionnements auront un espace et une série d'étapes à parcourir à partir du site d'arrivée ou de réception jusqu'à l'arrivée aux mains de la population ; pour diminuer les pertes, les déviations et faire une utilisation plus efficace des ressources, il faut un instrument qui certifie leur passage à chacun de ces « moments » et qui indique la suite de son parcours. Ces contrôles doivent indiquer également le type d'approvisionnement déplacé, sa quantité, et son état. Il faut aussi identifier les personnes qui sont intervenues dans le processus de sa mobilisation.

Les instruments documentaires et les procédures de contrôle et de suivi des approvisionnements, doivent être accordés et formulés lors de la préparation du plan logistique. Les formulaires d'enregistrement qui seront utilisés doivent être officiels et imprimés, avec une numérotation consécutive et des copies pour chacune des personnes qui seront les responsables aux différentes étapes.

La formulation détaillée précédente de la documentation est importante car elle doit faire coïncider et compléter l'information des diverses étapes tout au long du parcours des approvisionnements. Il est important de la définir clairement aux responsables du contrôle à chacune de ces étapes.

Lorsqu'on définit ces procédures de contrôle, il faut essayer de trouver l'équilibre des méthodes simples qui n'entravent pas le flux et qui en même temps ne permettent pas un mouvement incontrôlable des

approvisionnement. Un point important est de s'assurer que les responsables connaissent l'utilisation des différents formulaires et appliquent les procédures de manière appropriée et supervisent constamment les personnes et les activités.

Les aspects à contrôler à chacune des différentes étapes du parcours des approvisionnements à l'intérieur du pays ou de la région peuvent se résumer comme suit: (voir aussi tableau 8.1):

- ◆ Arrivée des approvisionnements et dons aux sites d'entrée (ports, aéroports, frontières) et sites de réception (centre de approvisionnements, institutions, etc.):
 - ▲ Arrivée et enregistrement des approvisionnements;
 - ▲ Stockage temporaire;
 - ▲ Sortie des approvisionnements (livraison pour utilisation ou distribution, ou envoi à d'autres sites de stockage).
- ◆ Transport des approvisionnements et dons vers d'autres sites de stockage ou sur le terrain:
 - ▲ Chargement des approvisionnements;
 - ▲ Avis au destinataire de l'envoi du chargement;
 - ▲ Transport (inclut transbordements);
 - ▲ Déchargement des approvisionnements.
- ◆ Réception sur le terrain ou dans des centres secondaires de stockage:
 - ▲ Vérification physique et documentaire du chargement (quantité, poids, qualité);
 - ▲ Enregistrement des approvisionnements qui arrivent;
 - ▲ Notification à l'expéditeur de la réception de l'envoi.
- ◆ Stockage des approvisionnements:
 - ▲ Enregistrement de l'arrivée des approvisionnements;
 - ▲ Inventaires et contrôle des stocks;

- ▲ Mesures d'hygiène et de sécurité de l'entrepôt;
- ▲ Date d'expiration et rotation des stocks;
- ▲ Services et entretien des équipements qui en ont besoin (par exemple : pompes à eau, générateurs électriques, etc.);
- ▲ Enregistrement et état des pertes et destruction d'articles;
- ▲ Enregistrement de sortie d'approvisionnements.
- ◆ Sortie d'approvisionnements du site de stockage (Livraison pour utilisation ou envois à des points de distribution):
 - ▲ Chargement des approvisionnements;
 - ▲ Avis au destinataire de l'envoi du chargement;
 - ▲ Transport (transbordements inclus);
 - ▲ Déchargement des approvisionnements.
- ◆ Distribution de l'assistance:
 - ▲ Enregistrement des approvisionnements qui arrivent aux points de distribution;
 - ▲ Stockage des approvisionnements;
 - ▲ Enregistrement et identification des bénéficiaires;
 - ▲ Enregistrement de livraison de l'assistance aux bénéficiaires;
 - ▲ Inventaires et contrôle des stocks;
 - ▲ Rapport quotidien de distribution.

Tableau 8.1 Matrice de monitoring et de contrôle des approvisionnements

Etape ou Situation	Instrument / procédures de contrôle*	Que faut-il vérifier ?	Lieu de vérification
Arrivée de dons et approvisionnements non demandés au pays ou à la région d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement électronique style Systeme SUMA ou autre. - Feuille d'enregistrement manuel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les contenus par catégorie. - Quantité et poids. - Qualité (état des approvisionnements). - Provenance. 	<ul style="list-style-type: none"> - Points d'entrée (ports, aéroports, frontières, etc.) - Points de réception (autres centres de approvisionnements)..
Lorsqu'on passe une commande spécifique d'approvisionnements sur le terrain	<ul style="list-style-type: none"> - Formulaire officiel de demande avec numérotation consécutive. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le demandeur doit être la personne autorisée à passer les commandes. - Contenu des commandes. - Consulter sur le terrain s'il y a des doutes ou suggestions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sur le site de réception de la demande.
Lors de l'envoi de dons ou approvisionnements sur le terrain ou sur un site autre que le site de stockage	<ul style="list-style-type: none"> - Formulaire officiel de demande avec numérotation consécutive. - Formulaire officiel d'autorisation de sortie ou livraison. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le demandeur doit être la personne autorisée à passer les commandes. - Signatures et tampons de l'autorisation de la livraison. - le chargement livré doit correspondre à ce qui a été exprimé dans les documents qui l'accompagnent (type, quantité). - Destination du chargement . 	<ul style="list-style-type: none"> - Site de stockage temporaire des approvisionnements (centre de approvisionnements, centre de réception) - Durant le processus de chargement des approvisionnements dans les véhicules respectifs.
Transport des approvisionnements	<ul style="list-style-type: none"> - Formulaire officiel d'autorisation de sortie ou livraison. - Manifeste de chargement ou formulaire de transport incluant une numérotation consécutive 	<ul style="list-style-type: none"> - Signatures et tampons de l'autorisation de la livraison. - le chargement livré doit correspondre à ce qui a été exprimé dans les documents qui l'accompagnent (type, quantité). - Destination du chargement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Site de stockage temporaire des approvisionnements - Durant le processus de chargement et déchargement des approvisionnements..
*Tous les formulaires utilisés doivent avoir une numérotation consécutive Il faut donner des copies à chaque responsable qui intervient dans le processus respectif.			

Tableau 8.1 Matrice de monitoring et de contrôle des approvisionnements(continuation)

Etapa o situación	Instrumento / procedimientos de control*	Que faut-il vérifier ?	Lieu de vérification
Réception des approvisionnements sur le site ou ils ont été demandés	<ul style="list-style-type: none"> - Manifeste de chargement ou formulaire de transport incluant une numérotation consecutive. - Formulaire pour enregistrer l'entrée du chargement au point de réception 	<ul style="list-style-type: none"> - Etat général du chargement. - Les contenus, la quantité et la qualité de ce qui a été reçu doit coïncider avec ce qui a été demandé. - le chargement doit correspondre à ce qui a été exprimé dans les documents qui l'accompagnent. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lieu de réception de l'envoi.
Stockage des approvisionnements	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des arrivées à l'entrepôt. - Inventaire physique et documentaire. - Enregistrement des sorties d'approvisionnements - Enregistrement et état des pertes et destruction des articles détériorés, périmés, etc 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle des inventaires. - Mesures d'hygiène et de sécurité de l'entrepôt. - Rotation adéquate des produits. 	<ul style="list-style-type: none"> - Site de stockage des approvisionnements
Distribution de l'assistance	<ul style="list-style-type: none"> - Formulaire de réception des approvisionnements dans les centres de réception. - Enregistrement et identification des bénéficiaires. - Cartes de distribution. - Formulaire de rapport de distribution. - Contrôle des stocks. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il faut remplir les critères pour choisir les bénéficiaires. - Application correcte des procédures et utilisation des instruments établis pour la distribution. - Conciliation entre ce qui a été distribué et ce qui reste 	<ul style="list-style-type: none"> - Points de distribution. - Centres de stockage dans les sites de distribution.
<p>* Tous les formulaires utilisés doivent avoir une numérotation consécutive Il faut donner des copies à chaque responsable qui intervient dans le processus respectif.</p>			

Élimination d'articles non prioritaires et d'autres approvisionnements²⁰

Un pourcentage important des dons reçus comprend des produits non prioritaires ou simplement inutilisables. Dans les deux cas, ils représentent une charge supplémentaire pour le système de gestion des approvisionnements. Cependant, il faut faire la différence entre les deux types puisque le traitement de l'un ou l'autre est différent.

Articles non prioritaires

Comme signalé à l'alinéa « Séparation par priorité et étiquetage », les approvisionnements qui ne sont pas prioritaires au moment de leur réception pourraient être utiles plus tard dans une autre étape de l'urgence. Pour cette raison, ces produits doivent être classifiés, étiquetés et rangés dans l'attente d'utilisation.

Élimination d'autres approvisionnements

D'autre part, les articles qui, de par leur état (abîmés, périmés, totalement inappropriés, sont considérés comme inutilisables devraient être éliminés dès que possible, surtout afin d'être en mesure de libérer l'espace nécessaire pour les approvisionnements utiles.

Malheureusement, ceci n'est pas simple à réaliser puisqu'il s'agit en général de tonnes de matériel qui demandent toute une logistique incluant transport, stockage temporaire et endroits pour les détruire.

Il existe également une difficulté « politique » et d'image, puisque l'opinion publique, donateurs y compris, verra avec de mauvais yeux l'élimination de produits considérés pour eux nécessaires pour satisfaire les besoins des affectés, même si en réalité ils ne sont pas aptes à être utilisés ou consommés par l'homme.

L'élimination de ces produits doit être prise avec beaucoup de sérieux car il ne s'agit pas des « simples ordures ». Très souvent, il vaut mieux les

20 Pour le thème des déchets et élimination de médicaments et produits médicaux, voir annexes 12.1 et 12.2 chapitre 12, "La gestion des approvisionnements médicaux".

maintenir en stock en attendant de les éliminer de manière adéquate au lieu de les jeter ou les abandonner dans un terrain abandonné où ils pourraient être récupérés par des individus et devenir en danger pour la santé publique.

Ces matériaux peuvent être détruits, incinérés, enterrés, etc., mais le plus important est qu'il existe une ligne directrice sur les procédures de leur élimination qui ne permette pas d'improviser sur ce sujet. La situation est encore plus délicate lorsqu'il s'agit de médicaments ou matériels dangereux, dont l'élimination devra être faite par des professionnels spécialisés, en raison des soins spécifiques qu'ils nécessitent et des normes concernant leur manipulation et destruction.

Annexe 8.1

Le système SUMA pour la gestion de l'assistance humanitaire

Le Système de Gestion des Approvisionnements Humanitaires (SUMA), provient de l'effort collectif des pays d'Amérique Latine et des Caraïbes, avec la coopération technique de l'Organisation Panaméricaine de la Santé, Bureau Régional de l'Organisation Mondiale de la Santé et l'appui financier du gouvernement des Pays-Bas pour améliorer la gestion des approvisionnements humanitaires en cas de Catastrophes.

Son but est de contribuer à résoudre les multiples problèmes représentés par l'arrivée massive de l'assistance à une région ou un pays affecté par une catastrophe, qu'elle provienne d'autres provinces ou villes du pays ou de la communauté internationale.

L'objectif systématique du système, qui inclut personnel formé, matériel pour la classification et un outil électronique flexible et facile à utiliser, permet de classer, inventorier, prioriser et stocker les approvisionnements dès leur point d'entrée.

Pour atteindre cet objectif, tous les dons, peu importe leur origine ou destinataire, devront être traités par SUMA au point d'entrée avant d'être livrés au destinataire. Ceci implique l'adoption de politiques et stratégies de coordination et opération de la part des organismes et institutions en rapport à la gestion du secours, qu'ils soient gouvernementaux ou non gouvernementaux, avant la catastrophe.

Au fur et à mesure que les pays acquièrent de l'expérience dans l'opération du SUMA, ils le mettent en exécution dans le but de satisfaire certaines conditions qui ne suivent peut-être pas la philosophie originale de SUMA. Tel est le cas de l'attention des donateurs locaux ou l'utilisation d'une unité de terrain qui reçoit les dons et une autre qui gère les sorties de ces dons, les deux au même endroit. Quel que soit le cas, il faut savoir que SUMA s'utilise non seulement dans les grandes urgences qui nécessitent de l'aide internationale mais aussi chaque fois qu'il faut mobiliser ou recevoir des approvisionnements.

Eléments du système

Le système est formé de trois niveaux:

1. SUMA CENTRAL
2. Unité de terrain SUMA
3. Gestion des Dépôts

- ◆ SUMA CENTRAL est formulé pour opérer à l'endroit où les autorités sont en train de gérer la catastrophe ou l'urgence.

A ce niveau les activités principales sont:

- ▲ Définition des paramètres à utiliser de la part des Unités de terrain, tels que : lieu de réception, annuaire des envois, définition de l'utilisateur principal, etc.
 - ▲ Création des Unités de terrain.
 - ▲ Intégration de l'information envoyée par les Unités de Terrain (consolidations).
 - ▲ Support de consultation ou préparation de rapports qui servent d'aide au processus de prise de décisions et permettent de promouvoir la coordination inter-institutionnelle.
 - ▲ Entretien des tableaux (listing) du logiciel.
- ◆ L'UNITÉ DE TERRAIN a été formulée pour travailler aux sites d'entrée ou lieux de réception, qu'ils soient frontaliers, ports maritimes ou fluviaux et centres locaux de réception (auxquels arrivent les approvisionnements pendant l'urgence, tel que : aéroports, postes d'approvisionnements, etc.).

Les activités principales réalisées à ce niveau sont:

- ▲ Séparation et identification au moyen des étiquettes des approvisionnements dans les catégories de : URGENT – DISTRIBUTION IMMÉDIATE, DISTRIBUTION NON URGENTE et ARTICLES NON PRIORITAIRES;
- ▲ Classification des approvisionnements en catégories, sous-catégories et items;

- ▲ Consultations sélectives sur les items;
 - ▲ Préparation de rapports des envois enregistrés dans cette Unité de Terrain;
 - ▲ Préparation du reçu de livraison pour les destinataires;
 - ▲ Consolidation des données sur disquette pour remettre à SUMA CENTRAL.
- ◆ L'Unité de Terrain utilise des formulaires manuels, au cas où les ordinateurs tomberaient en panne ou si l'acquisition de données le demande.

Le module de GESTION DES DEPOTS est un outil qui enregistre les entrées et sorties d'approvisionnements, entre autres, dans les centres de stockage ou entrepôts. Ces entrepôts reçoivent les approvisionnements et l'information sur disquette des Unités de Terrain et/ou du niveau SUMA CENTRAL. Ceci permet aux institutions de coordonner en interne la gestion de leurs approvisionnements ou en coordination avec d'autres entités qui travaillent dans l'urgence.

Les principales activités développées à ce niveau sont:

- ▲ Bilan de l'inventaire local;
- ▲ Préparation des rapports des stocks et livraisons selon divers paramètres;
- ▲ Suivi des inventaires d'autres entrepôts subordonnés.

L'envoi

L'envoi est l'unité de base pour l'enregistrement des approvisionnements à travers le système SUMA. Il est constitué d'un ensemble d'approvisionnements qui arrivent dans un même moyen de transport, en même temps, qui ont le même consignataire et le même destinataire. Toute la classification et manipulation des données sur les approvisionnements sera faite à partir de ce concept.

Le point d'entrée est le lieu où les envois arrivent: aéroport, port maritime ou fluvial, frontière terrestre, entrepôt, immeuble, etc.

Activité dans le domaine du travail

Le travail avec les approvisionnements avant leur livraison aux destinataires impliquent trois phases générales:

- ◆ Séparer
- ◆ Classifier
- ◆ Inventorier

Séparer

Définir les priorités de gestion et distribution, à partir des demandes d'approvisionnements communiquées par la gestion de l'urgence ou par la définition du coordinateur de l'équipe dans le domaine de travail SUMA. La définition de ces priorités dépend du type de catastrophe et des besoins nationaux à ce moment.

Par exemple, en cas de tremblement de terre, les approvisionnements médicaux pour le traitement de blessures et fractures sont urgentes, tandis que dans le cas des inondations ce sera l'eau et les aliments.

Toutes les caisses et colis seront marqués avec des étiquettes qui montrent clairement leur niveau de priorité. De plus, s'il s'agit d'un approvisionnement de santé, une étiquette verte sera collée. Pour les effets du SUMA les priorités et leurs couleurs distinctives sont:

Priorité 1: URGENT. DISTRIBUTION IMMEDIATE: requis immédiatement dans l'urgence : Couleur rouge.

Priorité 2: DISTRIBUTION NON URGENTE: pas d'utilisation immédiate dans la phase de l'urgence mais plus tard dans les phases de réhabilitation ou de reconstruction. Couleur bleue.

Priorité 3: ARTICLES NON PRIORITAIRES: certains approvisionnements peuvent être périmés, abîmés, inutiles ou inconnus ; de plus, ils peuvent être mélangés avec d'autres articles, ce qui rend difficile leur classification au champ des opérations. Le destinataire s'occupera postérieurement de la classification lorsqu'il aura les ressources humaines et le temps nécessaire. Couleur noire.

Classifier

Les approvisionnements sont classés selon 10 catégories techniques:

1. Médicaments
2. Eau et assainissement de l'environnement
3. Santé
4. Aliments et boissons
5. Besoins personnels/ éducation
6. Abri/ logement/ électricité/ construction
7. Logistique / gestion
8. Ressources humaines
9. Agriculture / bétail
10. Non classifiés

Tous les différents types d'approvisionnements qui arrivent dans un envoi forment l'unité de base d'enregistrement appelée item, qui signifie article. Le blé, les soupes en conserve, les aspirines et la lidocaïne sont des exemples d'item.

A chaque item correspond une série de caractéristiques particulières qui l'identifient, telles que son nom commercial, marque, unité de présentation et conditionnement (tablettes, kilogrammes, caisse ou sacs) et la quantité totale reçue, entre autres.

Chaque item est lié à une catégorie et à une sous-catégorie spécifique à l'intérieure de celle-ci. Par exemple, un item comme Ambulance sera classé comme un approvisionnement de la catégorie Santé, dans la sous-catégorie Transport de Patients.

L'option Non Classifiés permet de classifier des envois comprenant des items périmés, inconnus, inutiles ou trop variés pour être classifiés à cet endroit. Comme indiqué auparavant, la classification postérieure doit être réalisée par le destinataire, une fois qu'il disposera de ressources humaines et du temps nécessaire, pendant ou après l'urgence.

Inventorier

Cette étape permet de générer des rapports quotidiens pour les autorités nationales ou locales sur les entrées d'approvisionnements en spécifiant le consignataire, destinataire, catégories de classification, quantité, etc. Ceci permet au destinataire de prendre les décisions appropriées dans la gestion de l'urgence et de faire les confirmations de réception aux donateurs.

Chapitre 9

*Le stockage*²¹

Les approvisionnements doivent être protégés dans un endroit jusqu'à leur distribution ou leur utilisation ; il ne s'agit pas uniquement de trouver un local où garder les produits, il faut en plus utiliser un système organisé qui permette de savoir le type, la quantité et la localisation des approvisionnements existants dans cet endroit, ainsi que la prévision de dotation de réserve pour les besoins ultérieurs. C'est le processus de stockage et il a une importance cruciale pour la protection des approvisionnements. L'organisation d'un magasin ou d'un entrepôt doit prendre en compte les normes nécessaires pour la Entretien de la qualité et la protection de la sécurité des produits.

Il existe des sites spécialement construits pour le stockage des produits, avec des caractéristiques et l'espace adéquat pour faciliter les différentes activités qui s'exercent à l'intérieur d'un entrepôt, telles que chargement, déchargement, mobilisation et manipulation de la marchandise, ainsi que le secteur de stockage proprement dite. Cependant dans la réalité des urgences, la plupart du temps, il faut improviser des espaces pour stocker les approvisionnements dans les endroits où il y a de la place (écoles, centres communaux, gymnases, etc.), espaces qui n'ont évidemment pas été construits à ces fins.

Ce chapitre propose des normes et procédures typiques qui doivent être appliquées dans un entrepôt pour la manutention et le stockage adéquat des approvisionnements. Même si ce sont des standards idéaux, il faut essayer de les appliquer le plus possible dans n'importe quelle situation y compris dans un entrepôt construit dans un espace improvisé à cette fin.

Types d'entrepôt ou magasin

Indépendamment de leurs caractéristiques physiques, on peut distinguer, de part leur fonction, trois types d'entrepôts. Même si dans la réalité du terrain, il ne s'agit pas toujours d'entrepôts séparés mais de secteurs dans

21 Ce chapitre a compté sur l'appui documentaire de Médecins Sans Frontières (MSF) et l'apport conceptuel de Gérard Gomez, Délégué du Bureau Régional pour les urgences en Amérique Latine et les Caraïbes de cette organisation.

un même magasin à cause de facteurs divers tels que le type d'approvisionnements, la taille et la durée de l'opération et surtout de la disponibilité de l'espace.

Entrepôt général de livraison : c'est le type d'entrepôt où les produits sont gardés pour une longue période ou qui attendent d'être envoyés sur le terrain ou un entrepôt secondaire. En général ils se trouvent à la capitale ou à des points centraux d'une région déterminée.

Entrepôt à rotation lente : On y garde les articles non urgents, en réserve ou de consommation peu fréquente tels que les pièces de rechange, équipements, outils de travail, etc.

Entrepôt à rotation rapide: Entrepôts d'expédition quotidienne ou fréquente de produits. Ce sont les plus communs sur le terrain des opérations. Ils gardent les produits de distribution rapide pour la population affectée.

Centres d'approvisionnement: Pendant les urgences, il est courant d'habiller n'importe quel site pour recevoir les dons, ce qui convertit rapidement les patios, les bureaux, les garages des organisations en montagnes de vêtements, aliments, médicaments et autres produits. En général il est très difficile d'organiser un système de stockage dans ces sites, particulièrement en raison du manque d'espace. C'est pourquoi il faut faire le possible pour envoyer ces envois à un entrepôt dès que possible. Cependant, il est possible de profiter des centres d'approvisionnement pour séparer et classer les dons et n'envoyer aux entrepôts que les matériaux considérés utiles et séparés par catégorie.

Choix du site

Il faut faire un effort particulier pour trouver un site adéquat pour le stockage des approvisionnements même s'il n'existe pas toujours beaucoup d'option dans la zone de l'urgence. Mais en choisissant le site il faut tenir compte de certains concepts minimums de base:

Types d'approvisionnements à stocker

Les médicaments et les aliments ont besoin d'un endroit frais, sec et ventilé. Certains pourraient même nécessiter un à température contrôlée. D'autres articles tels que les vêtements, équipements et matériels

requièrent des conditions plus flexibles. Les approvisionnements d'urgence sont constitués d'un peu de chacun d'entre eux et souvent il faudra les stocker dans le même entrepôt.

