

Demande de produits de première nécessité provenant des stocks mondiaux du HCR

04 décembre 2024

Points clés

- Remplissez correctement le formulaire de demande de produits de première nécessité disponible sur l'intranet et vérifiez que les informations sont à jour.
- Vérifiez que les frais inter-unités et les bons de commande internes des marchandises selon Cloud ERP (progiciel de gestion intégré dans le cloud) sont complétés et que les champs comptables sont corrects.
- Mettez en place une liaison étroite et proactive entre l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence et l'équipe du Service de gestion des approvisionnements pour coordonner les expéditions de produits de première nécessité.
- Ensure all ground arrangements are in place for custom clearance, tax exemption, transportation, storage, and distribution.
- Vérifiez que toutes les dispositions au sol sont en place pour le dédouanement, l'exonération fiscale, le transport, le stockage et la distribution des produits de première nécessité.
- Dans la mesure du possible, évitez le transport aérien des produits de première nécessité destinés aux équipes opérationnelles d'urgence, qui peut s'avérer extrêmement coûteux. Envisagez d'abord d'autres moyens de transport.

1. Aperçu

En 2011, le HCR a créé le réseau GSM (Global Stock Management, « gestion des stocks mondiaux »), un réseau d'entrepôts visant à prépositionner des produits de première nécessité et d'autres fournitures vitales dans des endroits stratégiques partout dans le monde afin de **mener des interventions rapides et durables en cas de situations d'urgence**

simultanées. Le HCR dispose d'entrepôts GSM à sept emplacements : **Accra, Amman, Copenhague, Douala, Dubaï, Nairobi et Panama** (la [carte interactive des GSM](#) donne plus d'informations sur ces emplacements, les stocks correspondants et leur couverture). Chacun de ces GSM contient des articles inscrits au [catalogue des produits de première nécessité du HCR](#), notamment certains des produits les plus nécessaires distribués et livrés par le HCR aux personnes déplacées de force et aux apatrides lors des interventions d'urgence. Cette rubrique décrit la procédure actuelle de commande et d'expédition des produits de première nécessité des GSM en cas d'urgence à l'aide des nouveaux modules de Cloud ERP. Elle contient des liens vers des modèles et des formulaires obligatoires.

2. Pertinence pour les opérations d'urgence

2.1 Le prépositionnement de produits de première nécessité dans des emplacements stratégiques permet au HCR de livrer efficacement des fournitures essentielles, de qualité et de plus en plus écologiques dans les zones d'urgence du monde entier au coût le plus bas possible.

2.2 Lorsqu'une situation d'urgence est déclarée, les opérations-pays peuvent demander des produits de première nécessité provenant de ces stocks par l'intermédiaire de l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence en envoyant au siège un [formulaire de demande de planification de produits de première nécessité et d'expédition des GSM](#) rempli. Disponible sur l'Intranet du Service de gestion de l'approvisionnement, ce formulaire indique les prix à jour des produits de première nécessité, assortis d'une majoration d'environ 20 % pour le transport maritime et terrestre. Il doit être envoyé à l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence (hqsmsemsu@unhcr.org avec turayi@unhcr.org et abdo@unhcr.org en copie). Le délai de livraison des articles dépend de la destination. En cas d'urgence, les produits de première nécessité peuvent être livrés par pont aérien. En raison de son coût et de son empreinte carbone, ce mode de transport ne doit toutefois être utilisé qu'en dernier recours.

2.3 Les stocks du HCR contiennent les produits de première nécessité suivants. Vous trouverez leurs spécifications détaillées dans le [catalogue des produits de première nécessité du HCR disponible sur l'Intranet du Service de gestion de l'approvisionnement](#) :

Tentes familiales (ignifuges)
Bâches en plastique renforcé (4x5)
Bâches (rouleaux) en plastique renforcé (4x50)
Ensembles de cuisine et de cuisson (type B)
Couvertures polaires (protection thermique moyenne)

Couvertures polaires (forte protection thermique)
Jerricans semi-pliables (10 L)
Moustiquaires imprégnées d'insecticide à longue durée
Nattes de couchage synthétiques
Nattes de couchage synthétiques recyclées
Seaux en plastique très résistants (14 L)
Lampes solaires
Unités de stockage mobile 10x24 m (STI)

2.4 Si les demandes de produits de première nécessité dépassent les stocks disponibles, le Service de gestion de l'approvisionnement échelonne les livraisons en fonction du niveau et de l'ampleur de la situation d'urgence déclarée, de la date de réception des demandes et des besoins opérationnels globaux.