Avantage du site

La taille du local est très importante, c'est pourquoi il faut tenir compte de sa capacité actuelle et de la possibilité d'agrandir l'espace utile. Il vaut mieux avoir un site trop grand qu'un petit. Il doit être accessible aux transports de grande taille et être bien situé par rapport à la zone des opérations.

◆ Conditions internes du site (structurelles et non structurelles):

Idéalement, il faut compter sur une structure en ciment, mais quel que soit le type de construction, celui-ci doit être en bon état de conservation et de Entretien sans besoins de grandes réparations pour qu'il soit fonctionnel. Il doit comporter toit et portes, une bonne ventilation et un éclairage convenable.. Avant d'installer l'entrepôt, il faudra réviser et réparer les installations électriques, sanitaires et d'eau potable ; éliminer les fuites des toits et fermer les fissures sur les murs et sols.

◆ Conditions externes du site (topographie et environnement social):

Vérifier les dangers naturels (par ex. Possibilités d'inondations, zone de glissement de terrain). Les eaux stagnantes, ordures, mauvaises herbes et autres déficiences environnementales des environs doivent être éliminées avant d'utiliser le site. Il est important de prendre en compte l'environnement social pour prévoir de possibles problèmes de sécurité.

Calcul des besoins et capacités de stockage²²

La taille nécessaire de l'entrepôt dépend de la quantité d'approvisionnements attendus. Cependant, dans les opérations typiques d'urgence, il est en général très difficile de prévoir les quantités qui seront

22 Ce segment a compté sur l'apport du *Stockpile Administration Handbook* de l'Agence Logistique de Défense (DLA) des Etats-Unis, élaboré par John Price II.

reçues surtout que la majorité des approvisionnements peut arriver sans avoir été demandé. Pour cette raison, il vaut toujours mieux de choisir un site plus grand, même si dans un premier temps la quantité d'approvisionnements ne le justifie pas.

L'espace de stockage est tridimensionnel, c'est-à-dire large, long et haut. Pour déterminer l'espace utile d'un site il est important de connaître quelques-unes des variables de base:

- ◆ Espace brut, exprimé en mètres carrés : ce sont les dimensions totales du site (à l'intérieur des murs) et on l'obtient en multipliant la longueur par la largeur du site.
- ◆ Mètres cubes bruts : ce sont les dimensions de tout l'espace vertical et horizontal du site. On l'obtient en multipliant la longueur par la largeur et par la hauteur.
- ◆ Perte structurelle : c'est l'espace occupé par les poteaux, colonnes, murs intermédiaires toilettes et autres structures de l'édifice.
- ◆ Espace d'appui : bureaux, espace pour l'équipement de l'entrepôt, secteurs d'opération (classification, emballage) etc.
- ◆ Mètres carrés nets: c'est l'espace réel de stockage. Pour l'obtenir, il faut déduire la perte structurelle de l'espace brut, l'espace d'appui et tout secteur qui ne peut être utilisé pour le stockage.
- ◆ Mètres cubes nets: ce sont les dimensions de tout l'espace vertical et horizontal moins les obstructions supérieures (lampes, tuyauteries, poutres, etc) et la perte structurelle.

Tableau 9.1 Formules de base pour déterminer les mesures

Longueur x largeur = mètres carrés m ²
Longueur x largeur x hauteur = mètres cubes m ³
Total de m ² du site – (perte structurelle + espace d'appui) = m ² nets: espace réel disponible pour le stockage

De plus, il faut tenir compte du fait que les approvisionnements occupent un « volume de stockage » différent. Les exemples suivants montrent l'espace approximatif nécessaire pour stocker une tonne métrique de divers type d'approvisionnements :

Tableau 9.2²³

Grains (riz, maïs), farine, sucre en sacs	2 m3
Lait en poudre en sacs ou caisses	3 m3
Médicaments	3 m3
Huile végétale en bidons ou en boîtes	1,5-2 m3
Couvertures en paquets comprimés (environ 700)	4-5 m3
Couvertures individuelles	8-10 m3
Vêtements	7-10 m3
Tentes (environ 25 tentes familiales)	4-5 m3
Ustensiles de cuisine (entre 35-40 caisses)	4-5 m3

Dans les opérations d'urgence au cours desquelles il existe un plus grand contrôle sur les approvisionnements, par exemple la distribution d'aliments dans les abris temporaires des sinistrés, où il s'agit d'un groupe spécifique et comptabilisé de personnes, il est plus simple de connaître les quantités d'approvisionnements avec lesquelles travailler et pour finir l'espace nécessaire pour leur stockage. Le tableau 9.2 montre un exemple concernant la façon de calculer le besoin d'espace nécessaire pour une quantité connue d'approvisionnements.

23 Source: *Handbook for Delegates*, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Genève, 1997.

Tableau 9.3²⁴ Détermination de la capacité de stockage nécessaire

Il faut connaître	Exemples
Population à servir	Arrivée espérée de 30.000 personnes
Distribution proposée	Une tente par famille (moyenne de 6 personnes Par famille)
Fréquence de distribution	Une fois
Période requise des approvisionnements	3 meses
Poids / Unité de Volume des biens	1TM= 25 tentes = 5m3
Réserve d'approvisionnement	10%
<p>Calculs :</p> <p>Quantité de tentes à stocker = $\frac{30.000}{6} = 5000 + 10\% = 5500$ tentes</p> <p>Volume des tentes = $\frac{5500}{25} \times 5 \text{ m}^3 = 1100 \text{ m}^3$</p> <p>Pour une hauteur de deux mètres, surface de sol nécessaire = $\frac{1100\text{m}^3}{2\text{m}} = 550\text{m}^2$</p> <p>chargement au sol = $\frac{5500 \text{ tentes}}{25 \text{ tentes/TM}} = 220\text{TM}$</p> <p>$\frac{220\text{TM}}{550 \text{ m}^2} = 0,4\text{TM}$ o 400 kg/ m2 (acceptable)</p> <p>Calcul 550 m2 + 20% pour l'accès et la ventilation = 660 m2 de sol</p>	

Un autre outil simple pour calculer la surface nécessaire est l'exemple suivant:

Tableau 9.4²⁵ Calcul de surface pour 100 tonnes de riz avec une hauteur de stockage de deux mètres.

1 TM de riz = 2 m3
100 TM de riz = 200 m3
Surfaces nécessaire pour les produits: 200 m3 (2 m=100 m2)
Surface totale nécessaire: 100 m2 + 30% = 130 m2
Vérification de la capacité réelle de chargement par m2 = 100 TM: 100 m2 = 1000 kg/ m2

24 Source: *Supplies and Food Aid Field Handbook*. UNHCR. Genève, juin 1989.

25 Source: *Handbook for Delegates*, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Genève, 1997.

Sites alternatifs pour le stockage

Parfois, il ne sera définitivement pas possible de trouver un site adéquat pour installer l'entrepôt et dans ces circonstances il faut explorer quelques alternatives pour compter sur un site temporaire de stockage. Il est possible de construire une installation avec du matériel en dur (bois, toit en zinc, etc.) ou bien avec du plastique renforcé du type de celui utilisé par Médecins Sans Frontières et OFDA. Il existe aussi d'autres matériels spécialisés, comme les structures préfabriquées utilisées pour faire des hangars, avec des feuilles de métal courbes.

Une solution plus simple, bien que pour un court terme, peut être le stockage dans des conteneurs ou à l'intérieur des camions, même si cela est déconseillé pour des produits tels qu'aliments et médicaments qui supportent mal les hautes températures générées dans ces sites.

En tout cas, la décision du type de structure à construire est en rapport avec la durée prévue de l'opération ainsi qu'avec la possibilité de compter sur un site en meilleur état les jours suivants. De toutes façons lorsqu'on construit un site alternatif pour le stockage, il faut tenir compte des conditions mentionnées dans le paragraphe « Choix du site » de ce chapitre.

Personnel nécessaire

Il ne doit y avoir qu'un seul responsable de la gestion même s'il peut avoir des assistants en fonction du volume des opérations. Le plus important est d'éviter la présence de plusieurs personnes avec le même niveau d'autorité car cela favorise la confusion dans la gestion et rend plus difficile l'identification des responsabilités en cas de problèmes.

Il est nécessaire d'avoir une équipe de personnes pour les activités d'entretien et pour la manipulation des approvisionnements à l'entrepôt (déchargement, chargement, classification, mouvements, etc.). Cette équipe pourrait être formée de volontaires d'organisations, de la communauté ou des même bénéficiaires.

Ce type de main d'œuvre aide à réduire les coûts opérationnels, mais n'est pas exempt de problèmes relatifs à la sécurité des approvisionnements et l'instabilité du personnel car il ne s'agit pas d'activités hautement spécialisées, ces volontaires doivent recevoir une

formation de base pour occuper leur poste, ce qui se complique si un groupe différent de personnes arrive tous les jours.

Lorsque des bénéficiaires d'une même communauté s'intègrent, la modalité « aliment contre travail » semble être une bonne alternative pour rémunérer en espèce le travail de ces personnes. Cependant, dans certains cas, cette mesure devra être consultée avec les donateurs des aliments qui seront échangés contre du travail car certains organismes tels que le Programme Mondial des Aliments (PMA) a quelques restrictions à ce égard.

Dans tous les cas, l'administrateur doit être salarié, en raison de la nature de leurs fonctions et responsabilités. Il sera également nécessaire de compter sur du personnel de sécurité, non seulement pour les activités typiques de surveillance mais aussi pour contrôler l'arrivée de personnes non autorisées au périmètre immédiat de l'entrepôt.

Pour obtenir une réalisation adéquate de leur travail, toutes les personnes doivent recevoir des descriptions écrites et des instructions claires sur les fonctions et leurs devoirs.

Equipements et matériels nécessaires dans l'entrepôt

Pour un fonctionnement adéquat de l'entrepôt, il faut compter sur des équipements et matériels de base. Sans prétendre être exhaustifs, en voici une liste:

- ◆ Un système informatisé (logiciel SUMA, feuille de calcul ou tout autre système);
- ◆ Formulaire et cartes pour le contrôle des stocks, entrées et sorties de produits. Papeterie et matériel de bureau de base, calculatrice, etc;
- ◆ Classeur métallique à clé;
- ◆ Pharmacie de premiers secours, extincteurs type ABC;
- ◆ Générateur électrique et son matériel d'entretien;
- ◆ Equipement de réfrigération;
- ◆ Plate-formes en bois (estrades ou palettes) pour empiler les produits, étagères;

- ◆ Outillage pour ouvrir et fermer les caisses, ruban adhésif pour l'emballage;
- ◆ Balances, ruban métrique, escaliers;
- ◆ Matériels et produits de nettoyage;
- ◆ Caddy, brouettes, équipement hydraulique pour charger et mobiliser le chargement;
- ◆ Equipement de sécurité pour les travailleurs;
- ◆ Tableaux de conversion de poids et mesures.

Zones de mouvement et secteurs de l'entrepôt

Normalement, 70% de l'espace disponible est utilisé pour le stockage et le 30% restant comme espace de travail (zones de mouvement, zone d'emballage, accès, etc.). Pour le rendre plus fonctionnel et pratique, il est nécessaire d'identifier des zones de mouvement et secteurs spécifiques à l'intérieur de l'entrepôt. Un schéma basique de la distribution de l'espace de l'entrepôt peut être résumé de la façon suivante:

- ◆ Zone d'arrivée : c'est le point d'entrée des approvisionnements et où on réalise les activités de réception, vérification et contrôle des contenus, etc., avant stockage.
- ◆ Zone de séparation et classification et enregistrement : ici les approvisionnements sont séparés par priorité (urgent, non urgent, jetable) et classés par catégorie selon leur nature.
- ◆ Zone d'emballage et de préparation des livraisons : c'est là que les envois à livrer sont préparés. Les caisses et le matériel d'emballage réutilisable peuvent également être gardés dans ce secteur.

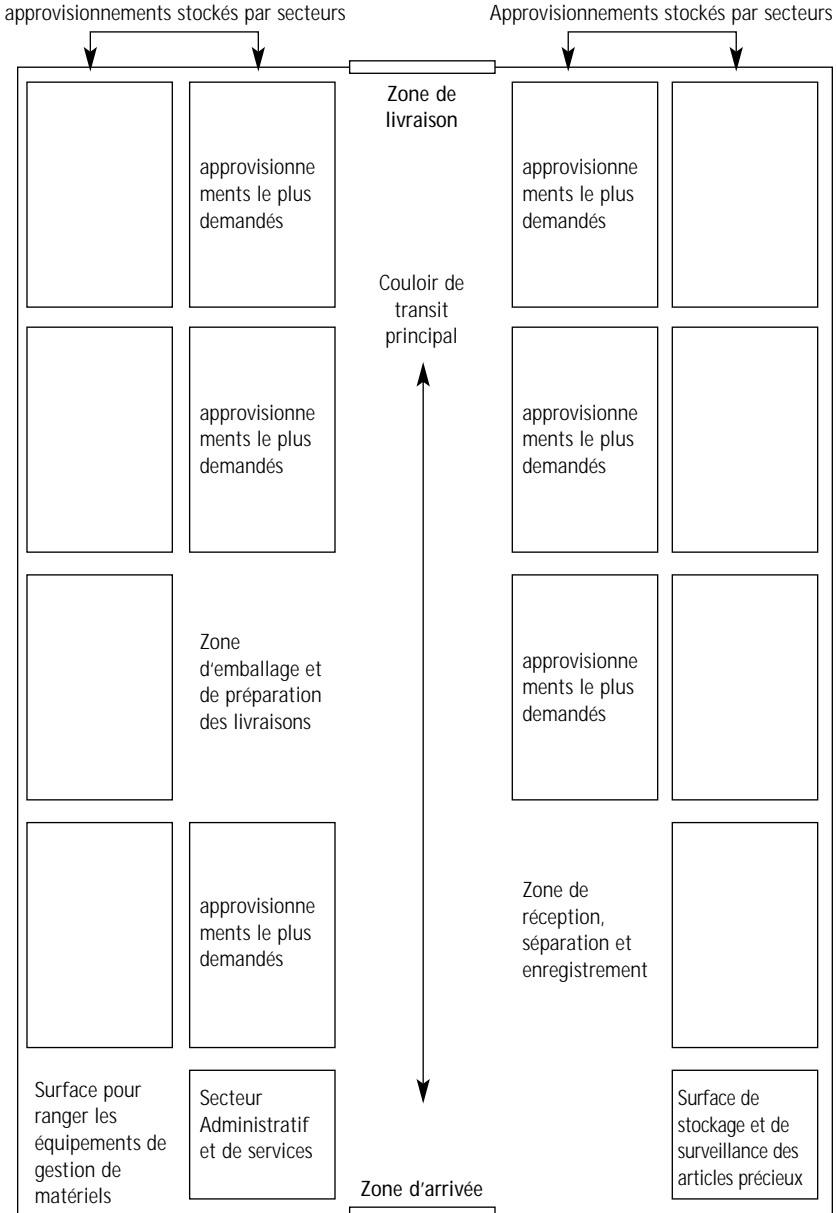
26 La zone d'arrivée et la zone de livraison devront coexister dans le cas de locaux qui n'ont qu'une seule porte d'accès. Dans ce cas, il faut désigner de manière permanente l'utilisation des côtés de l'entrée (gauche et droit) pour chaque activité.

- ◆ Zone de stockage : c'est là que le matériel ou les approvisionnements sans destination immédiate sont maintenus. Cette zone est divisée en secteurs selon le type d'approvisionnements (aliments, vêtements, besoins personnels, produits médicaux, etc.).
- ◆ Zone de livraison : c'est l'endroit où on met les approvisionnements qui sont prêts à être livrés. Ces approvisionnements doivent être arrimés sur des palettes séparées et étiquetées selon leur destination.
- ◆ Secteur administratif : il peut s'agir d'un simple bureau avec un classeur (métallique avec sa clé) pour les activités de gestion administrative.

La figure 9.1 montre le plan d'un entrepôt avec les espaces décrits préalablement.

La planification de l'utilisation de l'espace et la distribution interne doit se faire avant de rentrer les approvisionnements. Il est recommandé de faire des marques sur le sol pour mieux repérer le site correspondant aux différents types d'approvisionnements au moment du processus d'accommodement. Quand les différents secteurs de stockage ont été établis, on peut installer des banderoles (comme dans les supermarchés) indiquant le type d'approvisionnements rangé dans chaque secteur.

Figure 9.1 Zone de mouvement et secteurs de l'entrepôt



Stockage et distribution interne des approvisionnements

La règle d'or d'un entrepôt est de ne jamais mélanger des produits de nature différente sur le même arrimage, palette ou lot et que les matériels dangereux (y compris le ciment en poudre) ne peuvent pas être stockés au même endroit que les aliments et autres produits d'utilisation ou consommation humaine.

Il existe également une série de facteurs qui interviennent dans la planification de l'utilisation de l'espace, comme par exemple:

- ◆ **Similitude et quantité** : les produits d'un même type sont stockés ensemble. Il faut éviter de les placer à des endroits multiples;
- ◆ **Demande**: les produits le plus souvent demandés doivent se trouver dans les secteurs les plus accessibles;
- ◆ **Poids et mesures** : Plus les paquets seront grands et lourds, moins ils pourront être empilés en hauteur;
- ◆ **Caractéristiques** : tenir compte des particularités des produits (sensibilité, danger, fragilité, expiration, etc.).

D'autres aspects importants devront être pris en considération:

- ◆ Le site doit être nettoyé en profusion. Une fumigation est recommandée avant d'y ranger les approvisionnements. Le sol doit être propre et sec avant d'y empiler les approvisionnements;
- ◆ Les approvisionnements doivent être arrimés par secteur selon leur nature;
- ◆ Pour éviter l'humidité et autres inconvénients, les produits ne doivent pas être en contact direct avec le sol ni avec les murs. Il faut utiliser des palettes ou estrades qui doivent être libres de clous sortants ou d'échardes qui pourraient rompre les paquets ou sacs;
- ◆ S'il n'y a pas suffisamment de palettes, celle-ci seront utilisées en priorité pour les produits qui résistent le moins à l'humidité ou conditionnés dans des sacs à grain, dans des sacs en papier, boîtes en carton, etc. Les bouteilles et conserves peuvent être mis par terre

même si elles ne peuvent y rester trop longtemps. Une autre solution temporaire est l'utilisation de plastique sur le sol;

- ◆ Il est très important de tenir compte du poids des approvisionnements et de la résistance du sol. Il faut faire très attention lorsqu'on stocke des produits sur un deuxième étage;
- ◆ La hauteur de l'arrimage doit tenir compte de la résistance du matériel d'emballage (ou des instructions des caisses, s'il y en a). Il faut également veiller à ce qu'il ne bloque pas la luminosité;
- ◆ Réduire la hauteur quand il s'agit de caisses ou paquets très lourds;
- ◆ Pour faciliter l'équilibre de l'arrimage, il faut empiler en alternant le sens des paquets ou caisses à chaque couche;
- ◆ Il est très important de réduire le plus possible la hauteur et si c'est le cas, étayer les arrimages quand on est en train de travailler dans une région de forte activité sismique pour diminuer les possibilités de chute dues à un séisme;
- ◆ Il doit y avoir suffisamment d'espace entre les arrimages pour permettre le mouvement de personnes aux activités d'entretien, contrôle ou manipulation, ou le passage de l'équipement hydraulique si nécessaire, mais également permettre la circulation d'air. La distance recommandée va de 0,70 m à 1 m, et devra s'adapter à la disponibilité de l'espace dans l'entrepôt;
- ◆ Il faut faire très attention de vérifier que les paquets qui contiennent des liquides (eau, huile, etc.) sont arrimés dans le bon sens pour éviter les écoulements;
- ◆ Les récipients qui ont des fuites ainsi que les sacs à grain ou paquets cassés doivent être mis à part et non sur les arrimages;
- ◆ Les produits dans des paquets cassés ou détériorés doivent être remballés ou distribués le plus rapidement possible à condition que le dommage subi par le paquet ne représente pas un danger pour la consommation humaine;
- ◆ Ne jamais remballer des produits d'utilisation ou consommation humaine dans des récipients dont le contenu antérieur est inconnu car ils peuvent avoir contenu des produits dangereux pour la santé humaine.

Procédures pour l'entrée et les livraisons

Ces processus sont réalisés dans les zones désignées à cet effet dans l'entrepôt en suivant les procédures et en utilisant les formulaires respectifs. Ceux-ci doivent avoir été établis auparavant, être clairement compris et appliqués méthodologiquement par les personnes chargées de cette activité. Les formulaires doivent prévoir des espaces pour le nom et signature des personnes qui interviennent dans le processus. (Voir annexes 9.1 et 9.2).

Entrées

Voici quelques-unes des procédures typiques qui doivent être appliqués à l'arrivée des approvisionnements:

- ◆ Tout chargement qui entre dans l'entrepôt doit être vérifié en termes de quantité, poids et qualité, par une révision physique et documentaire. Le contenu doit correspondre à ce qui a été déclaré dans les documents qui l'accompagnent.
- ◆ Une fois la vérification conforme, il doit être enregistré dans l'inventaire de l'entrepôt. Il est important de noter toute information particulière concernant les approvisionnements, comme par exemple si on en a reçu moins (quantité, poids) ou des articles différents des indiqués dans le document de livraison. Dans ces cas, il faut ouvrir un « dossier » sur les cas particuliers ; il servira comme évidence aux vérifications postérieures et comme référence pour rechercher l'anomalie.
- ◆ Nouvelles-entrées et retours : parfois, la totalité ou une partie de certains produits qui ont été livrés pourraient revenir à l'entrepôt, soit parce qu'ils n'ont pas pu être distribués ou parce qu'ils étaient en trop, etc. Ceux-ci doivent être enregistrés comme rendus et non comme nouvelles entrées.
- ◆ A travers l'identification physique du chargement il faut identifier :
 - ▲ Paquets (sacs à grain, sacs, caisses, gros sacs) cassés ou humides.
 - ▲ Paquets comportant des évidences d'avoir été pillés.
 - ▲ Récipients présentant des fuites de liquide.

- ▲ Conserves d'aliments bombées, rouillées ou plissées : Ceci indiquerait que le produit a perdu sa qualité ou qu'il n'est plus apte à la consommation humaine.
- ▲ Produits en conserves sans étiquettes, avec des étiquettes en autre langue ou périmés. Ces produits ne doivent pas être distribués car il n'est pas possible de garantir la qualité de leur contenu.
- ◆ Lorsque des aliments arrivent (par ex. céréales), il faut vérifier s'ils n'ont pas été contaminés par des insectes. Si une contamination est détectée, il faut éviter l'entrée de ces produits pour éviter du contage aux produits propres qui sont déjà dans l'entrepôt. Tout traitement de désinfection doit être réalisé par une personne entraînée.
- ◆ Le lait en poudre doit être inspecté pour vérifier s'il n'est pas rance.
- ◆ Dans les cas des grains, maïs, riz, haricots secs ou autres grains de ce type, il faut déterminer à l'entrée s'il s'agit de graines pour les semences ou des produits pour la consommation humaine car parfois arrivent des dons destinés à l'agriculture qui ne sont pas forcément comestibles. Une fois de plus, l'inspection devra être faite par une personne ayant des connaissances en la matière.

Livraison

Voici quelques procédures typiques pour la livraison des approvisionnements :

- ◆ Les produits doivent rester le moins possible à l'entrepôt, pour cela la rotation des stocks se fait sous le principe « premier entré, premier sorti »: les produits qui ont passé plus de temps à l'entrepôt sont placés au début des arrimages pour être distribués avant et au fur et à mesure que les produits arrivent, ils sont placés derrière, en attendant le tour de leur distribution.
- ◆ Ce principe s'applique également aux produits qui comportent une date d'expiration : ceux dont la date d'expiration est la plus proche sont livrés d'abord. En cas de date similaire, les produits qui sont restés le plus dans l'entrepôt sortiront d'abord.
- ◆ Toute livraison se fait uniquement sur la base d'un document l'autorisant officiellement et dûment signé par la personne autorisée.

- ◆ La même procédure de révision physique et documentaire doit être appliquée aux approvisionnements qui sortent pour vérifier que la quantité et le contenu de ceux qui sont livrés correspondent bien à ce qui est déclaré dans les documents qui les accompagnent.
- ◆ Toute livraison doit être enregistrée pour être déduite de l'inventaire des stocks.

Systèmes de contrôle et de monitoring

Une partie des responsabilités consiste à garantir que les approvisionnements sont utilisés par ceux qui en ont réellement besoin et à éviter les pertes et déviations ainsi qu'à réduire au maximum les possibilités de vol et intrusions. De même, les conditions de stockage doivent permettre une conservation optimale des approvisionnements. Voici quelques mesures à prendre dans ce sens :

Sécurité des approvisionnements

- ◆ Seul le personnel en charge peut avoir accès aux installations de l'entrepôt. Il faut éviter au maximum la présence de personnes étrangères ; l'accès doit être régulé et se fait toujours en compagnie du responsable.
- ◆ Le site qui garde les approvisionnements doit se doter des mesures et conditions pour éviter les vols, tels que clés de sécurité, enclos, illumination du périmètre externe, etc.
- ◆ Dans la mesure du possible, les produits et articles de valeur doivent être stockés sous clé.
- ◆ Il faut un contrôle strict de l'utilisation des clés de l'entrepôt.
- ◆ Une surveillance de jour et de nuit est nécessaire.

Rotation des produits

- ◆ Il faudra établir les niveaux minimum et maximum des stocks et les points de nouvelles commandes de approvisionnements. Ces

niveaux peuvent être différents selon le type d'approvisionnement et le rythme de rotation qu'il a.

- ◆ Appliquer le principe « premier entré, premier sorti ». Pour cela il sera nécessaire de conserver une liste actualisée des dates d'entrée et des dates d'expiration des différents produits.

Contrôle et monitoring

- ◆ Il faut établir des procédures claires et strictes pour le contrôle de l'entrée et sortie des approvisionnements.
- ◆ Chaque nouvelle arrivée d'approvisionnements doit être enregistrée dans l'inventaire. Les produits qui n'entrent pas immédiatement ou qui arrivent en mauvais état doivent également être enregistrés comme tels.
- ◆ Il doit exister une carte de contrôle des stocks pour chaque type de produit stocké dans l'entrepôt (voir annexe 9.1) sur laquelle sont annotées les dates et quantités des entrées et sorties, ainsi que le solde actuel et les secteurs de l'entrepôt où se trouve le produit.
- ◆ Il faut faire des inventaires fréquents et maintenir actualisés les cartes de contrôle, les inventaires imprimés et le système informatisé quand il existe. Les inventaires et les documents de sortie doivent correspondre à l'information enregistrée sur les cartes de contrôle des stocks.
- ◆ Enregistrement et contrôle clairs et actualisés des pertes et certificats de destruction (produits périmés ou détériorés). Normalement, la disposition et le rejet de médicaments périmés ou détériorés ne peut être fait que sous la supervision d'un professionnel ou une autorité de la spécialité, selon le cas et le type de médicament et doit être vérifié dans un acte de destruction.
- ◆ Il faut maintenir un contrôle des dates d'entrée et celle de péremption des approvisionnements pour éviter les pertes dues à l'expiration des produits à l'intérieur de l'entrepôt.
- ◆ Il faut des formulaires pour enregistrer tous les mouvements dans l'entrepôt tels que les entrées, sorties, commandes, livraisons, etc.

(voir modèles dans les annexes 9.2 et 9.3). Ces formulaires doivent être numérotés consécutivement et doivent inclure la date et les données des personnes qui participent à ce processus.

Santé de l'espace dans l'entrepôt

L'entrepôt doit être un endroit sûr autant pour les approvisionnements que pour les personnes qui y travaillent. Pour cela, il faut appliquer des mesures de sécurité du travail telles que:

- ◆ Ne pas fumer dans l'entrepôt.
- ◆ Tout le personnel doit connaître les risques et mesures de sécurité pour éviter les accidents.
- ◆ Le personnel d'entretien doit prendre des mesures de protection pour les épaules et les mains lorsqu'il manipule des chargements ou n'importe quelles autres mesures de protection et outils appropriés pour accomplir leurs activités.
- ◆ Il faut mettre des marques et signes visibles pour avertir de la possibilité de danger.
- ◆ Les extincteurs et équipements de premiers secours doivent se trouver dans des endroits visibles et accessibles et doivent être actualisés. Les personnes qui travaillent dans l'entrepôt doivent savoir comment les utiliser.

Entretien et mesures sanitaires

Entretien

Des inspections des conditions du bâtiment doivent être faites de façon régulière et particulièrement des installations électriques, serrures, toitures et structures physique des installations en général. Toute réparation nécessaire doit être faite le plus vite possible pour éviter que le dommage ne s'aggrave pas.

Hygiène

Les environs et l'entrepôt lui-même doivent être conservés dans un bon état de propreté. Il faut éviter l'accumulation de déchets ou de matériels sans contrôle. Les eaux stagnantes, mauvaises herbes ou tout autre élément qui peut favoriser la prolifération d'insectes ou de rongeurs doivent être éliminés.

Un plan de nettoyage de l'entrepôt incluant le nettoyage quotidien et général, l'inspection périodique des arrimages, coins et secteurs du bâtiment complet, doit être établi. De même, qu'un plan de gestion et de l'état des déchets solides (approvisionnements détériorés matériels d'emballage, récipients vides, etc.

L'inspection de l'entrepôt doit être faite au moins une fois par semaine pour pouvoir corriger à temps les problèmes détectés et doit inclure au minimum ²⁷:

- ◆ Vérification et élimination d'insectes, toiles d'araignées et cocons dans les piles d'aliments.
- ◆ Détection des dommages causés par les rongeurs, oiseaux ou insectes ou par des prises d'échantillons faites avec peu d'attention dans les sacs de grains et de céréales.
- ◆ Vérification des dommages causés par l'eau (par ex. fuites), présence de moisissures, taches, décoloration ou durcissement des paquets ou sacs.
- ◆ Détection des fuites de liquide dans les récipients et fuites de produit dans les paquets ou sacs déchirés.
- ◆ Détection des conserves alimentaires bombées ou rouillées.
- ◆ Détection des signes de fermentation de céréales. Pour cela il faut réviser plusieurs couches de l'arrimage et principalement les couches intermédiaires.
- ◆ L'inspection doit se faire sur tous les côtés des arrimage.
- ◆ Il faut également réviser les coins et endroits sombres de l'entrepôt pour localiser de possibles terriers de rongeurs ou une trop grande accumulation de poussière, ordures ou autres déchets.

La mesure principale pour éviter les infections est la prévention. Il ne faut pas permettre l'entrée d'animaux dans l'entrepôt. Ne pas mélanger des aliments contaminés avec d'autres produits alimentaires. La fumigation et les mesures chimiques sont des pratiques communes pour lutter contre les pestes dans l'entrepôt, mais doivent être réalisés par un personnel spécialisé.

27 Adapté de *Stockage des denrées alimentaires. Manuel des pratiques d'entrepôt*. Programme Mondial des Aliments, Rome, 1979.

En complément à ces mesures d'hygiène et inspection, le tableau 9.4 présente quelques conditions à observer pour le stockage adéquat de certains approvisionnements.

Matériels dangereux

Ils ne doivent pas être stockés au même endroit que les produits de consommation humaine. La personne responsable de l'entrepôt doit être familiarisée avec les normes et régulations sur l'identification, la manipulation, transport et stockage de ces substances. Les produits de ce type doivent être identifiés avec les étiquettes standardisées selon leur nature (voir également la section «Matériels dangereux » et l'annexe 5.1 du chapitre 5) et il faut vérifier la compatibilité des produits avant de les stocker ensemble.

28
Tableau 9.5 Stockage de produits alimentaires et équipement

Type d'approvisionnement	Comment doivent être-t-ils ?	Stockage en climat humide	Vie utile	Commentaires
Céréales en grain	Secs, sans germes, sans impuretés. Contenu maximum de 15% d'humidité	Endroit sec, frais, ventilé. Sur des palettes. Maximum, 70% humidité de l'air	Environ 6 mois	Inspecter: odeur, niveau d'humidité, présence de parasites
Farine de céréales	Sec, arrimage pas trop serré, odeur sucrée. Contenu maximum de 15% d'humidité.	Idem que les céréales en grain	Environ 6 mois	Idem que les céréales en grain
Conserves	Sans rouille, sans bombage, cartons en bonnes conditions, sans écoulements, date de validité non expirée. Avec étiquettes identifiant leur contenu	De préférence sur des palettes	6-12 mois selon la date d'expiration	Détecter les conserves déformées. Si à l'ouverture, il y a sortie de gaz, cela signifie que le contenu est en mauvais état
Lait écrémé en poudre (en sacs)	Sec, odeur propre, couleur ivoire	Endroit sec, frais, ventilé, à l'ombre	1 an	Peut être maintenu entre 2 et 3 ans dans l'obscurité à 15° C. Parfois, se durcit. Cela n'altère pas sa valeur, à condition que l'odeur et la couleur ne changent pas.
Lait entier en poudre (en sacs)	Sec, odeur propre, couleur ivoire	Endroit sec, frais, ventilé, à l'ombre	8-10 mois	Idem que le lait écrémé
Sucre	Sec, granulé, sans boules, brillant	Endroit sec, arrimage ventilé	Plusieurs années	Absorbe l'humidité rapidement. Le sucre humide en blocs est apte à la consommation humaine.

Tableau 9.5 Stockage de produits alimentaires et équipement (continuation)

Type d'approvisionnements	Comment doivent être-t-ils ?	Stockage en climat humide	Vie utile	Commentaires
Médicaments	Date de caducité non expirée. Conditionnement original. Paquets sans déchirure ni exposition des produits aux intempéries	Endroit sec, ventilé. Sur palettes. Certains ont besoin de réfrigération	Dépend des dates d'expiration	Contrôler les températures si ces produits sont réfrigérés
Couvertures	Emballées. Éviter l'humidité	Endroit sec, arrimage ventilé		Les couvertures mouillées doivent être immédiatement séchées. Faire attention aux mites et puces
Vêtements	Emballées, propres	Endroit sec, arrimage ventilé		Idem que les couvertures
Tentes	Emballées. Éviter l'humidité	Endroit sec, arrimage ventilé, au-dessus du sol		Pourrissent rapidement si restent mouillées.

Annexe 9.3

Modèle de formulaire de livraison d'approvisionnements

0001 ENREGISTREMENT DE LIVRAISON D'APPROVISIONNEMENTS				
Date de livraison :		Répond à la commande n°		
Nom du demandeur :		Autorisation de livraison n°		
Destinataire :		Moyen de transport :		
Description des approvisionnements	Quantité	Poids	Expiration	Type d'emballage
		Poids total en kg		
Observations:				
Livraison: nom, Signature, date		Transport: nom, signature, date		Réception: nom, signature, date

Annexe 9.4

Modèle de formulaire de rapport des stocks

RAPPORT DES STOCKS									
Entrepôt : _____	Période de (date) : _____ à (date) : _____								
Produit	Unités	Initial	Entrées et date	Sorties (et date)	Pertes (s'il y en a)	Solde des stocks à fermeture	Date d'expiration	Besoins	
	Unités								
	kg								
	Unités								
	kg								
	Unités								
	kg								
	Unités								
	kg								
	Unités								
	kg								
	Unités								
	kg								
	Unités								
	kg								
	Unités								
	kg								
	Unités								
	kg								
Explication des pertes:									
Observations									
Nom et signature du responsable :							Date du rapport :		

Chapitre 10

*Le transport*²⁹

Le transport est l'élément de la chaîne logistique qui permet de faire parvenir l'assistance à l'endroit où elle est demandée. Lorsque l'on définit la stratégie de transport, il ne faut pas seulement prendre en compte les moyens et ressources nécessaires pour la mobilisation mais il faut aussi déterminer les possibilités réelles et les alternatives pour la livraison de l'assistance. Cela veut dire, aussi qu'il ne s'agit pas seulement de faire parvenir les approvisionnements sans importer quand ni comment, mais de les faire arriver d'une manière rapide et sûre.

De plus, ce chapitre inclut non seulement la mobilisation des approvisionnements à l'intérieur du pays ou de la zone d'opérations mais aussi l'arrivée des biens de l'extérieur, qu'ils soient envoyés par la communauté internationale ou acquis par les organisations pour leurs activités d'attention de l'urgence. Très souvent, ces mouvements impliquent la combinaison de divers moyens de transport - terrestres, aériens ou par voie navigable.

Types de transport et caractéristiques

Les diverses voies et moyens de transport ont des caractéristiques et conditions différentes qui comportent des avantages et des inconvénients en fonction de la situation particulière de l'opération et qui vont des leurs coûts jusqu'à leurs capacités. Mais au moment de la décision du type de transport à utiliser, d'autres variables liées aux besoins identifiés et aux possibilités concrètes et accessibles, entrent en compte. En voici quelques-unes:

- ◆ **Les besoins** : l'urgence de la livraison, le type et les caractéristiques des approvisionnements qui seront transportés, la quantité, taille et destination du chargement, distance à parcourir, etc.

29 Ce chapitre a compté sur l'appui documentaire de Médecins Sans Frontières (MSF) et l'apport conceptuel de Gérard Gomez, Délégué du Bureau Régional pour les Urgences en Amériques Latine et les Caraïbes de cette organisation.

- ◆ **Les possibilités** : transport disponible ; coûts et ressources disponibles, conditions d'accès à la destination (état des routes, conditions du temps, etc).

Par ailleurs, il n'y aura pas toujours les ressources nécessaires pour payer le transport idéal ou encore, le transport idéal ne sera pas toujours disponible ou encore les conditions d'accès à la zone ne permettront pas l'utilisation d'un type donné de transport même s'il est possible de compter sur lui. Pour cette raison, le défi consiste, non seulement à déterminer les besoins mais aussi à voir les possibilités réelles ainsi que les alternatives.

Pour chaque moyen de transport planifié, il devra avoir un plan alternatif au cas où les circonstances ne permettraient pas son utilisation.

Tableau 10.1 Caractéristiques des différents types de transport

Type de transport	Caractéristiques	Avantages	Inconvénients
Aérien (avions)	Utilisé normalement lorsque les approvisionnements doivent être livrés dans l'urgence ou quand l'accès à la région affectée ne permet pas l'utilisation d'un autre moyen de transport	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Rapide et fiable ◆ Permet de couvrir des zones situées à grande distance ◆ Facilite une plus grande approche aux zones des opérations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Coût élevé ◆ Selon la taille de l'avion disponible, la capacité du volume de la charge peut être réduite ◆ Sujet aux conditions météorologiques ◆ Demande beaucoup d'espace et certaines conditions pour l'atterrissage et le décollage ◆ Requiert des combustibles spéciaux, tels que Jet A1, (le plus fréquent) qu'il n'est pas toujours possible de trouver dans la zone des opérations
Aériens (hélicoptères)	Il est beaucoup plus versatile que les avions	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Peut accéder à des zones difficiles 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ En général dispose de peu de capacité de charge
Terrestre (chemins et routes)	Son utilisation dépend surtout des conditions de transit (physique et de sécurité) des routes d'accès aux points de livraison	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Très flexible ◆ Economique et grande disponibilité (il est plus facile de trouver de camions et des automobiles qu'un autre type de véhicules) ◆ Etant donnée son accessibilité, la capacité de charge est multipliée 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Les routes peuvent être en très mauvaises conditions ou ne pas exister. ◆ Le déplacement sur des chemins en zones critiques ou de conflit peut être dangereux (attaques, assaut, etc.)
Terrestre (ferroviaire)	Son utilisation dépend bien sûr de l'existence de voies ferrées et de leurs conditions	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Grande capacité pour les charges lourdes ◆ les coûts d'opération sont en général assez bas 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Peu commode pour le chargement et déchargement des approvisionnements sur les cours ferroviaires ou dans les gares ◆ Nécessite l'utilisation d'un autre mode de transport pour transborder le chargement jusqu'au site de stockage ou lieu des opérations

Tableau 10.1 Caractéristiques des différents types de transport (continuation)

Type de transport	Caractéristiques	Avantages	Inconvénients
Maritime	Est en grande partie utilisé pour l'importation et a bien sur besoin d'un port ou quai pour recevoir la charge	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Grande capacité de charge ◆ Economique 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Lent ◆ Nécessite l'utilisation d'un autre mode de transport pour transborder le chargement jusqu'au site de stockage ou lieu des opérations
Fluvial	Utile pour approvisionner les communautés riveraines en quantités modérées d'approvisionnement ou pour la mobilisation en cas d'inondations	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Bas coûts d'opérations ◆ Permet l'accès aux zones difficiles aux autres transports 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Peu de capacité de charge selon la taille de l'embarcation ◆ Son utilisation dépend de la taille et des caractéristiques du fleuve ou de la voie navigable
Humain et animal	C'est en général une solution pour les petites charges dans	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Bas coûts d'opérations ◆ Permet l'accès aux zones difficiles 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Peu de capacité de charge ◆ Lent

Transport commercial versus transport non commercial

Le transport non commercial ou gratuit, offert parfois par d'autres organisations ou par des volontaires allège les frais d'opération, mais en général les propriétaires des transports n'assument pas la responsabilité de la sécurité de la marchandise. Il est important de profiter de ces services qui sont de plus parfois les seuls disponibles. Mais dans ces cas, les mesures de sécurité pour protéger le chargement devront être plus fermes. Même s'il est parfois possible de négocier un traitement préférentiel pour les approvisionnements humanitaires, le transport commercial est un négoce comme un autre. En signant un contrat il faut non seulement tenir compte du prix mais aussi de la confiance et de la qualité de l'entreprise (rapidité, sécurité, sérieux, etc.) et s'agissant d'un contrat de services contre lequel il faudra payer il est possible d'exiger l'accomplissement de ce qui a été convenu.

Les modalités de contrat sont diverses et comportent des avantages et des inconvénients ; pour cela il faut bien mesurer les conditions et intérêts et réviser soigneusement ce qui est inclut dans les clauses et prix du contrat (par ex. : service de chargement et déchargement, paiement du conducteur, etc.). Le tableau suivant montre certains aspects à prendre en considération lors d'un contrat de service de transport:

Tableau 10.2 Modalités de contrat de transport³⁰

Modalité	Avantages	Inconvénients
Par tonne ou tonne/km	On paye pour le transport des biens indépendamment de la durée du parcours ou si le camion a atteint sa capacité maximale de remplissage ou non. Le coût du service est clairement établi dès le départ	<ul style="list-style-type: none"> - Le transporteur pourrait profiter du voyage pour transporter des charges d'autres clients, ce qui n'est pas toujours recommandé pour la sécurité du chargement. - Pourrait utiliser la route la moins directe pour accumuler du kilométrage sur sa facture.
Par voyage de chaque véhicule	On dispose de l'utilisation exclusive du véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Le transporteur pourrait ne pas remplir le véhicule à sa capacité maximale et ainsi multiplier la quantité de voyage. - La taille du véhicule pourrait ne pas coïncider avec la taille du chargement.
Par véhicule par jour	On dispose de l'utilisation exclusive du véhicule. C'est en général la meilleure alternative pour les voyages courts	<ul style="list-style-type: none"> - Le transporteur pourrait prendre « tout son temps » pour chaque voyage. - En cas de panne d'un camion, qui demande une lente réparation, le tarif pourrait continuer à courir, à moins de spécifier autre chose dans le contrat.

Calcul du transport demandé

Pour déterminer le type et la quantité de transport nécessaire il faut prendre en compte certains aspects:

- ◆ Nature des approvisionnements qui seront transportés;
- ◆ Quantité du chargement qui sera transporté;
- ◆ u Destination du chargement: distance, accès au site de la livraison (air, eau, terre), conditions des voies d'accès;
- ◆ u Urgence de la livraison.

Le tableau 10.3 offre un moyen simple pour calculer la quantité de véhicules, (camions, bateaux, avions, etc.) qui seront nécessaires pour transporter un chargement avec un poids et une période connus.

Tableau 10.3 Calcul de la quantité de véhicules nécessaires ³¹

<p>Comment calculer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Combien de tonnes de charge faut-il transporter? En combien de temps? • Combien de temps met le véhicule aller et retour pour amener un chargement, du site d'envoi au site de réception? (Ne pas surestimer la rapidité et inclure le temps de chargement et déchargement) • Quelle capacité de charge ont les véhicules? <p style="text-align: center;"> $\text{N}^\circ \text{ de voyages possibles par véhicule} = \frac{\text{Période}}{\text{Durée Aller et Retour}}$ </p> <p style="text-align: center;"> $\text{N}^\circ \text{ de Chargements} = \frac{\text{Tonnage total}}{\text{Capacité du véhicule}}$ </p> <p style="text-align: center;"> $\text{N}^\circ \text{ de véhicules} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de chargements}}{\text{N}^\circ \text{ de voyages possibles/véhicules}}$ </p> <p>Rajoutez 25% de temps pour les contingences.</p>

Dans ce tableau on calcule à partir du poids du chargement mais il faut également tenir compte du volume du chargement, C'est l'espace occupé par les paquets en fonction de leur forme et de leur taille.

³¹ Source *Engineering in Emergencies*. Davis and Lambert. Intermediate Technology Publication Ltd. 1995, London.

Si au cours de l'opération des véhicules de capacité de charge différente interviennent, le calcul doit se faire pour chaque véhicule ; de même s'il s'agit de destinations variées, il faut calculer pour chaque destination différente.

Contrôle des véhicules

Quand les circonstances le permettent, il vaut toujours mieux embaucher une compagnie plutôt qu'une flotte de véhicules, car c'est plus compliqué et délicat à gérer. Mais la réalité des urgences étant toute autre, les véhicules mis à la disposition des opérations sont le plus souvent de divers types et de provenance différente ; Certains auront besoin de diesel, d'autres de l'essence; Certains seront en bonnes conditions d'autres pas ; certains viendront avec un chauffeur assigné et pour d'autres il faudra désigner un conducteur, etc.