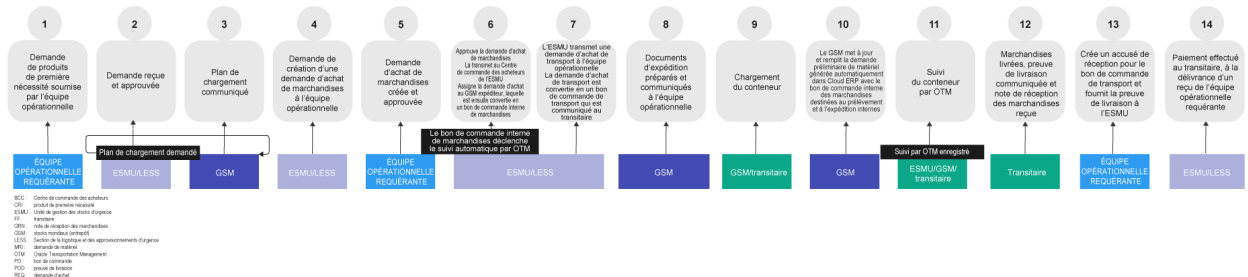
2.5 Les équipes planifiant une intervention d'urgence doivent tenir compte des [risques](#) suivants :

- **Si les conditions de sécurité se détériorent**, les éventuelles dégradations du réseau routier et des canaux de distribution peuvent entraver la livraison des produits de première nécessité. Avant la mise en œuvre d'un plan de livraison, les équipes doivent examiner soigneusement les options de livraison avec l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence du Service de gestion de l'approvisionnement du siège à Budapest. Les flux de distribution des produits de première nécessité peuvent être interrompus ou bloqués. Lors de la planification, ne comptez pas sur un fournisseur ou un itinéraire unique.
- **La livraison de produits de première nécessité à la dernière minute à une équipe opérationnelle d'urgence** peut s'avérer extrêmement coûteuse. Le transport aérien a un coût et une empreinte carbone bien supérieurs à ceux du transport terrestre et de l'approvisionnement local.
- **Lorsque vous choisissez une source d'approvisionnement locale de produits de première nécessité**, donnez la priorité aux biens durables disponibles sur le marché.
- **Les logos de visibilité du HCR en anglais** s'adressent à un public mondial. Les produits de première nécessité ayant une visibilité mondiale, ils doivent porter le logo de visibilité en anglais. La référence d'application du logo du HCR est disponible pour chaque article du catalogue de produits de première nécessité.

3. Flux de travail

Le flux de travail suivant explique les étapes de demande de produits de première nécessité aux GSM du HCR à l'aide de Cloud ERP.

Processus d'expédition des produits de première nécessité du GSM



Un fichier PDF de ce flux de travail est joint à cette section.

1. Demandez des produits de première nécessité en envoyant le [formulaire de demande de planification de produits de première nécessité et d'expédition des GSM](#) disponible sur l'Intranet du Service de gestion de l'approvisionnement. Fournissez les informations demandées et vérifiez que vous avez le budget requis (les coûts sont indiqués sur le formulaire). Envoyez le formulaire rempli à l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence à hqsmesmu@unhcr.org avec abdo@unhcr.org et turayi@unhcr.org en copie, et répondez rapidement aux demandes d'informations complémentaires de l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence.

2. Une fois la demande reçue et vérifiée, l'Unité de gestion des approvisionnements d'urgence la reconnaît, l'approuve et demande un plan de chargement au GSM concerné.

3. Le GSM transmet ce plan de chargement, qui permet de formuler la demande d'offres de transport.

4. La proposition de l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence est confirmée, la confirmation indiquant les articles à fournir et les quantités (plan de chargement) est transmise à l'équipe opérationnelle demandeuse et une demande d'achat est émise.

5. Approbation de la demande d'achat de l'équipe opérationnelle d'urgence demandeuse dans Cloud ERP.

6. Lorsque l'équipe opérationnelle d'urgence a besoin de certains biens, elle envoie une demande d'achat approuvée à l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence par courrier électronique. Cette demande d'achat est traitée sur le Centre de commande des acheteurs dans Cloud ERP. L'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence attribue ensuite les quantités demandées à partir des GSM expéditeurs. Cette répartition génère un bon de commande interne pour les produits de première nécessité, qui déclenche le transfert des fonds pour les articles des GSM à expédier. Le bon de commande interne enclenche également un processus de

surveillance automatique assuré par Oracle Transport Management.