Mais dans tous les cas, le plus important est de garantir les bonnes conditions mécaniques et établir des mesures de Entretien et de contrôle pour avoir une utilisation optimale de cette ressource.

La gestion d'un parc de véhicules est pratiquement une opération logistique à elle seule en raison de la quantité d'activité qu'elle générera. Voici quelques mesures à appliquer dans ce sens:

- ◆ Désigner une personne qui s'occupera plus spécifiquement de faire un suivi de tout ce qui concerne les aux véhicules. Il sera le superviseur des conducteurs et devra veiller, entre autres choses, à l'application des normes établies pour l'utilisation et l'entretien approprié du parc de véhicules.
- ◆ Etablir l'utilisation de formulaires pour l'enregistrement des contrôles sous forme de « cahier de texte » (livre de bord) de chaque véhicule où seront notées toutes les données importantes de l'automobile, sa condition et ses activités, le responsable du véhicule, contrôle des services mécaniques, kilométrage, consommation de combustibles, itinéraires, etc.

- ◆ Appliquer la politique de "un véhicule, un chauffeur" pour assigner des responsabilités de Entretien et contrôle de chaque véhicule à une seule personne. La détérioration des véhicules est plus grande lorsque celui-ci est utilisé par plusieurs personnes et dans ces circonstances, il est plus difficile d'établir des responsabilités sur son utilisation et entretien.
- ◆ Les conducteurs recevront des instructions précises sur l'utilisation du « cahier de texte » du véhicule, sur les révisions journalières et périodiques et les activités de Entretien dont il a besoin ainsi que sur leurs devoirs, responsabilités et normes de conduite.
- ◆ Les conducteurs devront effectuer un contrôle quotidien de leur véhicule et avant de prendre la route, spécialement lorsqu'il s'agit de grands déplacements. Tout problème relatif à un véhicule, mécanique ou de tout type, devra être communiqué immédiatement au superviseur.
- ◆ Tous les véhicules et leurs conducteurs devront avoir tous leurs documents en ordre ainsi qu'assurances et permis à jour.

Ci-joint, une liste des aspects à contrôler pour chaque véhicule :

1. Contrôle quotidien de l'état et des niveaux

- ◆ Niveau de combustible
- ◆ Liquide du système hydraulique
- ◆ Niveau d'huile
- ◆ Pression des pneus (y compris roue de secours)
- ◆ Eau du radiateur
- ◆ Eau des batteries (si elles en ont)
- ◆ Etat général des lumières
- ◆ Liquide pour nettoyage des pare-brise
- ◆ Tension de la courroie du ventilateur
- ◆ Liquide des freins
- ◆ Outils de base du véhicule

2. Contrôle des services

Service	Détail du service	Date	Kilométrage	Prochain service
Huile moteur				
Huile boîte à vitesses, Transmission et ponts				
Filtre à combustible				
Filtre à air				
Système de suspension				
Réglage des freins				
Courroies du ventilateur				
Changement/rotation des roues				
Autres services				

Les données notées dans ces formulaires doivent être périodiquement révisées par le responsable du parc de véhicules, pour vérifier que ceux-ci sont utilisés à bon escient et pour tenir un contrôle sur la situation de chacun d'entre eux.

Combustible et lubrifiants

Le combustible est un bien très recherché en tous temps et plus spécialement aux périodes de pénuries telles que les urgences. Pour approvisionner les véhicules au service des opérations en combustibles et lubrifiants, il faut établir dès le départ un contrôle détaillé de leur consommation en fonction du parcours effectué.

Il est parfois possible d'obtenir un crédit dans une station de service pour l'envoi du combustible et les véhicules sont approvisionnés à la présentation de coupons autorisés. C'est une solution très pratique et qui évite la complication d'avoir à stocker et livrer du combustible. Cependant, elle requiert également un contrôle très strict pour éviter les abus et déviations.

Par exemple:

- ◆ La livraison peut se faire contre coupons ou ordres d'achat qui ne seront valables que s'ils présentent la signature de la personne autorisée et le tampon de l'organisation. Il devra exister un accord antérieur avec la station de service sur les caractéristiques du document valide pour charger du combustible ou autres matériels autorisés. Celui sera également utile au moment de payer l'entreprise fournisseuse car ne sera payée que la consommation justifiée par les coupons officiels.
- ◆ La consommation des véhicules est annotée dans leur « cahier de texte », de même que la date et le kilométrage de chaque réapprovisionnement.
- ◆ Ce contrôle doit être périodiquement révisé par le responsable du parc de véhicules qui devra vérifier toute anomalie dans les consommations ; celles-ci pourraient être des indices de problèmes mécaniques ou de gestion inadéquate des approvisionnements en combustible.

Modèle de base de consommation de combustible et sa relation avec les kilomètres parcourus:

Contrôle de combustible et kilométrage

Date de remplissage	Kilométrage	Quantité/type de combustible	Moyenne de consommation (litre/km)

Le tableau 10.4 montre des exemples de moyenne de consommation de certains types de véhicules. Ces moyennes constituent uniquement une référence car elles peuvent varier en fonction des caractéristiques de la route, de la quantité de charge transportée, de la vitesse de déplacement, etc.

Tableau 10.4 Moyenne de consommation de véhicules par 100 km³²

Moteur à essence		Moteur diesel	
Sedan	8-12 litres	Pickup simple	10-13 litres
Pick up	14-17 litres	Pickup van 4x4	13-16 litres
Land Cruiser	21-27 litres	Land Cruiser	14-17 litres
Minibus	15-18 litres	Camión pequeño (3,5 a 8 tonnes)	18-28 litres
		Grands camions	35-50 litres

Le transport des approvisionnements

La charge doit être protégée contre les dommages pendant le déplacement, contre les intempéries, les vols etc. l'application régulière et standardisée de certaines mesures de base peuvent permettre de faciliter l'arrivage sûr des approvisionnements à leur destination:

- ◆ Les véhicules ne doivent pas être chargés avec des poids supérieurs à leur capacité de charge. Plus encore, lorsque la route à emprunter se trouve en très mauvaises conditions, irrégulières ou dangereuses, il est alors préférable d'appliquer le concept de chargement sûr, c'est-à-dire, que les véhicules ne transportent pas la capacité maximale de charge pour leur permettre une meilleure manœuvre dans les terrains difficiles.
- ◆ Dans un véhicule ouvert, le chargement doit être couvert avec une toile ou un plastique pour la protéger de la pluie et de la poussière, mais aussi pour maintenir une certaine discrétion sur le matériel transporté.
- ◆ Le chargement doit être immobilisé avec des cordes pour éviter des déplacements, car cela pourrait abîmer les paquets et emballages ou déstabiliser le véhicule.
- ◆ Lorsqu'un chargement qui dépasse les dimensions latérales du véhicule (par ex. Barres de construction, bois, tubes, etc.) est

transporté dans des véhicules terrestres, les segments qui dépassent doivent être signalés avec de mouchoirs rouges ou une couleur qui se remarque pour qu'ils puissent être vus et dimensionnés par d'autres conducteurs et que ceux-ci prennent leurs distances.

- ◆ Idéalement, les véhicules voyageront avec un sceau sur leurs portes qui ne pourra être ouvert que par le destinataire du chargement ; cependant, il est fréquent que les véhicules n'aient pas de portes, il faudra donc convenir avec les conducteurs, avant le départ, les mesures de protection et leurs responsabilités quant à la sécurité des approvisionnements transportés. De même lorsque les véhicules doivent passer la nuit avec le chargement à bord.
- ◆ Prendre en compte l'utilisation d'équipement adéquat (réfrigération, glacières, etc.) quand il s'agit du transport d'approvisionnements qui nécessitent une chaîne de froid.

Transport de matériels dangereux³³

Pour transporter des matériels dangereux, il est très important d'appliquer rigoureusement les procédures recommandées par les guides de MATPEL (Matériels Dangereux) en fonction du type de produits. De plus, il faut prendre en compte quelques mesures de base pour sauvegarder la sécurité des personnes:

- ◆ Il faut transporter à part les produits de consommation humaine.
- ◆ Les récipients ou paquets qui contiennent ce type de produits doivent être identifiés avec leurs étiquettes respectives, en accord avec la législation internationale de transport des matériels dangereux. (Voir annexe 5.1 dans le chapitre 5) et le conducteur doit avoir les connaissances nécessaires sur la conduite à adopter en cas d'accident ou écoulement des produits qu'il transporte.
- ◆ En tous cas, lorsque ces produits sont transportés par des compagnies commerciales, ils doivent être déclarés pour que l'entreprise suive les procédures correspondantes (voir annexe 7.3 chapitre 7).

33 Voir chapitre 5, section "Matériels dangereux".

- ◆ Il faut vérifier la compatibilité entre les produits chimiques et les autres qui sont transportés ensemble pour éviter le danger d'une réaction au cours du voyage.
- ◆ Selon les normes de sécurité, les combustibles (spécialement l'essence, kérosène et autres de combustion rapide) doivent être transportés dans des récipients non métalliques. S'il n'y a pas d'autres options, ils doivent être isolés du sol, des murs métalliques et entre eux pour éviter une friction qui pourrait provoquer une combustion.
- ◆ Les récipients qui contiennent ce type de matériel doivent être révisés méticuleusement pour localiser et éviter tout risque de fuite ou écoulement.
- ◆ Souvent, les transports aériens n'acceptent pas de transporter des chargements de combustible en aucun type de récipient et ont une série de restrictions pour le transport de produits chimiques.
- ◆ Les transports aériens acceptent de transporter des équipements tels que les générateurs électriques, pompes à eau, moteurs de hors bords, etc. seulement s'ils sont neufs, car les résidus dans les dépôts de combustibles des moteurs usés peuvent générer des risques pendant le vol. Ils peuvent éventuellement transporter des équipements qui ont déjà servi, si ceux-ci ont été vidés et lavés auparavant.

Convois ou caravanes

On appelle convoi ou caravane un groupe de véhicules qui voyagent ensemble vers une même destination. Même si, dans la mesure du possible, il est préférable d'éviter les convois car individuellement les véhicules se déplacent plus vite et l'organisation d'une caravane comporte une grande préparation et complications de type logistique, ils sont en général utilisés pour transporter l'assistance vers une zone d'urgence, surtout sur de longues distances ou quand pour des raisons de sécurité il est nécessaire que les véhicules se déplacent en groupe.

Parfois, plusieurs organisations décident de coordonner leurs efforts et de conduire conjointement leur assistance à la zone des opérations en utilisant une caravane.

Mesures de sécurité de base³⁴

Les opérations d'urgence se caractérisent par leur réalisation dans des contextes où les conditions considérées « normales » ont été interrompues ou transformées. Ainsi, les routes peuvent avoir été détruites ou se retrouver en très mauvais état, il peut y avoir des groupes armés en confrontation, la situation sociale ou politique peut être un élément de risque, etc. Ces situations obligent à redoubler les mesures de sécurité et de protection qui devraient déjà être appliquées en temps normal.

De plus, étant donnée la complexité d'une opération de ce type, il est nécessaire d'observer avec beaucoup de responsabilité certaines mesures de base pour faciliter l'arrivée de l'assistance sans problèmes. Ces mesures doivent être appliquées autant pour les convois que pour les véhicules voyageant individuellement.

- ◆ Les véhicules utilisés dans l'opération de transport doivent être dans des conditions mécaniques et de Entretien optimales et doivent être révisés avant de prendre la route.
- ◆ Il est plus sûr de voyager de jour.
- ◆ Les caravanes doivent voyager sous la responsabilité d'une personne capable de maintenir la discipline et de prendre des décisions en cas de problèmes (dommages, accidents, incidents de sécurité, etc.). Cette personne doit être identifiée par tous les intégrants avant le départ du convoi. Quand la caravane est formée de plusieurs organisations voyageant ensemble, celles-ci doivent bien coordonner avant le départ, tous les aspects concernant l'autorité et la prise de décision au cours du trajet.
- ◆ Les consignes de sécurité établies auparavant, doivent être connues et respectées par toutes les personnes qui interviennent dans l'opération, pour protéger le personnel et les approvisionnements. Par exemple:
 - ▲ normes de comportement du personnel
 - ▲ vitesses maximales de déplacement
 - ▲ soins et sécurité des approvisionnement

34 Concernant les aspects de sécurité pour les missions en zones de conflit, l'auteur recommande le Manuel *Staying Alive* de David Lloyd Roberts. International Committee of the Red Cross (ICRC). Genève, 1999

- ▲ heures de route et temps d'arrêt
- ▲ relation avec les autorités sur la route
- ◆ Escorte militaire : pour décider de la prendre, il faut tenir compte des circonstances particulières ; par exemple, en situation de confrontation belliqueuse, se faire escorter par un des groupes belligérants (y compris l'armée nationale), pourrait générer des doutes chez les autres groupes ou tout simplement convertir le convoi en objectif militaire.
- ◆ Identification des véhicules : celle-ci doit être décidée en fonction de la situation car en certaines circonstances (attaques, assauts, pillages, confidentialité) elle pourrait ne pas être recommandable.
- ◆ Communication : les véhicules doivent posséder un moyen de communication qui leur permette d'établir le contact entre eux et avec les points de départ et d'arrivée.
- ◆ Documents de voyage: les occupants, les véhicules et le chargement doivent avoir tous leurs papiers en règle et voyager avec eux. Les conducteurs doivent avoir une copie du manifeste de chargement et une autorisation officielle de l'organisation de transport de ces biens, afin de pouvoir les montrer aux autorités si nécessaire, sur la route.
- ◆ Passage de Frontières : Dans les cas où il soit nécessaire de traverser des frontières en transportant des approvisionnements, il faut auparavant faire les formalités nécessaires auprès des autorités des pays qui faciliteront le passage des frontières. Vérifier que les chauffeurs ou le personnel qui accompagne le chargement n'ont pas d'incompatibilités pour voyager dans l'autre pays (conflit international, tensions, ennemis.
- ◆ Quand la route implique un passage dans des zones de transit restreint, il faut auparavant coordonner avec les autorités compétentes dans la zone en question.
- ◆ Evacuation ou transport de personnes : quand il s'agit de la mobilisation de personnes, il est important que le convoi soit accompagné d'une escorte médicale avec le nécessaire de base pour répondre aux besoins de santé. De même, il faut emmener, eau, aliments et autres approvisionnements de base pour leur bien-être et protection pendant le trajet qu'il faudra parcourir en prévoyant de possibles retards sur la route.

- ◆ En tous cas, le personnel chargé des opérations de transport devra toujours avoir avec lui les outils de base pour parer aux situations imprévisibles sur la route (mécaniques, conditions du chemin, etc.) et des approvisionnements personnels de « survivance » tels que mise en place des premiers secours, eau, couvertures, aliments, etc.
- ◆ Si la caravane inclut des véhicules qui transportent des matériels dangereux, tels que combustibles, ceux-ci devront être placés à l'arrière du convoi.
- ◆ A l'avant et à l'arrière du convoi, il faudra placer un petit véhicule qui pourra se mobiliser facilement entre les lignes du convoi. Ceci aidera de plus à maintenir l'unité, le contrôle et le rythme de la caravane.
- ◆ Il serait très important d'inclure dans la caravane du personnel d'appui tels que médecins et mécaniciens.

Sélection des routes

- ◆ La sélection des routes dépend du transport sur lequel on peut compter, l'urgence de la livraison, l'itinéraire des livraisons (par ex. s'il faut faire des livraisons à des points intermédiaires), etc.
- ◆ Comme principe général, il faut choisir la route la plus sûre même si parfois ce ne sera pas la plus courte. Dans cette décision une quantité de variables qu'il faudra dégager en fonction de chaque situation particulière selon le moment et le contexte entrent en jeu.
- ◆ Il faut auparavant identifier des points d'assistance le long de la route sélectionnée (combustible, repas, services mécaniques, attention médicale).
- ◆ De même, il faut identifier les secteurs critiques sur le plan sécuritaire (trajet en mauvais état, glissements de terrains, zones d'assaut, etc.) .
- ◆ Tout changement ou déviation de la route prévue ou toute autre situation qui se présenterait en route, devra être communiqué immédiatement à la base la plus proche que ce soit au point de départ ou au point d'arrivée.

Gestion des opérations aériennes

Ce paragraphe se réfère tant aux situations de locations d'appareils pour le service des opérations d'assistance qu'à celles qui, en raison de la quantité d'assistance qui arrive par voie aérienne, nécessitent l'établissement d'un plan pour la coordination des aspects liés à l'arrivée des avions et la réception et débarquement des approvisionnements.

Ces activités demandent beaucoup de préparation et de dévouement ; il faudra pour cela nommer une personne chargée spécifiquement de ce travail et qui, idéalement, aura une expérience sur la question. En louant un avion pour un service particulier, les routes et horaires sont différents des vols commerciaux réguliers et en général, les opérations de vol sont définies par le client en coordination avec l'entreprise aérienne.

De même, il arrive parfois de pouvoir compter sur des appareils de l'armée qui collaborent avec les activités d'approvisionnement et mobilisation des ressources vers la zone de catastrophe.

Peu importe le cas, certaines mesures de base devront être mises en marche pour optimiser l'utilisation des ressources aériennes:

- ◆ Lieu de l'atterrissage : l'idéal serait de compter sur un aéroport, ce qui n'est pas toujours possible. S'il n'en existe pas, il faut trouver un bon endroit pour l'atterrissage. La longueur et la largeur du site doivent être appropriées pour le type d'avion qui va atterrir. Les conditions de terrain doivent être vérifiées et les réparations ou améliorations minimales nécessaires faites en vue d'un atterrissage sûr.
- ◆ Toute l'information sur les caractéristiques (longueur, largeur, matériels de construction, orientation, lieu) et services (éclairage, combustible etc.) du site d'atterrissage, ainsi que les autres détails importants tels que la situation du temps dans la zone, ou informations sur les aspects sécuritaires doivent être transmis aux responsables des appareils.
- ◆ Lorsque l'on travaille dans un aéroport ou sur un champ d'atterrissage, il est absolument indispensable de coordonner avec les autorités compétentes tout ce qui concerne l'accès aux diverses régions, la définition des zones de travail pour obtenir toute l'information nécessaire au bon développement de l'opération.

- ◆ Préparation pour l'arrivée : tous les détails sur les formalités pour l'autorisation d'atterrissage doivent être vérifiés avec les autorités locales (s'il y en a). Il est important de déterminer à l'avance quel type d'appui et d'équipements sur terre sont nécessaires pour l'atterrissage et de prévoir de la main d'œuvre pour décharger l'appareil. De même il est important de savoir si l'appareil a besoin de se réapprovisionner en combustible car cela pourrait constituer un problème puisqu'il n'y a pas toujours le type de combustible utilisé par les avions ou l'équipement pour le remplir.
- ◆ Date et heure d'arrivée : doivent être clairement établies. Pour éviter les confusions entre AM et PM, il est plus pratique d'utiliser le système de dénomination horaire de 24 heures pour lequel 1 heure de l'après midi correspond à 13:00 heures, 2 heures à 14:00 heures et ainsi successivement. Pour les vols provenant de zones à horaires différents, il faut établir s'il s'agit de l'heure locale ou une autre heure.
- ◆ Sécurité pour l'atterrissage : le responsable de l'opération ou la personne désignée doit être sur le site de l'atterrissage au moins une heure avant l'heure d'arrivée du vol pour vérifier les conditions et éliminer les obstacles (personnes, animaux, objets) pour un atterrissage sûr.
- ◆ Centre de coordination et plans de vol : l'installation d'un centre de coordination où seront décidées les horaires et routes des vols quotidiens est très importante. Dans ce centre doivent participer au minimum, le responsable des opérations aériennes, un pilote ou représentant de la compagnie aérienne et les responsables de coordonner l'assistance.

Les annexe 10.2 et 10.3 présentent les caractéristiques principales de certains types d'appareils.

Anexo 10.1

Exemple de capacité de charge terrestre³⁵

Moyen de transport	Capacité de charge
Wagon standard de train	30 TM (52 m3)
Conteneur standard 20 pieds/6,1 m	18 TM (30 m3)
40 pieds/12,2 m	26 TM (65 m3)
Camion long avec remorque	22 TM
Camion long articulé	30 TM
Camion moyen	6-8 TM
Pick-Up 4x4	1 TM
Personnes	
Charge sur tête ou épaules	20-35 Kg
Charge sur épaules	35-70 Kg
Animaux de charges	
Chameaux	200-300 kg
Ane	50-120 kg
Chevaux	100-150 kg
Charrettes (tirée par un seul animal)	
Ane	200-400 kg
Chevaux	Hasta 1200 kg
Bœuf	500-1000 kg

Ces exemples sont à titre illustratif car il existe des variables sur le terrain tels que l'état de la route qui peuvent affecter la capacité de charge sûre d'un véhicule ; cela veut dire que pour des raisons de sécurité, dans de nombreuses situations il ne sera pas possible de charger les véhicules à leur capacité maximale.

35 Adapté du *Handbook for Emergencies*. ACNUR. Genève, 1988, et de *Engineering in Emergencies*. Davis and Lambert. Intermediate Technology Publication Ltd. 1995, Londres.

Anexo 10.2

Caractéristiques des différents types d' avion³⁶

Modèle	Combustible	Velocidad Crucero	Mesure de la piste ³⁷	Capacité de charge ³⁸	Volume de charge ³⁹
Antonov-124	Jet	450	10,000	300,000	30.000
B 377/C97	AvGas	220	5,000	32,000	
B 707-320C	Jet	450	8,000	80,000	6,000
B-727-100	Jet	495	7,000	35,000	8,100
B-727-200	Jet	495	8,300	55,000	8,100
B-747-100	Jet	490	9,400	223,000	20,750
B-747-200	Jet	490	10,700	229,000	22,175
Beach 18	AvGas	135	1,800	2,500	285
Beach 99	Jet	225	1,750	5,000	
C-130	Jet	280	3,000	25,000	2,000
C-141B	Jet	410	6,300	40,000	4,500
C-17	Jet	410	4,500	90,000	20,900
C-46	AvGas	150	3,000	12,000	3,300
C-5	Jet	423	7,700	130,000	13,000
Caravan	Jet	170	2,500	2,500	2,500
Casa C-212	Jet	195	2,500	4,000	
Cessna 185	AvGas	130	1,400	900	
Cessna 206	AvGas	130	1,500	1,100	
Cessna 207	AvGas	130	1,900	1,200	
Cessna 340A (Propjet)	Jet	195	2,500		
Cessna 414	Jet	200	2,400		
Cessna 421-C (Propjet)	Jet	185	2,400		
Dash 7	Jet	225	2,200	11,300	2,100
Dash 8	Jet	250	2,700	8,500	1,400
DC-8 51 F	Jet	480	8,000	61,000	
DC-8 54 F	Jet	480	8,000	95,800	
DC-8 55 F	Jet	480	8,000	97,000	
DC-8 61 F	Jet	480	8,000	83,000	
DC-8 63 F	Jet	480	8,000	94,000	
DC-8 70 F	Jet	480	8,000	85,000	
DC-8 73 F	Jet	480	8,000	102,000	
DC-9	Jet	450	7,000	35,000	4,500
DHC-6 Otter (Propjet)	Jet	160	1,900	3,500	506
F-27 (Propjet)	Jet	240	6,000	7,500	1,980

36 Adapté de *Field Operations Guide For Disaster Assessments and Response*. US Agency for International Development. Office of Foreign Disaster Assistance (OFDA/AID).

37 En pies

38 En livres

39 En pies cubes

Modèle	Combustible	Velocidad Crucero	Mesure de la piste	Capacité de charge	Volume de charge
F-28 (Propjet)	Jet	380	5,200	15,000	3,400
Helio Courier	AvGas	130	1,200	1,200	1,200
Ilyushan 76	Jet	430	2,800	75,000	8,300
L-100-10 Hercules Comercial	Jet	275	4,300	25,000	4,500
L-100-20 Hercules Comercial	Jet	275	4,500	37,000	5,300
L-100-30 Hercules Comercial	Jet	280	4,300	40,000	6,057
L-188 Electra (Propjet)	Jet	310	6,000	32,000	3,700
L-55 Learjet	Jet	460	4,500		
Skyvan	Jet	130	1,500	3,500	780
Transall C-160	Jet		3,300	37,000	4,900
Turbo Porter	Jet	142	1,400	1,400	1,400
Westwind 1124	Jet	450	4,900	1,190	

Anexo 10.3

Caractéristiques des différents types

d' hélicoptères⁴⁰

Modèle	Combustible	Charge interne ⁴¹	Charge externe ⁴²	Passagers
B 204	Jet	2,600	3,100	10
B 205	Jet	2,600	3,100	14
B 206B	Jet	760	910	4
B 206 L	Jet	970	970	4
B 212	Jet	2,600	3,100	14
B 214	Jet	300	7,000	12
A Star	Jet	1,100	1,400	5
Allouette II SA318C	Jet	900	1,300	4
Allouette III	Jet	1,400	1,600	6
Hughes 500C	Jet	700	900	4
Hughes 500 D	Jet	700	900	4
LAMA SA 315B	Jet	1,400	1,400	4
BV-107	Jet	7,000	9,000	Seul charge
BV-234	Jet	22,500	22,500	44
Hiller FH 1100	Jet	700	900	4
Bell G-47	AvGas	800	1,000	2

40 Adapté de *Field Operations Guide For Disaster Assessments and Response*. US Agency for International Development. Office of Foreign Disaster Assistance (OFDA/AID).

41. En livres.

42. En livres.

Chapitre 11

La distribution

La grande vocation de la logistique humanitaire est de porter de l'assistance aux personnes affectées par une catastrophe ou aux organisations chargées de sa gestion, en apportant une livraison proportionnelle, équitable et contrôlée pour éviter les abus et les pertes.

Principes de base

La distribution ne peut être une action *généralisée* et *sans discrimination* mais au contraire *proportionnelle et contrôlée*. Même si chaque organisation a ses politiques et motivations au sujet de l'assistance à apporter aux victimes des catastrophes, il existe cependant des critères qui doivent transcender l'individualité des organisations et être appliqués comme des principes de base pour une distribution plus équitable et efficace.

1. L'appartenance à un groupe politique, ethnique ou religieux, la nationalité ou tout autre jugement de discrimination négative ne peuvent être des critères d'élection des bénéficiaires à l'assistance humanitaire.
2. Dans la phase d'urgence, il ne faut distribuer que les produits et articles strictement nécessaires pour couvrir les besoins de base immédiats de survie ou d'amélioration des conditions de vie de la population affectée.
3. L'assistance ne doit être livrée qu'à la population qui la nécessite réellement et en fonction de ses besoins.
4. Elle est destinée à appuyer les personnes dans une situation d'interruption subite de leur capacité d'approvisionnements, et doit être immédiate pour couvrir les moments critiques de besoins.
5. Elle est complémentaire. Ne prétend pas résoudre tous les problèmes de la population mais appuyer la résolution des plus urgents et vitaux et compléter l'effort réalisé par les personnes affectées pour essayer de survivre au catastrophe.
6. Elle doit être pertinente et appropriée, adaptée aux habitudes et coutumes locales et aux caractéristiques de l'environnement.

7. Elle est temporaire. Il faut éviter une assistance à long terme qui génère une dépendance de l'aide étrangère et ne stimule pas la récupération économique de la région affectée. De plus, dans le cas des populations déplacées qui ont besoin d'une aide à plus long terme, il faut générer une assistance qui favorise l'autosuffisance et un retour rapide à la normalité.

Responsabilité et critères

La distribution est une activité très complexe qui demande beaucoup de capacité et d'expérience. Une opération mal menée peut avoir un impact négatif sur la population que l'on prétendait aider. Pour cela, avant de commencer l'activité de distribution de l'assistance, il est important de mettre au clair les responsabilités qu'elle implique et les critères auxquels il faut répondre pour que cette assistance apporte un changement positif sur les conditions de vie de la population affectée.

Critères

Une action de distribution ne pourra pas débiter si l'on n'est pas sûr de l'existence d'une capacité pour affronter les conditions de l'organisation qui demande une opération de ce type. Les critères de sélection des bénéficiaires, ainsi que les méthodes et procédures de distribution doivent être définis le plus rapidement possible.

Dans la mesure du possible, il faut maintenir la « spécialité » de l'organisation, ce qu'elle sait faire et ce qu'elle fait de mieux. Cela veut dire qu'il faut éviter d'improviser en faisant des activités différentes de celles commencées ou entrer dans des domaines dans lesquels elles manquent d'expérience.

Il faudra tenir compte du fait qu'en raison de l'évolution de l'urgence, il est possible que les critères de départ doivent être modifiés et adaptés aux nouvelles situations. Mais de toutes façons, tout changement dans la stratégie d'intervention doit obéir à la réalité du terrain, détectée à travers une évaluation.

Responsabilités

Comme mentionné auparavant, l'objectif de l'assistance est de favoriser un impact positif sur la survie et l'amélioration des conditions de vie des personnes ; c'est pour cette raison que les actions de l'assistance doivent aller dans ce sens.

En situations de pénurie et dans certains contextes politiques ou militaires, les ressources et approvisionnements se convertissent en source de pouvoir et de contrôle pour les groupes qui y ont accès. Les politiques et autres secteurs intéressés essayent le plus souvent de contrôler la distribution soit pour mettre l'accent sur leur image publique soit pour faire bénéficier des groupes particuliers.

Certains groupes ou individus pourraient s'accorder le droit de représenter la communauté affectée et d'usurper l'assistance. D'autre part, il peut y avoir des groupes de population qui pour des raisons diverses (isolement, raisons culturelles, etc.) auront plus de difficultés à arriver jusqu'aux centres de distribution ou d'avoir accès à l'assistance. Dans ces cas, il faut contrôler la distribution pour éviter l'exclusion. Pour cette raison, l'équité dans la distribution ainsi que la protection des approvisionnements sont des responsabilités fondamentales pour éviter que l'assistance ne se convertisse en un couteau à double tranchant en raison de la distorsion et de la gestion peu scrupuleuse.

Systèmes de distribution

Situation de la population affectée

L'assistance peut être directement livrée aux bénéficiaires ou à travers des intermédiaires choisis pour réaliser cette activité. Les systèmes de distributions adoptés dépendent de la situation et des conditions particulières de la population qui sera assistée ainsi que de la capacité réelle de se charger de la distribution.

La situation et les conditions de la population affectée peuvent varier selon le type de catastrophe et principalement du contexte social, géographique, politique, etc. de cette population. De plus, dans un même scénario d'opérations, des situations de divers types peuvent se présenter telles que:

- ◆ Sinistrés d'une catastrophe qui ont subi des dommages dans leurs maisons et propriétés mais qui continuent de vivre dans leur zone d'habitation.
- ◆ Sinistrés qui en raison des effets sur leur communauté ont été évacués hors de leur zone d'habitation, et vivent dans des hébergements temporaires.
- ◆ Déplacés (principalement à cause de la violence) hors de leur communauté d'origine et dont le retour paraît incertain.
- ◆ Réfugiés : individus qui fuient et s'établissent dans un pays autre que le leur car ils ne se sentent pas en sécurité et craignent pour leur vie. Le terme « réfugié » s'applique seulement à ceux qui ont été reconnus comme tels par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (ACNUR), même si cela ne veut dire qu'il faudra attendre une telle reconnaissance pour les assister car il est évident que leurs besoins sont immédiats. Tout de même les actions seront éventuellement coordonnées avec l'ACNUR.

Distribution directe

Pour commencer la distribution directe, il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance de l'environnement physique et social de la population et une bonne capacité logistique, administrative et d'infrastructure. Distribuer directement permet un meilleur contrôle sur les dons mais peut s'avérer extrêmement complexe si l'on ne compte pas sur les capacités mentionnées et le personnel expérimenté. Il faudra prendre en compte les aspects suivants:

- ◆ Lorsqu'une distribution est réalisée dans une zone inconnue, il est très important d'identifier les personnes ayant une bonne connaissance de la région et de la communauté pour pouvoir guider, faciliter l'accès et les contacts, même s'il faut être prudent afin d'éviter de tomber entre les mains de personnes peu scrupuleuses qui pourraient manipuler ou tirer un profit personnel ou pour un groupe déterminé.
- ◆ De même il est très important d'identifier les leaders, dirigeants et organisations représentatives de la population bénéficiaire, pour

pouvoir, dans la mesure du possible, coordonner les efforts en faisant bien attention de ne pas perdre l'autonomie ni le contrôle des actions.

- ◆ Identifier l'existence de groupes de pression dans la population bénéficiaire, ainsi que d'essayer de comprendre le plus vite possible les dynamiques locales de relations et d'antagonismes. Cela permet d'avancer de possibles scénarios de conflits et de prendre les décisions pour les éviter ou vivre avec eux.
- ◆ Dès la première distribution, il faut établir un système d'enregistrement et d'identification des bénéficiaires et leur donner le document qui servira à exercer un contrôle sur les remises de approvisionnements suivantes. La plupart des organisations utilisent des billets, coupons, cartes de rationnement, reçus, bons, etc. sur lesquels est consignée l'information concernant les bénéficiaires et qui doivent obligatoirement être présentés pour chaque nouvelle remise de approvisionnements. (Voir annexe 11.1).
- ◆ Une marque visible (tampon, piquet, signature, empreinte digitale, etc.) doit être appliquée sur le document de distribution pour certifier que la remise de approvisionnements a déjà été faite et éviter les répétitions.
- ◆ L'enregistrement par famille est préférable à l'enregistrement individuel. Il faut enregistrer la quantité de membres et les groupes qui la composent et de cette manière livrer une assistance égalitaire et proportionnelle. De même les besoins particuliers des personnes devront être identifiés, spécialement dans le cas des populations vulnérables. (Voir annexe 11.1).
- ◆ Le traitement envers les bénéficiaires doit être égalitaire. Il faut à tout prix éviter les exceptions, les traitements préférentiels et les attentions particulières aux amis, car ils sont source de conflit et vont à l'encontre des règles de sécurité.
- ◆ Eviter les changements fréquents dans les procédures de livraison car cela perturbe les bénéficiaires et cause des problèmes dans le bon fonctionnement de la distribution.
- ◆ L'organisation doit prévoir des mesures pour éviter l'exclusion de personnes qui, de par leurs conditions, entrent dans la catégorie des bénéficiaires mais qui pour des raisons diverses n'ont pas accès aux points de distribution.

- ◆ Il faut isoler ou démarquer les zones de distribution pour éviter les agglomérations ou le contact direct de la foule avec les approvisionnements.
- ◆ Il faut expliquer aux bénéficiaires comment fonctionne le système de distribution qui va être employé et utiliser des méthodes organisées pour réaliser les distributions (fiches, horaires par secteur, haut-parleurs, etc.)
- ◆ Il est important de donner des responsabilités aux bénéficiaires quant aux activités liées à la distribution (transport de approvisionnements, organisation de files, construction de sites, etc.). Dans certains cas, il faudra avoir recours à des personnes ou personnalités locales pour faciliter l'organisation, par exemple pour traduire au langage local ou à des communautés dont les caractéristiques ethniques le requièrent.

Distribution indirecte

Lorsque l'on travaille sur des sites inconnus, il est très difficile pour une organisation non locale de faire une distribution opportune et juste en peu de temps. Il peut arriver que la vocation opérationnelle de l'organisation ne soit pas celle de faire de la distribution directe.

Dans ces circonstances il est très important de trouver une contrepartie fiable et qui connaisse la population et le site pour s'occuper de faire arriver l'assistance. Cette méthode est plus facile et rapide, mais la destination finale des dons doit être bien contrôlée pour assurer une livraison convenable aux populations affectées. De plus elle sacrifie la visibilité, ce qui peut être très important pour certaines organisations. Lorsque l'on choisit cette procédure, il faut :

- ◆ Identifier une contrepartie fiable, présente sur le terrain, tels que les groupes communaux, organisations non gouvernementales, institutions sociales, comités de voisins, etc.
- ◆ Ne pas utiliser des organisations qui sont en situations antagoniques ou en conflit avec la communauté ou avec d'autres organisations, ni des organisations ouvertement identifiées comme appartenant à un parti politique ou à une fraction armée en dispute. Dans tous les cas, il ne faut pas avoir de traitement exclusif avec elles mais il faut plutôt essayer d'avoir un rapport équilibré pour éviter des signes de partialité et par conséquent des problèmes de sécurité.

- ◆ Etablir dès le départ et conjointement avec la contrepartie choisie, les accords d'action et les procédures de contrôle et monitoring de la distribution, ainsi que le mode d'information de leurs activités.
- ◆ Il faut avoir un contact proche, un suivi et un retour d'information avec la contrepartie ainsi qu'une présence fréquente sur le terrain. Cela est essentiel pour appuyer son travail et pour s'assurer que la distribution répond aux principes et standards et paramètres convenus.
- ◆ Il faut faire un contrôle physique et documentaire des approvisionnements distribués et restants de manière périodique, ainsi que contrôler sur le terrain les activités de distribution menées par la contrepartie.

Monitoring et contrôle⁴³

Une des activités fondamentales des organisations est de réussir à faire arriver l'assistance aux victimes des catastrophes et de ce fait éviter que les approvisionnements ne tombent entre les mains d'autres personnes. Pour cette raison les éléments de contrôle et monitoring doivent être présents dans chacune des étapes de la gestion des approvisionnements et plus spécialement dans la distribution.

Contrôle et monitoring documentaire

Réviser la coïncidence entre les entrées dans les centres de stockage, les livraisons et les sorties de produits de ces centres et les justificatifs de distribution.

Insister, auprès des personnes chargées de la distribution, sur l'importance de toujours utiliser les formulaires de contrôle existants (ver annexe 11.1), puisque sinon la possibilité de faire un suivi approprié est faible.

A la fin de chaque journée de distribution, les personnes responsables doivent préparer leur rapport. S'il existe des entrepôts périphériques dans les centres de distribution, ils devront avoir des inventaires toujours actualisés.

43 Voir également le chapitre 8.

Dans les cas de distribution indirecte, les contreparties doivent présenter des rapports clairs sur l'utilisation des ressources qui leur ont été confiées pour les faire parvenir aux personnes affectées, mais c'est l'organisation qui est responsable de fournir les formulaires appropriés pour ces rapports et de s'assurer qu'ils seront remplis.

Contrôle et monitoring physique

La révision des documents n'est pas suffisante et doit être complétée par une vérification fréquente sur le terrain, sur les lieux de distribution, non seulement pour des raisons comptables, mais aussi pour observer et déterminer les procédures idéales utilisées, identifier les besoins, corriger les problèmes, etc.

Annexe 11.1

Modèle d'enregistrement des bénéficiaires

ENREGISTREMENT DES FAMILLES BENEFICIAIRES				
Carte n°		Date et lieu d'enregistrement		
Point / centre de distribution assigné :				
Information sur la famille				
Nom	Parenté	Age	Sexe	Besoin spécial
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
Adresse actuelle de la famille:				
Explication des besoins spéciaux de certains des membres de la famille (femmes enceintes, bébé, complément nutritionnel, etc.):				
Nom et signature du chef de famille				

Modèle de carte de distribution (au dos de l'Enregistrement des familles bénéficiaires)

CARTE DE DISTRIBUTION DE L'ASSISTANCE

Lieu de date de distribution:

Produits et quantités reçues

Signature du
bénéficiaire

Lieu de date de distribution:

Produits et quantités reçues

Signature du
bénéficiaire

Lieu de date de distribution:

Produits et quantités reçues

Signature du
bénéficiaire

Lieu de date de distribution:

Produits et quantités reçues

Signature du
bénéficiaire

Lieu de date de distribution:

Produits et quantités reçues

Signature du
bénéficiaire

Annexe 11.2

Tableau du calcul de la quantité d'aliments nécessaire

Ration journalière moyenne (grammes)	Jour	Consommation totale sur la période par personne (kg)	Quantité totale nécessaire (en tonnes métriques)					Quantité de personnes qui peuvent s'alimenter avec			
			Pour 500 personnes	Pour 1000 personnes	Pour 2000 personnes	Pour 5000 personnes	Pour 10.000 personnes	1 tonne métrique	50 tonnes métriques	100 tonnes métriques	200 tonnes métriques
10	90	0,9	0,45	0,9	1,8	4,5	9,0	1111	55.560	111.110	222.220
	120	1,2	0,6	1,2	2,4	6,0	12,0	833	41.670	83.330	166.670
	180	1,8	0,9	1,8	3,6	9,0	18,0	555	27.780	55.560	111.110
20	90	1,8	0,9	1,8	3,6	9,0	18,0	555	27.780	55.560	111.110
	120	2,4	1,2	2,4	4,8	12,0	24,0	417	20.830	41.670	83.330
	180	3,6	1,8	3,6	7,2	18,0	36,0	278	13.890	27.780	55.560
30	90	2,7	1,35	2,7	6,4	13,5	27,0	307	18.520	37.040	74.070
	120	3,6	1,8	3,6	7,2	18,0	36,0	278	13.890	27.780	55.560
	180	5,4	2,7	5,4	10,8	27,0	54,0	185	9.260	18.520	37.040
40	90	3,6	1,8	3,6	7,2	18,0	36,0	278	13.890	27.780	55.560
	120	4,8	2,4	4,8	9,6	24,0	48,0	208	10.420	20.830	41.670
	180	7,2	3,6	7,2	14,4	36,0	72,0	139	6.940	13.890	27.780
50	90	4,5	2,25	4,5	9,0	22,5	45,0	222	11.110	22.220	44.440
	120	6,0	3,0	6,0	12,0	30,0	60,0	167	8.330	16.670	33.330
	180	9,0	4,5	9,0	18,0	45,0	90,0	111	5.560	11.110	22.220
60	90	5,4	2,7	5,4	10,8	27,0	54,0	185	9.260	18.520	37.040
	120	7,2	3,6	7,2	14,4	36,0	72,0	139	7.140	13.890	27.780
	180	10,8	5,4	10,8	21,6	54,0	108,0	92	4.630	9.260	18.520
80	90	7,2	3,6	7,2	14,4	36,0	72,0	139	7.140	13.890	27.780
	120	9,6	4,8	9,6	19,2	48,0	96,0	104	5.210	10.420	20.830
	180	14,4	7,2	14,4	28,8	72,0	144,0	69	3.470	6.940	13.890
100	90	9,0	4,5	9,0	18,0	45,0	90,0	111	5.560	11.110	22.220
	120	12,0	6,0	12,0	24,0	60,0	120,0	83	4.170	8.330	16.670
	180	18,0	9,0	18,0	36,0	90,0	180,0	56	2.780	5.560	11.110

Source: Assisting in Emergencies. A Resource Handbook for UNICEF Field Staff. Ginebra, 1994.

Tableau du calcul de la quantité d'aliments nécessaire (continuation)

Ration journalière moyenne (grammes)	Jours	Consommation totale sur la période par personne (kg)	Quantité totale nécessaire (en tonnes métriques)					Quantité de personnes qui peuvent s'alimenter avec			
			Pour 500 personnes	Pour 1000 personnes	Pour 2000 personnes	Pour 5000 personnes	Pour 10.000 personnes	1 tonne métrique	50 tonnes métriques	100 tonnes métriques	200 tonnes métriques
125	90	11,25	5,6	11,3	22,5	56,3	112,5	89	4,440	8,890	17,780
	120	15,0	7,5	15,0	30,0	75,0	150,0	67	3,330	6,670	13,330
	180	22,5	11,3	22,5	45,0	112,5	225,0	44	2,220	4,440	8,890
150	90	13,5	6,75	13,5	27,0	67,5	135,0	7474	2,700	7,410	14,810
	120	18,0	9,0	18,0	36,0	90,0	180,0	5656	3,780	5,560	11,110
	180	27,0	13,5	27,0	54,0	135,0	270,0	3737	1,850	3,700	7,410

Chapitre 12

La gestion des approvisionnements médicaux⁴⁴

Le terme approvisionnements médicaux se réfère aux médicaments, matériel médical, dentaire et de laboratoire. Parmi les intrants qui sont demandés dans une situation de catastrophe, les médicaments jouent un rôle capital ; il est donc nécessaire d'assurer leur disponibilité et d'en garantir une utilisation rationnelle.

De même qu'en temps normal, lorsque l'on travaille dans des circonstances extraordinaires comme c'est le cas des urgences, le système des approvisionnements médicaux doit être orienté vers une optimisation des ressources et l'assurance qu'elles soient accessibles à toutes les personnes qui en auraient besoin. En période de catastrophe, il est alors nécessaire de mettre au point un processus de système d'approvisionnements en l'adaptant bien sûr aux particularités imposées par les conditions d'urgence et de restriction des ressources que les urgences ont tendance à générer.

Des actions de sélection, programmation d'acquisitions, systèmes de stockage et distribution doivent être réalisées dans le but de pouvoir compter sur les approvisionnements adéquats au moment précis et de garantir les bonnes conditions et utilisation correcte des intrants médicaux.

Sélection

L'objectif de la sélection est d'obtenir un listing des approvisionnements médicaux de base, disponibles pour porter de l'assistance à la population affectée par la catastrophe de sorte que leur sécurité et efficacité soient garanties.

Comité de sélection: Il faut établir un comité qui s'occupera de cette activité. Il doit être formé d'une équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmières et pharmaciens) du niveau local, dont les intégrants devront connaître les besoins en assistance de la population affectée, et du personnel du Ministère de Santé national.