7. L'équipe opérationnelle demandeuse examine les offres de transport pour une demande de devis envoyées par l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence ou les GSM dès réception et choisit celle qui répond le mieux à ses besoins. L'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence demande ensuite à l'équipe opérationnelle de créer une demande d'achat de services de transport et de l'attribuer à un acheteur de l'Unité d'approvisionnement d'urgence. L'acheteur de l'Unité d'approvisionnement d'urgence crée le bon de commande, qui est transmis automatiquement à l'administrateur chargé de l'approvisionnement au rang le plus élevé de l'équipe opérationnelle pour approbation. L'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence suit l'approbation du bon de commande et envoie le bon au transitaire sélectionné.

8. L'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence ou les GSM s'occupent des modalités d'expédition pour les équipes opérationnelles d'urgence qui ont besoin de produits de première nécessité. Les équipes opérationnelles d'urgence reçoivent des copies des documents d'expédition qui leur permettent de demander des exonérations fiscales et de satisfaire à d'autres critères d'importation concernant le dédouanement des produits de première nécessité. Les équipes opérationnelles d'urgence demandeuses doivent se familiariser avec les procédures établies par le gouvernement hôte et suivre le dédouanement, les permis d'importation, les exonérations fiscales et les autres exigences pour que les produits de première nécessité puissent être expédiés rapidement à leur arrivée.

9. Les produits ne sont chargés et expédiés qu'après que l'équipe opérationnelle d'urgence a donné son aval, en fonction du dédouanement ou de la délivrance des certificats d'exonération fiscale pertinents. Les transitaires ne sont invités à récupérer et à expédier les articles du GSM qu'après avoir reçu l'aval de l'équipe opérationnelle. S'ils le reçoivent sans qu'il soit nécessaire de demander des attestations d'exonération fiscale, ils peuvent expédier les produits.

10. En cas de pont aérien, l'équipe opérationnelle d'urgence doit :

- Vérifier auprès des autorités aériennes locales que l'aéroport peut recevoir l'avion prévu. Certains aéroports ne peuvent accueillir de gros avions.
- Obtenir les autorisations d'atterrissage et de survol, l'exonération des redevances, etc.
- Demander aux autorités locales d'exonérer le fret de taxe avant son arrivée à l'aéroport.
- S'assurer que l'aéroport dispose du matériel de déchargement adapté.

11. Les GSM remplissent et mettent à jour la demande de matériel générée automatiquement dans Cloud ERP avec le bon de commande interne pour les marchandises destinées au prélèvement et à l'expédition internes.

12. L'expédition internationale et le suivi des conteneurs sont enregistrés par Oracle Transport Management et surveillés par l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence.

13. Lorsque l'incoterm DAP (« livraison sur place ») n'est pas utilisé, les équipes opérationnelles demandeuses doivent organiser le transport local des produits de première nécessité, le dédouanement vers leur destination et les installations de stockage de ces articles jusqu'à leur distribution.

14. À la livraison, l'équipe opérationnelle d'urgence envoie une preuve de livraison et un bon de réception des marchandises confirmant leur réception.

Elle transmet un exemplaire de ce bon à l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence.

15. L'équipe opérationnelle d'urgence crée un reçu dans Cloud ERP pour le bon de commande de transport après avoir fourni la preuve de livraison à l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence.

16. Elle transmet le numéro de reçu à l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence, qui traite ensuite le paiement au transitaire pour les services de transport.

Phase post-urgence

Dans une perspective de long terme, les équipes opérationnelles doivent s'approvisionner en produits de première nécessité auprès de fournisseurs locaux, régionaux ou internationaux ayant conclu des accords-cadres mondiaux. Les processus longs qui fournissent des produits de première nécessité aux personnes déplacées de force et aux apatrides peuvent également avoir besoin des stocks mondiaux, car le réseau mondial des GSM répond aussi aux besoins de distribution continus des équipes opérationnelles hors situations d'urgence. Néanmoins, le Service de gestion de l'approvisionnement ne répond à ces demandes que si les stocks ne sont pas engagés pour une équipe opérationnelle d'urgence.