44 Ce chapitre a été écrit par le Docteur María Margarita Restrepo et partiellement modifié pour l'adapter aux besoins de ce guide. Le Docteur Restrepo est professeur de la faculté de Chimie Pharmaceutique de l'Université d'Antioquia, Colombie et est collaboratrice de FUNDESUMA et de l'OPS, avec qui elle a participé à diverses urgences en apportant son conseil sur les aspects liés à la gestion des approvisionnements médicaux.

Critères de sélection : La sélection des intrants médicaux nécessaires doit avoir comme point de départ les besoins de santé de la population, les caractéristiques des patients qui nécessitent un traitement, l'accès et la disponibilité des intrants et les conditions du système de santé pour s'occuper des besoins de la population.

En général, les pays disposent d'un listing de base des médicaments et produits médicaux. Au cas où, le pays ou la région où le catastrophe a eu lieu n'en ait pas, il faut utiliser comme référence, la liste modèle de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Dans le cas des médicaments, il faut établir le niveau d'utilisation ou degré de compétence nécessaire pour définir un groupe de médicaments ou une catégorie thérapeutique particulière.

Listing de base: Il faut établir une liste de base pour s'occuper de la phase aiguë de la catastrophe et les épidémies possibles qui pourraient se présenter. Pour déterminer ce listing, il faut considérer les types de risque possibles et les principales pathologies qui se présentent dans ce type de situation.

Le tableau 12.1 présente un exemple de listing de base avec lequel il est possible de s'occuper des situations de santé qui se présentent dans la plupart des catastrophes.

L'OMS a préparé quelques listes normalisées de médicaments et matériel médical essentiels (boîtes de premiers secours ou kit d'urgence) pour utilisation en cas d'urgence. L'objectif de ces kits est de permettre une réponse rapide et efficace avec des approvisionnements visant à satisfaire les besoins prioritaires⁴⁵.

La boîte de premiers secours est composée de deux parties : une unité de base et une supplémentaire.

L'unité de base contient des médicaments, matériel médical et équipement indispensable pour une attention de santé primaire avec des compétences restreintes.

L'unité supplémentaire contient des médicaments et matériel médical pour une population de 10.000 personnes. Elle peut être utilisée uniquement par un personnel médical ou ayant une compétence confirmée. Le nombre de médicaments dans les unités a été calculé sur la base des modèles de traitement des services techniques de l'OMS.

45 *La nouvelle boîte de premiers secours d'urgence.* Organisation Mondiale de la Santé. 1ère. édition. 1992.

Tableau 12.1

1. ANALGÉSIIQUES, ANTIPIRÉTIQUES, ANTIINFLAMMATOIRES NON- STÉROIDES	
Acide acétylsalicylique	comprimé 500 mg
Ibuprophène	comprimé 200, 400 mg
Paracétamol	comprimé 500 mg, sirop 125 mg/5 ml
Morphine chlorhydrate	injectable 10 ml
2. ANTIALLERGIQUES	
Chlorféniramine maleate	comprimé 4 mg, injectable 10 mg/ml
Dexamétasone phosphate	injectable 4 mg/ml
3. ANTIINFECTIONNELS	
3.1. Antihelminthiques et antiparasites	
Albendazol	comprimés 400 mg
Mebendazol	comprimés 100 mg
Metronidazol	comprimés 500 mg, injectable 500 mg, suspension 200 mg/ 5 ml
3.2 Antibactériens	
Amoxicilline	Comprimé ou capsule 500 mg, Poudre pour suspension 125 mg/ 5 ml
Pénicilline sodique	Poudre pour injection de 1 million UI. 5 millions UI
Pénicilline procainique	Poudre pour injection de 1 million UI
Chloxacilline sodique	Capsule 500 mg, Poudre pour suspension 125 mg/ 5 ml Poudre pour injection 500 mg
Chloramphénicol	Poudre pour injection 1 g
Trimetoprim-sulfaméthoxazole	Comprimé 80 mg + 400 mg, Suspension 40 mg/ 200 mg
3.3 Antifongiques	
Ketoconazole	comprimé 200 mg, suspension orale 100 mg/ 5 ml
Acide benzoïque + acide salicylique	pommade ou crème 6% + 3
3.4 Antiseptiques	
Chlorhexidine	Solution 5%
Yodo-povidone	Solution 10%
4. SYSTEME RESPIRATOIRE	
Salbutamol	comprimé 4 mg, sirop 2 mg/ ml
Théophylline	sirop 2 mg/ ml comprimé 200 mg
5. SELS DE REHYDRATATION ORALE	

Programmation des acquisitions

Ce processus a pour objectif de disposer des approvisionnements médicaux en quantités nécessaires pour pouvoir s'occuper de la population affectée, au moment opportun et en garantissant la qualité.

Afin de bien mener la programmation des besoins, il faut qu'il existe un étroit rapport des personnes chargées de la gestion des approvisionnements et du personnel chargé de l'assistance qui se trouve dans la région de la catastrophe, à travers un flux d'information adéquat.

La qualité des approvisionnements doit être le critère de choix indépendamment du type de fournisseur ; il est donc très important de déterminer les conditions et besoins que des intrants qui seront demandés.

Estimation des besoins

Pour programmer les besoins en approvisionnements il faut:

- ◆ Identifier et définir clairement les sources d'approvisionnement ou de fournisseurs sur lesquelles on peut compter car il ne faut pas dépendre exclusivement de la possibilité de l'assistance externe.
- ◆ Réaliser un diagnostic épidémiologique pour estimer les quantités d'approvisionnements en tenant compte non seulement des situations qui se présentent dans la phase la plus intense du catastrophe mais aussi des possibles épidémies qui peuvent se présenter postérieurement à cette phase.
- ◆ Identifier la population affectée, y compris si possible sa composition démographique en la regroupant principalement par âge.
- ◆ Etablir la fréquence de chaque problème de santé ou morbidité.
- ◆ Confronter les schémas ou normes uniformes de traitement pour chacune des morbidités, si elles existent dans le pays et les confronter au listing national. Si elles n'existent pas, il faut définir quels seraient les approvisionnements nécessaires pour traiter chaque problème de santé avec les professionnels de la santé.

- ◆ Le calcul des besoins peut se faire de la manière suivante : Quantité nécessaire = fréquence de la morbidité x quantité d'approvisionnements nécessaire pour le traitement⁴⁶.
- ◆ Il faut avoir le rapport quotidien des stocks dans lequel seront inclus les dons reçus.

Types de fournisseurs

Une fois la quantité d'approvisionnements à demander calculée, il est nécessaire d'identifier et de définir les différentes sources d'approvisionnement.

- ◆ Achats locaux (ou nationaux): inventaire des fournisseurs locaux d'approvisionnements et des quantités disponibles pour une livraison immédiate.
- ◆ Achats internationaux: ils peuvent être faits auprès de fournisseurs internationaux, principalement à des groupes de service public sans but lucratif tels que l'UNICEF, l'OPS.
- ◆ Dons: en tenant compte du fait que c'est l'une des principales sources d'approvisionnements en cas d'urgence et surtout vis-à-vis des intrants de santé, ce sujet est développé plus largement au suivant alinéas.

Réception et évaluation des acquisitions

La réception est le processus au moyen duquel on compare ce qui a été commandé avec ce qui est reçu, indépendamment de la source, en vérifiant les spécifications administratives telles que caractéristiques de qualité des intrants reçus. Cette procédure doit s'appliquer à toutes les modalités d'acquisition utilisées.

46 Carmen R. Contreras M. et Carlos Moreno R. (éditeurs). *Gerencia y administración de suministros de medicamentos esenciales*. COHAN. Centre Collaborateur OMS/OPS, 1999.

Les dons

Les médicaments et autres approvisionnements de santé en provenance de dons d'organismes ou de pays étrangers, ainsi que les dons locaux peuvent être spécialisés ou être le résultat de la solidarité spontanée. Malheureusement, ce dernier type d'approvisionnements, génère souvent plus de problèmes que de bénéfiques, principalement pour les raisons suivantes:

- ◆ Les approvisionnements donnés ne correspondent pas aux besoins de la population affectée, dans le cas particulier des médicaments ils ont une utilité thérapeutique en fonction du type de morbidité ou ne répondent pas au niveau d'attention de l'institution qui les reçoit.
- ◆ Dans la plupart des cas, les médicaments donnés n'ont pas une classification adéquate, les étiquettes n'ont pas les spécifications nécessaires pour leur identification (comme indiqué par la dénomination commune internationale), ils ont des noms commerciaux inconnus dans le pays, la date d'expiration n'est pas indiquée ou elles sont dans une langue étrangère.
- ◆ Parfois les quantités données dépassent les besoins, ce qui cause des problèmes de stockage.
- ◆ Très souvent, les médicaments reçus sont soit périmés, soit en mauvais état, ce qui représente un danger pour les utilisateurs⁴⁷.

Critères pour demander et recevoir des dons

Puisque les médicaments sont un des principaux types d'approvisionnement mobilisés dans les situations de catastrophes, l'Organisation Mondiale de la Santé a établi une série de directives sur les dons de médicaments dans le but d'améliorer leur qualité et d'éviter les difficultés signalées auparavant.

Ainsi, une série d'organisations internationales ont créé un forum international visant à légaliser et à apporter de meilleures conditions pour la demande et les dons de ce type d'approvisionnements. Elles ont créé une page sur Internet où il est possible de consulter une série de

47 Carmen R. Contreras M et Carlos Moreno R. Op. Cit., p. 228.

documents dont des directives pour le rejet adéquat des médicaments, les conditions pour la demande d'équipement médical spécialisé, etc. Leur adresse est la suivante:

<http://www.drugdonations.org/>

Il est même possible de s'inscrire pour recevoir de l'information actualisée et des nouvelles sur le sujet. Les directives concernant les dons de médicaments de l'OMS⁴⁸ se basent sur quatre principes de base:

1. Bénéfice maximum pour le récepteur : ceci implique que le don doit être basé sur les besoins exprimés et qu'il faut éviter les dons non demandés.
2. Respect des souhaits et de l'autorité du récepteur : Il doit être en conformité avec les politiques officielles et les dispositions administratives existantes.
3. Normes de qualité identiques pour tous : si la qualité d'un article est inacceptable pour le pays donnant, elle le sera également comme don.
4. Communication efficace des donateurs et des récepteurs : elle doit exister afin de ne pas envoyer de dons sans informer le pays récepteur.

Tout en considérant ces principes de base, voici quelques éléments de ces directives pour les donateurs:

a. Sélection des médicaments

- ◆ Tous les dons doivent être basés sur des besoins exprimés et en accord avec les morbidités.
- ◆ Tous les médicaments donnés ou leurs équivalents génériques doivent être approuvés par le pays récepteur pour leur emploi clinique et doivent figurer sur la liste nationale de médicaments essentiels ou, dans le cas où le pays n'en dispose pas, sur la liste des médicaments essentiels de l'OMS, à moins que le pays décide autre chose.

48 *Directives sur les dons de médicaments.* OMS. Mai 1996.

- ◆ La présentation, la puissance et la formulation des médicaments donnés doivent être dans la mesure du possible similaires aux utilisés dans le pays récepteur.

b. Garantie de qualité et période de conservation

- ◆ Tous les médicaments donnés doivent répondre aux normes de qualité du pays donnant ainsi que du pays récepteur.
- ◆ Les dons ne doivent pas être des médicaments qui ont déjà été remis à des patients et qui ont été rendus après ni les remis comme échantillons gratuits aux professionnels de la santé.
- ◆ Au moment de l'arrivée dans le pays récepteur, tous les médicaments doivent avoir une durée de vie d'un an au minimum.

c. Présentation, récipients et étiquetage

- ◆ Tous les médicaments doivent être étiquetés dans une langue qui puisse être facilement comprise par les professionnels de la santé du pays récepteur. L'étiquette doit au moins inclure:
 - ▲ la Dénomination Commune Internationale (DCI ou nom générique);
 - ▲ le nombre de lots;
 - ▲ la notice pharmaceutique explicative;
 - ▲ la puissance;
 - ▲ le nom du fabricant;
 - ▲ la quantité contenue dans le récipient;
 - ▲ les conditions de stockage ;
 - ▲ la date d'expiration.
- ◆ Dans la mesure du possible, les médicaments devront être envoyés dans les plus grands récipients disponible et dans les récipients utilisés dans les hôpitaux.

- ◆ Tous les médicaments utilisés doivent être emballés selon les réglementations internationales de transport de marchandise et être accompagnés d'une liste détaillée d'emballage indiquant le contenu de chaque boîte, indication de la DCI, notice pharmaceutique explicative, quantité, volume, poids et si nécessaire les conditions de stockage. Les boîtes de médicaments ne doivent pas contenir d'articles d'une autre nature.

d. Information et gestion

- ◆ Les récepteurs doivent être informés de tous les dons en projet, préparés ou en cours.
- ◆ La valeur déclarée du don se basera sur le prix au gros de son équivalent générique sur le marché local ou si cette information n'est pas disponible, sur le prix au gros de son équivalent générique sur le marché mondial.

Systemes de stockage

Le processus de stockage cherche à assurer la qualité des intrants médicaux afin qu'ils remplissent leur fonction, en établissant les conditions locatives, physiques, hygiéniques et d'infrastructure nécessaires. Des conditions adéquates de stockage doivent garantir:

- ◆ La qualité des médicaments jusqu'à leur utilisation;
- ◆ L'efficacité thérapeutique;
- ◆ Eviter la détérioration ou le vieillissement accéléré des intrants.

L'entrepôt ou le site de stockage doit, en plus d'avoir un accès facile et une bonne circulation de l'air, recevoir une bonne Entretien et nettoyage.

Secteurs de stockage

Le site où les approvisionnements demandés seront stockés, doit permettre une séparation des médicaments et des autres intrants pour la santé.

La zone de stockage de médicaments peut être divisée en plusieurs zones:

- ◆ Un secteur pour les médicaments de distribution immédiate de préférence rangés sur des étagères près de la sortie.
- ◆ Un secteur pour mettre des caisses complètes de produits.
- ◆ Un autre secteur pour les médicaments qui n'ont pas besoin d'être distribués d'immédiat.

Dans chaque zone de stockage les médicaments doivent être rangés par date d'expiration en mettant toujours devant les premiers à distribuer.

Les caisses doivent toutes être posées sur des estrades ou des palettes et non directement sur le sol.

Conditions de stockage⁴⁹

Les produits pharmaceutiques et l'équipement médical en général requièrent beaucoup plus de soins que d'autres types d'approvisionnements. C'est pourquoi il faut respecter et suivre une série de conditions pour garantir la conservation des produits. Un des aspects à contrôler est celui des facteurs environnementaux auxquels les produits seront exposés:

- ◆ **Lumière:** de nombreux médicaments sont sensibles à la lumière (photosensibles) et subissent des détériorations de qualité quand ils sont exposés à un excès de lumière ; pour cette raison ils devront être éloignés des radiations directes du soleil ou des lampes.

Les conditionnements des médicaments sont très importants pour les protéger selon leurs caractéristiques et pour garantir leur stabilité. De plus, le type de conditionnement est pris en compte comme partie des critères pour calculer la vie utile du médicament, de sorte qu'au lieu de les détruire il faut toujours les conserver dans leur présentation originelle.

49 Amariles, Pedro, et autres. *Guía integral para el funcionamiento y mejoramiento de un servicio farmacéutico*. Medellín, 1999.

- ◆ **Humidité:** C'est un autre des facteurs importants à contrôler dans les zones de stockage des médicaments. Un environnement très humide peut favoriser la croissance de micro-organismes tels que la moisissure et les bactéries ou de précipiter des réactions chimiques comme l'oxydation des composants de certains médicaments. Les comprimés peuvent se ramollir.
- ◆ **Température:** maintenir les conditions adéquates de température est essentiel pour la stabilité des médicaments. Chaque type de médicament comporte une limite de température qui peut être maintenue sans qu'il perde ses propriétés. Les conditions de température pour chaque médicament spécifique doivent être indiquées sur le conditionnement du produit ; si elles n'ont pas été spécifiées, il faut en déduire que le médicament devra être conservé à température ambiante, mais non extrême.

Les principaux risques de détérioration auxquels sont exposés les médicaments à cause de la température sont la perte de puissance ou la dégénération en produits toxiques.

Les températures de stockage à considérer sont:

- ▲ Température ambiante: 15-30° C
- ▲ Température fraîche: 8-15° C
- ▲ Température de réfrigération: 2-8° C

La congélation (température en dessous de 0° C) ou les températures au-dessus de 30° C, doivent être évitées parce qu'elles peuvent conduire à une perte de puissance ou des caractéristiques physiques et chimiques des produits.

Les vaccins, intrants de santé si nécessaires pour le contrôle des épidémies en cas de catastrophe requièrent le contrôle d'un réseau froid (ou chaîne de froid) fiable pour lequel il est indispensable de pouvoir compter sur des réfrigérateurs ou congélateurs et thermomètres pour vérifier les températures internes. S'il n'est pas possible de compter sur ces installations, il faut alors utiliser des glacières et des thermomètres.

Il est recommandé de fixer sur les portes des réfrigérateurs ou à côté des caisses un tableau permettant d'enregistrer les températures quotidiennes.

50 Il est possible de trouver sur le marché des produits qui permettent de maintenir la température, sous forme de matière gélatineuse, qui sont parfois plus efficaces que la glace, car ils ne fondent pas, ils sont réutilisables et ils éliminent le risque représenté par le contact direct de la glace avec les médicaments.

Contrôle et monitoring des produits dans les centres de stockage

- ◆ **Niveaux de stocks** : à travers ces niveaux, il est possible de déterminer le déficit ou l'excédent de produits. La logique consiste à maintenir les médicaments le moins possible en stock, mais ne jamais permettre que les stocks d'un produit s'épuisent complètement. Utiliser un système de niveaux minimum et maximum de stocks pourrait s'avérer peu faisable dans le cas de l'attention d'une catastrophe. Pour la gestion de la phase chronique de la catastrophe il faut maintenir les approvisionnements en quantités nécessaires afin de couvrir les besoins et pour cela il faudra déterminer un niveau de stock qui permettra de s'occuper de la population affectée durant le temps nécessaire.
- ◆ **Estimation de stocks** : l'estimation de stocks nécessaires pour atteindre le niveau de service espéré requiert compter sur des données de morbidités présentes, du nombre de personnes affectées et patrons d'utilisation et définir le temps pendant lequel il faudra s'occuper de la population.
- ◆ **Contrôle des stocks**: ce processus est directement lié au processus d'acquisitions. Il doit assurer non seulement les commandes mais aussi la réception des quantités adéquates d'approvisionnements. Un bon contrôle des stocks doit permettre d'éviter des dommages et des détériorations des approvisionnements dus à un stockage si long qu'il finisse par atteindre leur caducité.
- ◆ **Contrôle de caducité**: Il faut réaliser un contrôle périodique des dates d'expiration des médicaments et en maintenir un registre. Les médicaments prêts à expirer doivent être distribués en premier. S'il y a des médicaments dont la date d'expiration est dépassée, ils devront être rejetés. Un médicament dont la date est passée ne doit être utilisé sous aucun motif car il peut représenter un problème pour la santé (sauf en cas de critère professionnel qualifié pour des médicaments permettant une certaine flexibilité).

Identification de détérioration dans certains médicaments

Il y a certains signes physiques qui peuvent signifier une détérioration ou dégradation de médicaments et qui doivent être vérifiés pour s'assurer que les médicaments sont en bon état. Par ex.:

- ◆ Gonflement des comprimés;
- ◆ Durcissement ou ramollissement des capsules;
- ◆ Présence de particules non dispersées dans les médicaments liquides;
- ◆ Solutions troubles;
- ◆ Changements de couleur;
- ◆ Présence de bulles dans les médicaments liquides;
- ◆ Récipients gonflés.

La distribution

Dans les situations de catastrophe, un des éléments critiques du processus de gestion des approvisionnements médicaux est la distribution. Elle a pour objectif d'assurer la disponibilité des approvisionnements nécessaires de façon opportune aux personnes affectées en leur garantissant la conservation de la qualité des approvisionnements et en évitant des pertes et une mauvaise utilisation des ressources.

Pour que le processus de distribution se fasse de manière efficace, il est important qu'il existe une coordination entre les divers organismes ou institutions qui reçoivent les approvisionnements, spécialement les organismes de l'Etat responsables de l'attention de la santé (ministères de santé)⁵¹.

Cela demande le développement d'un système d'information qui permette de connaître le nombre de personnes affectées, les problèmes de santé qui requièrent une attention et un enregistrement des inventaires des stocks dans chacun des entrepôts ou sites de stockage et des livraisons.

Les approvisionnements doivent être distribués en réponse à la demande et aux stocks existants. De plus, pour une distribution efficace il faut tenir compte des aspects suivants:

- ◆ Système de transport : Il faut assurer la disponibilité de moyens de transports adéquats. Les véhicules disponibles du système de santé

51 Management Sciences for Health. *The supply of drugs*. Boston, 1989.

publique ou d'autres organismes de santé tels que la Croix Rouge pourront être utilisés. Dans certains cas, il faudra s'arranger avec les fournisseurs pour qu'ils livrent directement aux unités de santé ou dans les sites où les approvisionnements sont requis.

- ◆ Intervalles de livraison : en accord avec les besoins (en relation avec les niveaux de stocks et le rythme de consommation), le système de transport, le temps et la distance, il faudra établir des intervalles appropriés de livraison des ressources .

Bien qu'il s'agisse d'une situation de catastrophe, il ne faut pas oublier de donner aux patients l'information appropriée sur l'utilisation des médicaments et la surveillance nécessaire, tant de la part des personnes affectées que de la part de ceux qui les prescrivent. Il ne faut pas omettre de garantir l'utilisation rationnelle des médicaments.

Élimination de produits pharmaceutiques

Le refus ou élimination de produits médicaux périmés, inadéquats ou détériorés par le transport, manipulation ou stockage déficient entraîne une série d'implications économiques, sociales, environnementales et logistiques. Les annexes 12.1 et 12.2 présentent un résumé des méthodes suggérées pour ces activités. Ces tableaux ont été extraits d'un document qui devrait être une consultation de base pour tout le personnel travaillant en relation avec la gestion d'approvisionnements médicaux. Il s'agit de:

Directives de sécurité pour l'élimination de produits pharmaceutiques non souhaités pendant et après une urgence. Département de Médicaments Essentiels et Politiques Pharmaceutiques. Organisation Mondiale de la Santé et al. 1a. ed. Genève, 1999.