Liste récapitulative : Principales directives et étapes du processus

- Avant de demander des produits de première nécessité aux stocks mondiaux (GSM), les équipes opérationnelles d'urgence doivent planifier leurs besoins en produits de première nécessité avec les partenaires situés dans le pays. Le processus d'évaluation et de planification des besoins comprend les questions suivantes :
 - Quel est l'assortiment de produits de première nécessité normalisé nécessaire par famille (type de produit et quantité par famille) ?
 - Quelle quantité de chaque article est déjà disponible dans le pays ou dans les stocks actuels ?
 - Quel est le délai de livraison estimé des produits de première nécessité provenant des GSM ?
 - Quels sont les articles que l'on peut se procurer localement ?
- Avant de demander des produits de première nécessité, les équipes opérationnelles d'urgence doivent déterminer si elles peuvent répondre à leurs besoins auprès de fournisseurs locaux, régionaux ou internationaux ayant conclu un accord-cadre.

- Pour les produits de première nécessité, les achats locaux sont soumis aux conseils techniques du siège. Les équipes opérationnelles d'urgence prévoyant de procéder à l'achat local de produits de première nécessité doivent écrire à hqsmcsc@unhcr.org, qui évalue la durabilité des spécifications techniques avant de les finaliser. Cette procédure est conforme à la [procédure opérationnelle standard du HCR relative à la gestion des commandes et des contrats concernant les produits de première nécessité et autres gérés par le Service de gestion de l'approvisionnement de la Division des urgences, de la sécurité et de l'approvisionnement](#).
- Les équipes opérationnelles d'urgence doivent planifier leurs besoins en produits de première nécessité le plus tôt possible pour éviter les interruptions de la chaîne de livraison. Même lorsqu'elles peuvent satisfaire leurs besoins immédiats en demandant des produits de première nécessité provenant des stocks mondiaux, les équipes opérationnelles doivent planifier leurs besoins à long terme et commencer à y répondre de manière à éviter les ruptures de stock et à réduire leur dépendance à l'égard des GSM.
- Elles doivent s'assurer de pouvoir financer les produits de première nécessité qu'elles achètent (sur la base des coûts indiqués dans le formulaire de demande d'expédition des produits de première nécessité), y compris les 20 % estimés pour le transport maritime et terrestre. Dans le cas des envois aériens, c'est l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence qui indique le coût estimé.
- Les équipes opérationnelles d'urgence doivent désigner dans leurs demandes un membre du personnel responsable de l'approvisionnement en cas de situation d'urgence et veiller à la disponibilité d'un nombre suffisant de membres du personnel d'approvisionnement en vue d'une livraison efficace.
- Le membre du personnel responsable de l'approvisionnement, qui fait partie de l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence du Service de gestion de l'approvisionnement, est un contact clé pour toutes les questions liées à l'expédition des produits de première nécessité des stocks mondiaux du HCR. Il surveille le processus d'approvisionnement pour garantir l'efficacité de la livraison des produits de première nécessité à l'équipe opérationnelle d'urgence. Pour ce faire, il doit jouer le rôle d'intermédiaire entre les transitaires et les autres acteurs et suivre l'envoi sur Cloud ERP (Oracle Transport Management).
- Pour bénéficier d'une livraison fluide et éviter les frais de stockage (détention,

surestaries), les équipes opérationnelles dans les pays doivent obtenir des dérogations et exonérations fiscales à temps afin que les marchandises puissent être dédouanées du port d'entrée à leur arrivée.

- Lorsque des marchandises doivent être transportées par voie aérienne en cas de situation d'urgence, le personnel d'approvisionnement du HCR doit traiter rapidement les dispositions logistiques, les approbations d'exonération fiscale et les permis requis à destination pour que l'Unité de gestion de l'approvisionnement d'urgence du Service de gestion de l'approvisionnement puisse organiser le pont aérien efficacement.

4. Normes

Les principes en matière d'achat du HCR, ainsi que les normes et indicateurs décrits dans la section du Manuel pour les situations d'urgence consacrée aux achats d'urgence, s'appliquent aux processus d'expédition des produits de première nécessité des GSM décrits dans cette rubrique.

5. Liens

[Catalogue des produits de première nécessité du HCR Unité d'approvisionnement d'urgence du HCR Nouvelle liste de prix des GSM et formulaire de demande d'expédition](#)

6. Contacts principaux

Adresse électronique de l'Unité d'approvisionnement d'urgence du Service de gestion de l'approvisionnement : hqsmesmu@unhcr.org avec turayi@unhcr.org et abdo@unhcr.org en copie