Cette publication a été mise au point par un groupe d'organisations non gouvernementales internationales et d'organismes des Nations Unies spécialisées sur le thème. Elle peut être obtenue sur le site web mentionné auparavant. Pour des consultations supplémentaires contacter le:

Département de Médicaments Essentiels et Politique Pharmaceutique
Organisation Mondiale de la Santé

Avenue Appia 20
CH-1211 Genève 27, Suisse

Tel: 41 22 791 3528, Télécopie: 41 22 791 4167

Courrier électronique: hogerzeilh@who.ch

Annexe 12.1

Résumé de catégories pharmaceutiques et méthodes d'élimination pendant et après une urgence⁵²

Catégories	Méthodes d'élimination	Observations
Solides Semi-solides Poudres	Dépotoir Mise en capsule des déchets Mise en inertie des déchets Incinération à température moyenne et haute (four en ciment)	Plus de l'équivalent de 1% des résidus urbains quotidiens sans traiter (sans immobilisation) ne pourra pas être éliminé dans le dépotoir
Liquides	Système d'égouts. Incinération à haute température (four en ciment)	Ne pas jeter des antinéoplasiques dans les égouts.
Ampoules	Trituration des ampoules et déchet du liquide dilué dans le système d'égout	Ne pas jeter des antinéoplasiques dans les égouts.
Médicaments anti-infectieux	Mise en capsule des déchets Mise en inertie des déchets Incinération à température moyenne et haute (four en ciment)	Les antibiotiques liquides peuvent se diluer dans l'eau, les laisser reposer plusieurs semaines et les jeter ensuite dans les égouts
Antinéoplasiques	Renvoyer au donateur ou au fabricant Mise en capsule des déchets Mise en inertie des déchets Incinération à température moyenne et haute (four en ciment) (décomposition chimique)	Ne pas jeter dans les dépotoirs à moins qu'ils n'aient été mis en capsules. Ne pas jeter dans le système d'égouts. Ne pas incinérer à température moyenne
Médicaments contrôlés	Mise en capsule des déchets Mise en inertie des déchets Incinération à température moyenne et haute (four en ciment)	Ne pas jeter dans les dépotoirs à moins qu'ils n'aient été mis en capsules.
Réipients en aérosol	Dépotoir Mise en capsule des déchets	Ne pas brûler, ils risquent d'exploser
Désinfectants	Utilisation Dans les égouts ou courants rapides d'eau : petites quantités de désinfectants dilués (max. 50 litres par jour sous supervision).	Ne pas verser des désinfectants sans les diluer dans les égouts ou les voies d'eau. Maximum 50 litres par jour dilués dans les égouts ou courants rapides d'eau. Ne pas verser de désinfectants dans des courants d'eau lents ou dans de l'eau stagnante
Plastique en PVC, verre	Dépotoir	Ne pas les brûler dans des récipients ouverts
Papier, carton	Recyclé, brûlé, dépotoir	

52 Source: *Principes directeurs pour l'élimination sans risques des produits pharmaceutiques non utilisés pendant et après les situations d'urgence*. Organisation Mondiale de la Santé et al. 1a. ed. Genève, 1999.

Annexe 12.2

*Élimination par incinération*⁵³

La directive de l'Union Européenne sur l'incinération des déchets dangereux prévoit que :

“Toutes les usines d'incinération devront être construites, équipées et opérantes de manière telle que le gaz résultant de l'incinération des déchets dangereux s'élève, après la dernière injection d'air de combustion, de manière contrôlée et homogène et même dans les conditions les plus défavorables prévues, à une température d'au moins 850°C, à proximité ou directement dans le mur interne de la chambre de combustion, au minimum deux secondes en présence d'au moins 6% d'oxygène ; si l'on incinérât des déchets dangereux avec un contenu de plus de 1% de substances organiques halogènes, telles que le chlore, la température doit s'élever au minimum à 1100°C”.

L'article 7 de la même directive prescrit les valeurs limites des émissions de gaz de sortie des usines d'incinération. Ces valeurs cherchent à éviter que les émissions ne provoquent une pollution atmosphérique significative. En plus de la température et du temps de résidence, d'autres conditions de fonctionnement pour la combustion sans risque et efficace de produits pharmaceutiques (par exemple traitement et manipulation de cendres) devront être observées.

Les études réalisées par Pharmaciens Sans Frontières en 1996 à Mostar, ont révélé que les médicaments donnés, dans des caisses mélangées avaient un contenu en poids d'halogènes (c'est-à-dire, les éléments chlore, fluor, brome, iode, et l'isotope astatine) d'environ 0.1% du poids total, y compris le conditionnement. Cette quantité est très inférieure au seuil de 1% stipulé par la directive de la UE. Le très bas contenu d'halogènes notifié dans les produits pharmaceutiques donnés indique qu'il serait possible d'adopter une température plus basse (850°C).

53 Source: *Principes directeurs pour l'élimination sans risques des produits pharmaceutiques non utilisés pendant et après les situations d'urgence*. Organisation Mondiale de la Santé et al. 1a. ed. Genève, 1999.

Chapitre 13

Transparence et information dans la gestion des approvisionnements

Transparence

L'utilisation et la destination de l'assistance à la population affectée par les catastrophes est un lieu commun qui pourrait inciter à la méfiance de la part de l'opinion publique et même des donateurs internationaux qui y ont contribué en apportant des ressources. Diverses expériences de mauvaise gestion de cette assistance génèrent une prédisposition négative, même si cette méfiance obéit parfois à un manque d'information quant à la destination finale de l'assistance.

D'autre part, toutes les organisations qui interviennent dans ces activités d'assistance doivent adopter une attitude de transparence dans la gestion des approvisionnements ; surtout lorsqu'elles ont fait appel à la solidarité (nationale et internationale) pour compléter les ressources nécessaires, ce qui transforme ces approvisionnements en biens publics.

Information

L'information sur l'administration des approvisionnements doit être diffusée dès le début de l'urgence lorsque on commence à évaluer les besoins et dès le moment où on demande la coopération nationale et internationale. Au cours de l'attention, il y a des rapports partiels sur les approvisionnements dont il est possible de compter et ceux qui sont nécessaires. Le fait de préparer des rapports très tôt permet d'éviter les rumeurs sur la négligence.

En plus de la diffusion massive par les moyens de communication il est très important de penser à l'information partagée directement sur le terrain des opérations avec les principaux intéressés. Pour cela, les responsables de la gestion des approvisionnements doivent maintenir une bonne disposition pour informer verbalement ou par écrit les organisations locales, la population affectée et les autres acteurs engagés.

Rapports aux donateurs

Les donateurs qui appuient les activités humanitaires, que ce soient des gouvernements, des grandes compagnies, des organisations internationales ou des individus, ont besoin et veulent être informés sur l'utilisation finale des ressources apportées ; Si elles ont été utilisées de manière adéquate et si leur contribution a été utile.

De leur côté, les organisations humanitaires ont besoin de continuer à pouvoir compter sur les donateurs actifs afin de couvrir les besoins en assistance des opérations qu'elles entreprennent et de se garantir un appui pour de futures interventions.

Il faut donc générer un système fiable de gestion des ressources qui puisse clairement démontrer comment l'assistance a été menée ainsi que la destination des dons. Ainsi il devient obligatoire de tenir les donneurs informés sur l'utilisation des ressources.

En première instance, il est important de confirmer au donneur la réception de sa contribution, qu'elle soit en espèces ou en nature. Les voies pour cette notification sont diverses et dépendent du type de donneur et de sa localisation. Par exemple:

- ◆ Notification locale aux représentants du donneur dans le pays, ambassades, bureaux des organisations, succursales d'entreprises, etc.
- ◆ Notification directe au donneur quand il est possible de le contacter.
- ◆ Information publique : la plupart des dons proviennent de la population et de petits donateurs qui pourraient ne pas être identifiés. Pour cela, il faut utiliser les moyens de communication pour remercier de façon générale ceux qui ont contribué et donner des chiffres approximatifs des contributions reçues et des activités de distribution en cours. Les organisations qui ont des moyens électroniques tels que pages web, pourraient les utiliser pour publier leurs rapports de réception et de distributions des dons.

Information à l'opinion publique

L'information au grand public peut servir pour remplir des besoins divers allant de la génération d'une attitude déterminée dans la population jusqu'à l'apaisement de tensions et pressions, produit de la méconnaissance sur les actions d'assistance qui sont menées à bien.

Par exemple:

- ◆ Informer la population en général sur les types d'approvisionnements requis, ceux qui ne sont pas nécessaires et sont déconseillés, les sites habilités pour réaliser les dons, etc. Cela peut aider à orienter les possibles donateurs locaux et à limiter la livraison de dons inappropriés et non souhaités.
- ◆ Informer la population affectée des besoins qui seront couverts, méthodes, sites, dates et responsables de la distribution, etc., pour que la population bénéficiaire sache comment avoir accès à l'assistance.
- ◆ Informer la population sur les types et quantités d'approvisionnements reçus et distribués, ainsi que les actions menées, les résultats obtenus et les difficultés à affronter. Ainsi il est possible de faire appel à la compréhension de l'opinion publique lorsque les complications logistiques rendent plus difficiles les activités d'assistance.

Les rapports doivent être résumés mais avec le plus d'information possible et il faut sélectionner les médias avec le plus de possibilité d'en informer en fonction du public que l'on veut contacter. Il faut profiter de la présence des médias dans la régions des opérations. Voici quelques exemples communs et effectifs:

- ◆ Stations d'émission (radio et télévision) commerciales;
- ◆ Réseaux populaires de radio;
- ◆ Bulletins, journaux locaux;
- ◆ Muraux communautaires déployés dans les lieux de réunion communale;
- ◆ Eglises, comités de voisins, associations locales.

Relation avec la presse

La presse a tendance à avoir un rôle de fiscalisation et de dénonciation; normalement elle exercera une pression sur les organisations en soulignant principalement les défauts du système plutôt que les réussites de l'action d'assistance. Mais cette tendance peut être inversée avec une attitude de communication effective avec les médias et encore plus lorsqu'on les utilise pour générer de l'information et des communiqués d'intérêt pour l'organisation opérante. De même, les médias sont un des outils les plus efficaces pour orienter les donateurs sur les besoins réels et l'importance de s'abstenir de faire des dons non demandés.

Le responsable de l'administration des approvisionnements ne devra pas attendre que les médias lui demandent des rapports. Au contraire, il devra en définir le contenu par avance, le type de présentation (communiqués, conférence de presse, entrevues), la périodicité, les moyens prioritaires, les porte-parole officiels, entre autres, afin que l'initiative et la conduction de l'information soit entre les mains de l'organisation opérante et non pas des journalistes.

Il est recommandable que l'information remise à la presse ou à n'importe quelle personne intéressée soit écrite et dûment vérifiée. Cette information peut se présenter sous forme de rapports généraux de toute la zone affectée, avec des détails par communauté ou par région ; au niveau local il est possible de donner des rapports avec les détails de la région.

Finalement, il ne faut pas considérer les activités d'information comme une charge gênante mais plutôt comme un instrument qui peut éventuellement bénéficier et faciliter les travaux d'assistance. Pour cette raison, il ne faut pas lésiner sur les efforts pour informer les donateurs systématiquement, la presse et l'opinion publique pour que ces acteurs soient les meilleurs alliés grâce à la volonté de transparence.

Chapitre 14

*Les télécommunications*⁵⁴

Le contact et la communication entre les divers secteurs qui interviennent dans les actions d'assistance ainsi qu'entre les différents sites où se développent les activités, est absolument nécessaire et impératif pour le succès de toute opération. La communication de données, l'échange d'informations, la confirmation de mouvements, la demande de nouvelles livraisons, la sécurité des équipements sur le terrain, etc. sont seulement certains besoins que les télécommunications aident à résoudre pendant les opérations logistiques d'approvisionnement.

D'autre part, il est très important de rappeler que les télécommunications sont tenus de respecter une série de lois, codes, procédures et réglementations nationales et internationales et que l'utilisation de fréquences radio touche certains aspects des souveraineté nationale⁵⁵.

De même, c'est un fait que l'information transmise à travers les réseaux de communications est parfois sensible, confidentielle ou pour laquelle on ne désire pas de diffusion sans discrimination. Pour cette raison, l'utilisation des équipements de télécommunications doit être accompagnée de procédures d'utilisation adéquate, de consignes et de codes pour les utilisateurs.

La stratégie de communications

Le réseau de communications doit faire le lien entre les différents points d'opérations, à savoir:

- ◆ Centre de coordination des opérations logistiques;
- ◆ Centres de distribution;

54 L'auteur recommande l'utilisation et consultation de *Emergency Relief Items. Compendium of Generic Specifications*. UNDP, New York, octobre 1995. Il inclut un catalogue des équipements spécialisés ainsi que des recommandations techniques pour orienter les décisions sur le matériel le plus adéquat.

55 Sur le sujet il est possible de consulter le *manuel de la UIT-sur les communications de secours en situation de catastrophes*, élaboré par l'Union Internationale de Télécommunications (UIT). Il décrit, entre autres, les cadres réglementaires et institutionnels, nationaux et internationaux et les prescriptions techniques qui régissent l'utilisation des télécommunications dans ces situations. Il est possible d'obtenir en document 2/167 et 2/168 à l'adresse Internet suivante: http://www.itu.int/ITU-D-StGrps/SGP_1998-2002/SG2/Documents/DocList.htm

- ◆ Bases d'opérations sur le terrain;
- ◆ Ports, aéroports, frontières terrestres et tout autre site où les approvisionnements vont arriver ou vont être mobilisés;
- ◆ Unités mobiles et en convois;
- ◆ Entrepôts centraux et périphériques.

S'il s'agit d'organisations supranationales, il faut en plus assurer le contact avec l'organisme national qui coordonne les activités d'urgence.

De même, au moment de la décision pour le choix du type de système de communication et l'équipement respectif, une série de considérations doit être prise en compte:

- ◆ Analyser soigneusement les besoins qui vont être couverts pour déterminer le système qui sera utilisé et l'équipement qui sera nécessaire.
- ◆ L'équipement devra être adapté aux caractéristiques des zones et au contexte dans lequel il faudra travailler.
- ◆ Les différents équipements devront être compatibles entre eux. Il faudra penser en termes de critères pour un réseau de communications intégré et non pour des solutions individuelles.
- ◆ L'analyse du contexte et besoins en équipement ainsi que l'installation et la formation pour son utilisation devront être faits par un expert.
- ◆ L'utilisation d'équipement de radio et l'usage de leurs fréquences respectives nécessitent l'autorisation des autorités nationales.

Systemes de communications⁵⁶

Il est très probable que les systèmes locaux de téléphonie de la région affectée (s'ils existent) soient hors-service et selon le type et l'intensité de la catastrophe, leur rétablissement peut durer de quelques heures à quelques mois. De même, les différents types de communication répondent à des besoins et à des capacités différents qui vont de la transmission de voix jusqu'à l'échange de données imprimées et de graphiques. Pour cette raison, il faut considérer des options diverses pour maintenir une communication active.

Téléphone: Le service téléphonique peut avoir été affecté de manière indéfinie ; l'accès au service pourrait être très limité et peu fiable et dans le pire des cas pourrait ne pas exister du tout. Ces situations sont également applicables aux téléphones portables ou cellulaires. Cependant, lorsque le service est accessible, il devient une solution agile et fiable.

Télécopie: de moins en moins utilisé depuis l'arrivée d'Internet, la télécopie continue d'être une option peu onéreuse pour l'envoi d'information écrite, lorsque l'on peut compter sur un accès à des lignes téléphoniques.

Communications par satellite: une option qui, même si elle est très chère, est très fiable. L'équipement en lui-même pourrait ne pas être trop cher mais le prix des connexions l'est. Il y a actuellement des équipements faciles à transporter, ils peuvent se brancher sur l'Internet et même transmettre des données graphiques.

Radio: c'est peut être la solution la plus flexible, dynamique et économique et la plus utilisée sur le terrain. Il existe diverses options:

- ◆ **Radios de haute fréquence (HF pour High Frequency):** les équipements de haute fréquence ou à ondes courtes permettent une tranche de contact court moyen ou long selon la fréquence sur laquelle on est en train d'onduler. Les HF peuvent être utilisés pour la transmission de voix (système SSB pour Single Side Band) ou

56 Sources: basées sur le paragraphe « Telecommunications » du chapitre « Logistics » du Handbook for Delegates, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Genève, 1997.

pour la transmission de données écrites (système PACTOR). La qualité de la connexion dépend de l'onde de propagation qui varie en fonction de diverses raisons, telles que l'heure du jour, l'état du temps, l'activité solaire, la distance à couvrir, etc.

En raison de la forte demande d'énergie qu'ils requièrent, il n'existe pas d'équipements manuels (walkie talkies) en HF. Cependant, ils peuvent être installés en mobiles dans les véhicules quand ceux-ci doivent couvrir de longues distances.

Lorsque l'on opère sur les systèmes de SSB, il est possible d'avoir accès à deux bandes de fréquences : le canal de USB (pour Upper Side Band) et celui de LSB (pour Lower Side Band).

- ◆ **Radios de Très Haute Fréquence (VHF pour Very High Frequency):** VHF est utilisé pour la communication locale de voix. Il existe des équipements (type walkie talkie) mais malheureusement leur couverture est limitée à des distances relativement courtes, pour lesquelles un réseau en VHF nécessitera des bases radios (avec antennes fixes), radios mobiles dans les véhicules, et également des stations relais pour relier les différentes stations.
- ◆ **Radios de Ultra Haute Fréquence (UHF pour Ultra High Frequency):** les équipements UHF sont similaires aux VHF mais avec de meilleurs résultats dans les régions urbaines denses.
- ◆ **Émetteur Relais (pour équipement en VHF):** un émetteur relais est un équipement de radio qui sert de lien automatique avec d'autres équipements de radio opérant sur les mêmes fréquences. Ils doivent être placés sur un point en hauteur pour avoir une bonne couverture. Il faut savoir qu'une avarie dans l'émetteur relais laissera tout le réseau hors service. Il faut également sécuriser l'équipement installé pour le relais car celui-ci se trouve généralement à des endroits solitaires ou isolés.
- ◆ **Système TOR (Telex Over Radio):** sert à transmettre des textes en HF. Ce système est en train d'être remplacé par la technologie PACTOR (PACK et TOR).

- ◆ **Système PACTOR:** ce système permet de transmettre des textes et données en HF. Il fonctionne à travers un modem de PACTOR branché à la radio et à un ordinateur (un PC qui peut être portable) auquel il faut installer un programme spécifique appelé GLPLUS. Le PACTOR peut communiquer également avec des stations TOR mais seulement pour transmettre du texte.
- ◆ **Courrier électronique:** Aussi connu sous le nom d'e-mail ; c'est un système efficace qui combine les télécommunications et l'usage de l'ordinateur. Il permet la communication écrite des organisations et des individus, ainsi que l'échange de fichiers informatisés. Cependant, son usage est limité par l'accès à des lignes téléphoniques. Même si les téléphones satellites permettent également de réaliser des connexions pour envoyer des courriers électroniques, il faut éviter dans ce cas l'envoi de messages trop longs ou de gros fichiers qui mettront beaucoup de temps à être transmis et satureront la ligne.
- ◆ **Internet:** est un complexe global de réseaux d'ordinateurs branchés entre eux, capables de faire circuler des informations à tout le monde. Le courrier électronique est un des principaux éléments de l'Internet, mais il existe aussi une grande quantité de fonctions et services accessibles à travers sa matrice de réseaux, par exemple la "world wide web", la fameuse www. Aujourd'hui presque toutes les organisations ont un site ou une page web où apparaît toute l'information sur leurs activités, données utiles sur les urgences dans lesquelles elles sont en train de participer, appels pour couvrir les besoins de ces urgences, etc. et qui peuvent être consultés dans n'importe quelle partie du monde. (Voir annexe 4.1 dans le chapitre 4.)

Quel que soit le système de communication utilisé ou la combinaison de systèmes, il faut établir les procédures de base pour l'utilisation efficace et sûre du système. Par exemple:

- ◆ Formation du personnel à l'usage et soins des équipements de communication. Tous les membres d'une mission doivent avoir une connaissance même de base sur l'envoi et la réception des communications à travers les différents moyens dont la mission dispose.

- ◆ Protocoles, règlements et consignes pour la circulation de l'information. Par exemple, lorsque l'on utilise des équipements radio dont les transmissions peuvent être écoutées par n'importe quelle personne qui se trouve près d'un récepteur : confidentialité de l'information, usage de vocabulaire approprié, sujets qui ne sont pas touchés à la radio. Dans les situations délicates de sécurité : heures préétablies pour les contacts entre les différentes bases, usage de codes et mots de passe. Dans tous les cas : annotation quotidienne de tous les contacts établis ainsi que de tous les points discutés et réceptions de messages.

Chapitre 15

*Technologies appliquées à la logistique*⁵⁷

Le suivi, l'identification des produits et la certification de la livraison à son destinataire ont toujours été des points délicats lorsqu'il s'agit de l'envoi de matériels, peu importe s'il s'agit d'un gros embarquement très lourd ou d'une enveloppe contenant des documents. Pour cette raison les compagnies commerciales qui s'occupent du transport et de la livraison se sont toujours servies d'une série d'instruments distincts qui leur permettent de certifier la livraison d'un chargement à la personne concernée, à sa destination et en temps prévu ou bien de pouvoir déterminer avec certitude à quel endroit de la route établie se trouve-t-il. Ces instruments ont évolué au rythme de la technologie et il existe aujourd'hui une grande quantité d'options pour ces activités de monitoring et de contrôle, telles que les codes-barre, bandes magnétiques ou reconnaissance optique de caractères qui permettent une rapide et presque parfaite acquisition de l'information.

Si ces technologies sont principalement utilisées dans le domaine commercial, il n'est pas illusoire de penser que les organisations humanitaires pourraient éventuellement les utiliser pour faire le suivi de leurs envois d'approvisionnements sur le terrain et en général du déplacement de leurs opérations d'assistance humanitaire ou de la gestion routinière de leurs activités logistiques. L'objectif de ce chapitre est de faire un bref résumé de quelques applications technologiques existantes et la façon dont elles pourraient être liées avec le que-faire logistique des urgences.

57 Ce chapitre a compté sur le grand apport documentaire de John Price II, spécialiste de l'emballage de l'Agence Logistique de Défense (DLA) des États-Unis d'Amérique. Ses responsabilités incluent l'envoi de produits, militaires particulièrement, des États-Unis et le suivi jusqu'à diverses destinations du monde, de produits principalement militaires. Il a par ailleurs, une grande expérience en formulation et gestion de sites pour le stockage.

L'ensemble des symboles des codes-barre⁵⁸

A travers les symboles des codes-barre, il est possible de représenter des caractères alphabétiques ou numériques, en utilisant des barres et espaces en blanc qui peuvent être lus et décodés automatiquement à l'aide de lecteurs optiques (scanners). A travers ce processus, le système reconnaît et traite les caractères, compare ces patrons avec ceux stockés dans la mémoire de l'ordinateur et déploie l'information qu'il interprète.

Ce système de codification standard identifie de manière unique et non ambiguë chaque référence de telle manière qu'il n'existera jamais deux codes identiques dans tout le monde de même qu'il n'existe pas deux empreintes digitales identiques⁵⁹.

Ils peuvent être imprimés sur plusieurs type de surface, y compris, étiquettes autocollantes, paquets, documents, etc. Ils peuvent être collés sur du papier, plastique, métal, etc. Les codes peuvent être lus depuis diverses distances selon le type de lecture, les symboles utilisés et la taille des codes-barre, en commençant par le contact direct jusqu'à plusieurs dizaines de centimètres de distance.

Grâce à l'emploi d'encre magnétique sur l'impression des étiquettes à codes-barre (technologie connue sous le nom de MICR pour Magnetic Ink Character Recognition), la lisibilité des caractères est maintenue même s'ils sont par la suite recouverts par une tache, un tampon, etc.

Actuellement le code-barre est employé dans:

- ◆ Emballage de produits;
- ◆ Cartes d'identités;
- ◆ Catalogues ou listes de prix;
- ◆ Etiquettes pour produits;
- ◆ Formulaire, reçus et factures.

Les éléments des technologies des codes-barre sont :

- ◆ **Lecture optique:** permet de reconnaître les codes-barre, principe de base de cette technologie. Cette lecture se réalise au moyen d'un

58 Consultation de *Códigos de barras. Eficiencia y Rapidez en la captura de la información* de Jaime Alcides Carrillo Balderrama, et des sources diverses trouvées dans Internet.

59 *Que es un código de barras?* Diana P. Quintero Muñoz. <http://atenea.udistrital.edu.co/egresados/dquinter/>

lecteur photoélectrique qui lit les contrastes d'ombre (barres) et lumière (espace entre les barres). Une fois que l'ensemble de barres et espaces est saisi, il peut être décodé pour connaître l'information originale contenue dans le code-barre. Il existe divers appareils pour faire cette lecture tels que les pistolets laser, emplacements de lecture, râtaeux "CCD", lecteurs de stylo, etc.

- ◆ **Décodage:** l'information contenue dans un code-barre est codifiée selon des patrons de taille et endroit des éléments, exprimés en barres claires et obscures. Dans certains types de symboles seules les largeurs des barres ont une signification, dans d'autres les espaces entre les barres sont aussi utilisés pour décoder l'information.
- ◆ **Chiffre vérificateur:** également connu sous le nom de caractère de contrôle. Il peut être ajouté à l'information du code pour vérifier sa validité. En général, il est imprimé comme le dernier de la série avant le caractère final. La valeur du chiffre vérificateur est calculée sur la base des valeurs de chacun des caractères des données du code. Pour vérifier le caractère, il faut le recalculer après l'avoir lu pour s'assurer que les caractères des données qui ont été lues aient pour résultat le chiffre vérificateur correct.
- ◆ **Symboles :** En raison d'une grande variété d'applications, besoins et demandes, il existe aussi divers types de symboles. Les plus communs sont:

Alphanumérique (c'est-à-dire qu'il lit les chiffres et les lettres).

- ▲ Code 39: Utilisé dans le monde entier. Il accepte des caractères de 0-9, A-Z ou caractères ASC II.
- ▲ Code 93: similaire à 39.
- ▲ Code 128: hautement fiable, excellente densité, utilisé dans le monde entier.
- ▲ LOGMARS: idem que le code 39 mais spécifique au gouvernement des USA.

Numérique (lit seulement les numéros).

- ▲ EAN-13: utilisé en Europe pour la numérotation de produits de vente au détail. Permet des caractères de 0-9.

- ▲ EAN-8: version comprimée de EAN-13 pour des produits plus petits.
- ▲ UPC-A: Code Universel de Produits, utilisé au Canada et aux USA pour la vente au détail.
- ▲ Code 11: utilisé principalement pour les équipements de télécommunications ; permet des caractères de 0-9.

Imprimer des codes-barre localement est aujourd'hui simple et facile. Il y a des logiciels pour l'étiquetage qui fonctionnent avec des imprimantes Deskjet et Laserjet. Les programmes sont accessibles autant en format DOS qu'en format Windows. Il existe de nombreux programmes capables de dessiner et d'imprimer des étiquettes de codes-barre et il est possible de trouver sur Internet de multiples sources concernant les logiciels et les équipements en indiquant le terme "codes-barre" dans les moteurs de recherche.

Ensemble des symboles des codes-barre bidimensionnel ou "2-D"

La configuration de type 2-d peut stocker plus de 1800 caractères ASCII imprimables ou 1100 caractères binaires par symbole. Le format PDF-417 (Portable Data File) peut codifier une quantité énorme d'information dans une petite section et permet aussi un haut niveau de correction d'erreur, de sorte que même des codes-barre partiellement abîmés peuvent être enregistrés. Dans les formats 2D il est possible de codifier des données typiques de l'information sur les embarquements, par exemple : numéro de l'article (numéro de stock), quantité, priorité, unité de conditionnement, port d'embarquement (débarquement, consignataire, date de livraison requise, prix à l'unité et tout autre code ou information spécifique.

L'information logistique codifiée en format 2-D peut être décodée et déployée sans avoir à utiliser le fichier électronique correspondant. Sur le terrain, le format 2-D est idéal pour stocker des grandes quantités d'information individuelle sur des produits spécifiques telles que les dates d'expiration de produits médicaux, information du fabricant, nombre de lots, dose, etc., permettant un accès immédiat à ces données.

L'utilisation de l'ensemble des symboles des codes-barre dans la livraison des chargements augmente la vitesse, la précision, la productivité, l'exactitude et élimine l'erreur humaine. La gestion des inventaires des entrepôts améliore lorsqu'on utilise les lecteurs optiques de codes-barre.

Système de manifeste automatique (Cartes laser AMS)

L'Agence Logistique de Défense (USA) a mis au point une carte laser de 8,5 cm x 5,5 cm permettant de stocker de grandes quantités d'information sur les chargements. Elle a la taille d'une carte de crédit standard et peut contenir plus de 1200 pages d'information.

Cette information inclut entre autres :

- ◆ Nombre d'articles en stock
- ◆ numéro d'ordre
- ◆ date d'embarquement
- ◆ quantités
- ◆ consignataire

Les cartes AMS se collent sur les palettes et les conteneurs du chargement. Le consignataire doit simplement insérer la carte dans le processeur de carte. Ce processeur peut lire et écrire sur cette carte (en utilisant le programme installé sur un PC) et peut voir et imprimer toute l'information concernant le chargement.

Ces cartes sont idéales pour des transports à charges multiples, chargements aériens et conteneurs pleins. Elles coûtent seulement environ US\$ 6,00 et sont réutilisables. Un message d'alerte s'active lorsque la carte est pleine (2,8 méga bites). Virtuellement il n'y a pas d'interférence en raison du magnétisme ou du climat sévère.

Étiquettes de Radio Fréquence

Un prototype d'étiquettes de radio fréquence a été testé pour le Département de Défense des USA dans le magasin de distribution de défense de DLA (Pennsylvanie, USA). A l'origine il fut testé sur des chargements destinés à la Somalie et Haïti en 1993 et pleinement utilisé

à partir d'avril 1995. Les ERF se collent sur les palettes des chargements aériens et sur les conteneurs marins pour suivre la présence des chargements sur leur trajet. L'information du manifeste d'embarquement est stockée sur l'étiquette (avec les cartes laser AMS) et chacune peut stocker jusqu'à 128 kilobytes d'information.

Interrogeurs

Les "interrogeurs" sont placés le long de la route de livraison et peuvent "lire" les étiquettes chaque fois que le chargement passe un poste, que ce soit en camion, avion ou bateau. Les étiquettes "se déclenchent" et reportent leur numéro spécifique d'identification à l'interrogeur.

L'interrogeur (644 MHz) transmet donc la date, l'heure et le numéro d'étiquette à un serveur commun à celui du consignataire qui peut avoir ainsi un accès instantané à la position du chargement particulier.

Sur le terrain, l'interrogeur manuel peut chercher de multiples palettes ou conteneurs et générer un bruit spécial pour localiser un chargement spécifique.

Les étiquettes RF sont relativement peu chères (environ US\$ 100 – US\$ 200) et sont réutilisables.

Bibliographie⁶⁰

Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés. *Manuel pour les situations d'urgences*. Genève: ACNUR; 1988.

Amariles P y otros. *Guía integral para el funcionamiento y mejoramiento de un servicio farmacéutico*. Medellín; 1999

Arias Díaz R. *Clasificación e identificación de los materiales peligrosos*. México: CIESS. Preparado para Curso sobre Prevención, Preparación y Respuesta a desastres por Productos Químicos. Sao Paulo, Brasil; 1999.

Contreras M, Carmen R y Moreno R, Carlos, eds. *Administración de sistemas de suministros de medicamentos esenciales*. COHAN. Gerencia y Centro Colaborador OMS/OPS; 1999.

Cruz Roja Ecuatoriana. *Sistema de preparación para desastres*. Serie 3000. 1995.

Davis J, Lambert R. *Engineering in Emergencies. A Practical Guide for Relief Workers*. Londres: Intermediate Technology Publication Ltd.; 1995.

Disaster Management Training Programme. Logistics. Module préparé par R.S. Stephenson, Ph.D. ONU-DHA; 1993.

Disaster Management Training Programme. *Logistics. Trainer's guide*. Module préparé par R.S. Stephenson, Ph.D. ONU-DHA; 1993.

International Federation of the Red Cross and Red Crescent Societies. *Handbook for Delegates. Management, Sciences for Health. El Suministro de Medicamentos*. Boston; 1989.

Médecins Sans Frontières-France. *Aide à l'organisation d'une mission. Situation – Intervention*. Volume II., 2eme. édition. Paris: MSF; 1994.

Médecins Sans Frontières-Holland. *Freight and Transport Management. Logistic Guideline*. Module 4.4, 2nd. Ed. draft. Amsterdam: MSF; 1994.

Médecins Sans Frontières-Holland. *Warehouse and Stock Management. Logistic Guideline*. 4th. Ed. draft. Amsterdam: MSF; 1996.

Oficina Nacional de Prevención y Atención de desastres, Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. *Pautas para las misiones diplomáticas y consulares de Colombia en casos de desastre*.

Organización Panamericana de la Salud. *Asistencia humanitaria en caso de catastrophes*. *Guía para proveer ayuda eficaz*. Washington, D.C.: OPS; 1999.

Organización Mundial de la Salud. *Directrices sobre donativos de medicamentos*. Ginebra: OMS; 1996.

Organización Mundial de la Salud. *El nuevo botiquín de urgencia*. Primera Edición. Ginebra: OMS; 1992.

- Programme Alimentaire Mondial. *Stockage de denrées alimentaires. Manuel des pratiques d'entreposage*. Roma: PMA; 1979
- Quiros Cuadra G. *Guidelines for Health Logistics Management in Emergency Situation*. Ginebra: OMS; 1999.
- Quiros Cuadra G. *La cadena logistica de los suministros en emergencia*. Oficina Regional para Emergencias en América Central y el Caribe de Médicos Sin Fronteras. San José, Costa Rica: 1996.
- Servicios Aduaneros Avimay. *Incoterms 1990-2000*. San José, Costa Rica; 2000.
- United Nations Children Found. *Assisting in Emergencies, a Resource Handbook for UNICEF Field Staff*. Geneva: UNICEF; 1986.
- United Nations High Commissioner for Refugees. *Supplies and Food Aid Handbook*. Geneva: UNHCR; 1989.

Autres publications en consultation

- Comisión Centroamericana de Transporte Marítimo. *Distribución física internacional y logística. Memoria del seminario*. San José: Cámara de Exportadores de Costa Rica; 1999.
- Department of Humanitarian Affairs, United Nations. *Study on Emergency Stockpiles. 2nd Edition*. Geneva: DHA; 1994.
- Guide to Incoterms*. ICC Publishing Corporation Inc. New York.
- Gomez G. *General Presentation of the Global Supply Chain. Apuntes para el curso*. Médicos Sin Fronteras.
- Lloyd Roberts D. *Staying Alive*. Ginebra: International Committee of the Red Cross (ICRC); 1999.
- Organización Panamericana de la Salud. *El área de trabajo de los equipos SUMA*. Proyecto SUMA. Colaboración de la Cruz Roja Costarricense. San José, Costa Rica; 1993.
- Organización Panamericana de la Salud. *Los desastres naturales y la protección de la salud*. Washington, D.C.: OPS; 2000.
- Organización Panamericana de la Salud. *Manuales del usuario de SUMA: nivel central, módulo unidad de terreno y módulo manejo de bodega*. Washington, D.C.: OPS; 1999.
- Refugee Policy Group. *Access to Food Assistance: Strategies for Improvement*. Working paper. 1992.
- The Sphere Project. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*. Geneva: The Sphere Project; 1998.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. *Manual de la UIT-D sobre comunicaciones de socorro en situaciones de catástrofe*. Ginebra; 2000. Documento 2/167 y 2/168.
- http://www.itu.int/ITU-D-StGrps/SGP_1998-2002/SG2/Docuements/DocList.htm
- United Nations Development Program. *Emergency Relief Items. Compendium of Generic Specifications*. New York: UNDP; 1995.
- US Agency for International Development. Office of Foreign Disaster Assistance (OFDA/AID). *Field Operations Guide For Disaster Assesments and Response*.
- World Food Programme. United Nations. The Air Cargo Tariff . TACT rules. PO box 903. 2130 EA Hoofddorp. The Netherlands. *Food Storage Manual. 2nd Edition*. 1983.



Programme de Préparatifs pour les Urgences et de Coordination des Secours en Cas de Catastrophe Organisation Panaméricaine de la Santé Bureau Régional de l'Organisation Mondiale de la Santé



En 1976, l'OPS a créé ce programme pour répondre à la demande des Pays Membres d'établir une unité technique pour aider le secteur santé à renforcer les activités de préparatifs, réponse et atténuation des catastrophes.

Dès lors, son but principal est d'appuyer de façon systématique le secteur de la santé en renforçant les programmes nationaux pour la réduction des catastrophes et leur interaction avec tous les secteurs engagés dans cette voie. Cet appui a été canalisé dans trois domaines principaux.

Les **préparatifs**, en plus de la promotion systématique pour renforcer ces programmes dans les ministères de la santé, les actions de formation (à travers des centaines de cours et d'ateliers) et l'élaboration et distribution de matériels de formation (livres, diapositives et vidéos) sont des activités régulières du programme.

L'**atténuation** est également très importante, investir dans la préparation pourrait sembler inutile, mais lors d'une catastrophe, l'hôpital ou le centre de santé s'écroule, juste au moment de plus grand besoin. L'OPS favorise et appuie son inclusion dans les programmes nationaux pour la réduction des catastrophes.

La **réponse** aux catastrophes, l'OPS travaille avec les pays affectés pour: identifier et évaluer les besoins et les dommages, mener à bien la surveillance épidémiologique et le contrôle de l'eau potable, mobiliser l'assistance internationale et gérer les approvisionnements humanitaires. L'OPS a établi le Fonds Volontaire d'assistance pour les Urgences, qui vise à toucher de l'argent pour appuyer les activités post-catastrophe.

Le Programme compte de plus, sur plusieurs projets techniques spéciaux : Atténuation des Catastrophes dans les Hôpitaux et Systèmes d'Eau Potable, Système de Gestion des Approvisionnements Humanitaires (SUMA), utilisation de l'Internet pour les Catastrophes et les Urgences et le Centre Régional d'Information pour les Catastrophes (CRID).

Bureaux du Programme de Préparatifs pour les Désastres

(information actualisée en Janvier 2003)

Siège Central

525 Twenty-third Street, N.W.

Washington, D.C. 20037, USA

Tel: (202) 974-3520;

Fax: (202) 775-4578

disaster@paho.org

Amérique du Sud

Apartado Postal 17-07-8982

Quito, Ecuador

Tel. (593-2) 246-0330; (593-2) 246-0215

Fax (593-2) 246-0635

pedecu@ecu.ops-oms.org

Amérique Centrale

Apartado Postal 3745

San José 1000, Costa Rica

Tel: (506) 224-6395; (506) 224-6690

pedcor@cor.ops-oms.org

Les Caraïbes

P.O.Box N 508

Bridgetown, Barbade

Tel.(246)426-3860; Fax(246)436-9779

disaster@cpc.paho.org

Visitez le site web: www.paho.org/desastres

CRID Centre Régional d'Information sur les Catastrophes pour l'Amérique Latine et les Caraïbes

La gestion des catastrophes est surtout une gestion de l'information et le but du CRID est de contribuer à ce que les pays d'Amérique latine et des Caraïbes aient le meilleur accès possible aux sources et ressources d'information sur les catastrophes, en aidant ses utilisateurs à prendre les décisions les plus convenables pour la gestion et la réduction de leurs effets.

Le CRID compte sur le support de six organisations et agences et ses objectifs concrets sont les suivants: ¹

- ◆ Améliorer la compilation, traitement et dissémination d'information concernant les catastrophes;
- ◆ Renforcer les capacités locales et nationales pour l'établissement et l'entretien de centres d'information sur les catastrophes;
- ◆ Promouvoir l'usage de technologies d'information;
- ◆ Appuyer le développement du Système Régional d'information sur les Catastrophes.

Le CRID offre les services suivants:

- ◆ Recherches bibliographiques à travers Internet ; de CDROM ou de consultation directe au Centre;
- ◆ Publication et distribution de bibliographies (Bibliodes);
- ◆ Accès direct par Internet à une large collection de documents complets;
- ◆ Distribution de publications et du matériel de formation;
- ◆ Edition et distribution de matériels didactiques sur la gestion des unités d'information, méthodologie bibliographique, thesaurus et Internet;

- ◆ Distribution massive de matériels d'information publique et technique;
- ◆ Conseil technique et formation pour créer des centres d'information sur les catastrophes.

Le CRID favorise et appuie le renforcement d'un système régional d'information en Amérique Latine et aux Caraïbes à travers : le support technique aux centres nationaux et locaux, le développement de méthodologie, instruments et outils communs et la création de services communs.

Connaissez le CRID sur Internet en visitant la page web : www.crid.or.cr

Centre Régional d'Information sur les Catastrophes (CRID)

Apartado Postal 3745-1000 San José, Costa Rica

Tel: (506) 296-3952, Fax: (506) 231-5973

crid@crid.or.cr

CRID, la meilleure source d'information sur les catastrophes en Amérique Latine et aux Caraïbes.

-
1. L'Organisation Panaméricaine de la Santé – Bureau Régional de l'Organisation Mondiale de la Santé (OPS/OMS); la Stratégie Internationale pour la réduction des Catastrophes. (UN/EIRD); la Commission Nationale de Prévention des Risques et Attention des Urgences du Costa Rica (CNE); la Fédération Internationale des Sociétés Nationales de la Croix Rouge et du Croissant Rouge (IFRC); le Centre de Coordination pour la Prévention des Catastrophes Naturelles en Amérique Centrale (CEPREDENAC) et le Bureau Régional d'Urgences de Médecins sans Frontières (MSF).



Qu'est-ce que le SUMA?

Au début des années 90, les pays de l'Amérique Latine et des Caraïbes ont uni leurs efforts, avec l'appui de l'Organisation Panaméricaine de la Santé, le gouvernement de Pays-Bas et la Croix Rouge Colombienne pour mettre au point SUMA, le Système de Gestion des Approvisionnements. SUMA est un outil de gestion d'information qui permet d'aider les pays à améliorer la gestion et assurer qu'il y existe une efficacité et une transparence dans la réception et la distribution de l'aide humanitaire. SUMA permet aux administrateurs des catastrophes d'apporter l'information nécessaire aux donateurs et agences humanitaires l'information dans le but de rendre comptes quant à l'aide reçue.

Que fait SUMA?

- ◆ Il identifie, sépare et classe les approvisionnements humanitaires qui arrivent;
- ◆ Il donne priorité aux approvisionnements selon les besoins de la population affectée;
- ◆ Il consolide toute l'information sur les articles reçus dans une base de données;
- ◆ Il apporte un schéma clair de la circulation des dons;
- ◆ Il facilite et encourage la préparation de rapports et l'échange d'information de tous les acteurs (gouvernements, ONG, donateurs, etc.).

Qui opère SUMA?

SUMA forme des équipes nationales et favorise l'autosuffisance en assurant que les pays puissent gérer l'aide humanitaire avec leurs propres ressources. Les équipes nationales sont composés des volontaires des corps des agences de santé, défense civile ou comités d'urgence, forces armées, Ministères des Affaires Etrangères,

départements des douanes, Croix Rouge, ONG, et autres organismes. Plus de 2000 volontaires ont déjà été formés dans les pays de l'Amérique latine et des Caraïbes.

SUMA, vers un standard global dans la gestion des approvisionnements humanitaires.

SUMA est accepté dans les pays d'Amérique Latine et les Caraïbes comme le système standard pour la gestion des approvisionnements de secours. Les pays sont maintenant en train d'exporter ce modèle à d'autres régions du monde qui ont demandé de l'assistance et de la formation sur le système SUMA pour remplir leurs besoins en ce qui concerne la gestion des catastrophes.

Pour plus d'information écrire à:

Projet SUMA

Organisation Panaméricaine de la Santé

525 Twenty-third Street, N.W. Washington, D.C. 20037, USA

Tel. (202) 974-3520; Fax: (202) 775-4578

suma@paho.org

ou visitez sur Internet: www.disaster-info.net/SUMA

Logistique et gestion des approvisionnements humanitaires dans le secteur santé

Les urgences et les catastrophes représentent des épreuves très exigeantes pour la capacité logistique et d'organisation des pays sinistrés. Le défi est ressenti avec une intensité particulière dans le secteur santé, où les faiblesses dans la gestion des approvisionnements peuvent avoir des conséquences fatales.

La gestion des approvisionnements, que ce soit en provenance du marché local ou de l'aide extérieure, représente, dans la plupart des cas, un problème de logistique complexe qui ne peut pas dépendre de l'improvisation ou des décisions d'urgence. Leur acquisition, stockage, mobilisation et distribution aux personnes affectées par une urgence ou une catastrophe nécessitent une structure minimale d'organisation afin de mener une gestion efficace et une meilleure utilisation des ressources.

Ce nouveau livre offre des indications et des critères pour ce faire. En tant que guide pratique, il établit clairement que la logistique doit être intégrée comme une activité permanente dans la planification et les préparatifs pour les catastrophes dans les pays et les organisations qui travaillent dans ce domaine. De même les différents moments du parcours des approvisionnements (dès leur origine jusqu'au destinataire finale) constituent une chaîne dont les secteurs sont tous liés.

Publié conjointement par l'OPS et l'OMS, le livre reprend une longue série d'années d'expérience (grâce, surtout, à l'application de la méthodologie SUMA). Quoique les approvisionnements médicaux et pharmaceutiques subissent une attention spéciale, les techniques et procédures proposées peuvent être appliquées avec un critère multisectoriel, dans tout contexte d'opération d'urgence.



Programme des Préparatifs pour les
Situations d'Urgences et de Secours
en cas de Catastrophe

Organisation Panaméricaine de la Santé
525 Twenty-third Street, N.W.,
Washington, D. C. 20037, EUA

Département d'Urgences
et Action Humanitaire
Développement Durable et Environnements Sains
Organisation Mondiale de la Santé

20, Avenue Appia
CH 1211 Ginebra 27, Suiza