

PROCEDURES OPERATIONNELLES STANDARD (POS)

Transport, Entreposage et Services Logistiques



MERCURE LOGISTICS CONGO

366 AVENUE JACQUES OPANGAULT –
POINTE NOIRE-REPUBLIQUE DU CONGO
BP 4495 - TEL +242 06 735 35 37-
Email : assistant@mercure-logistics.com



Affichez l'itinéraire de Schlumberger base A à
Mercure Logistics - Congo dans Google Maps.

[AFFICHER DANS GOOGLE MAPS](#)

TABLE OF CONTENTS

A. Ordre de Transport.....	3
B. Planification de chargement.....	3
B1- Controle du camion.....	3
B2- Controle de l'équilibrage de la charge.....	3
C. Chargement du conteneur.....	4
D. Livraison du Conteneur.....	4
E. Arrimage des marchandises.....	4-5
F. Cas de l'Export.....	5
G. Chargement du conteneur.....	5-6
H. Mise à quai et/ou Zone Logistique.....	6
I. Procédés d'entrée/Sortie sur les terminaux/Depôts.....	6
J. Normes de sécurité	6
K. Autres engagements.....	6-7
L. Obligations du client.....	7
L.1-Reserves.....	7
L.2- Formalités douanières.....	7
L.3-Garantie de MLC par le client.....	7
L.4-Droit d'Inspection.....	7
M. Assurance des marchandises.....	8
N. Exclusion de responsabilités.....	8
O. Service de Geolocalisation	8
P. Satisfaction client.....	8
Appendices	
Contacts.....	9
Diagramme d'exploitation.....	10

A. ORDRE DE TRANSPORT

Le client informe la société **MLC** de son besoin de service de transport par téléphone ou par courrier électronique,

Le service client de MLC informe le client de la prise en charge de sa demande en envoyant un Ordre de Transport contenant les informations suivantes

- ✓ **Le numéro de l'opération de transport de transport**
- ✓ **La liste des Conteneurs avec leurs types**
- ✓ **La nature des Marchandises**
- ✓ **Le poids brut des Marchandises (tare conteneur incluse)**
- ✓ **La date estimative du chargement ou enlèvement**
- ✓ **Le lieu de livraison**
- ✓ **Le nom du Client Final concerné.**
- ✓ **Le lieu de déchargement**

B. PLANIFICATION DE CHARGEMENT

B.1. Contrôle Du Camion

Préalablement aux opérations de chargement du camion en elles-mêmes, un contrôle du véhicule va être effectué. Il s'agit de s'assurer que le camion est en bon état, qu'il dispose de tous les éléments de sécurité en état de fonctionnement.

Le contrôle va notamment porter sur les éléments suivants :

- Organes et équipements de sécurité obligatoires.
- Signalisation lumineuse.
- Vérification des documents bords et outils d'accompagnements
- Marquages sur la carrosserie.
- Etat de la caisse, du plateau ou de la benne destinée à recevoir les marchandises à transporter.
- Usure des pneumatiques et état des suspensions.
- Contrôle technique et rodage final avant mise à disposition du véhicule auprès du client

Toutes les informations nécessaires pour identifier notamment l'expéditeur, le destinataire et la nature des produits transportés doivent être présentes.

B.2. CONTROLE DE L'EQUILIBRAGE DE LA CHARGE

➤ **Répartition Des Marchandises Ou Des Matériaux**

L'équilibrage de la charge par la répartition des marchandises notamment est particulièrement important. En effet, une mauvaise répartition des charges dans le camion peut facilement le déséquilibrer. Les conséquences peuvent être désastreuses. Si le camion est déséquilibré alors qu'il roule déjà à une certaine vitesse, son inclinaison peut s'accroître dans un virage au point de le renverser.

Il est donc important de s'assurer que la charge est correctement et également répartie sur tout le plateau ou dans toute la benne. L'objectif est d'obtenir pour l'ensemble du camion un centre de gravité qui soit le plus bas possible.

Pour parvenir à un équilibrage satisfaisant des charges, il faut respecter certaines règles. Les charges les plus importantes et les plus lourdes doivent être placées le long de l'axe central du camion. Le poids doit être réparti le plus possible sur la surface disponible. La marchandise les plus lourdes doivent être placées sous les marchandises les plus légères.

➤ **Respect Du Gabarit Du Camion**

Il faut également faire attention à respecter le gabarit du camion. En aucun cas la charge transportée ne doit déborder sur le côté ou à l'arrière. Elle ne doit pas non plus dépasser la hauteur réglementaire. Si le camion est équipé d'une bâche, elle doit pouvoir être correctement et solidement fixée, ne pas dépasser, ne pas traîner par terre et être hermétique afin de ne pas présenter de prise d'air qui pourrait déséquilibrer le camion.

Le chargement du camion doit en permanence respecter les règles indiquées dans le Code de la route :

- **Largeur maximale : 2,50 mètres.**
 - **Longueur maximale pour un camion seul : 12 mètres.**
 - **Longueur maximale pour un camion articulé : 15,50 mètres.**
 - **Hauteur maximale : 4 mètres.**
- **La réglementation décharges à l'essieu en zone CEMAC est:**
- **Un essieu ----- 13T/essieu**
 - **Un essieu tandem: ----- 21T/essieu**
 - **Un essieu tridem: ----- 27T/essieu**
- **La réglementation des PTAC en zone CEMAC est:**
- **50T pour un camion articulé type T12S2 (tracteur plus remorque avec tandem)**
 - **34T pour un camion porteur type P13 (porteur avec tandem)**

Si le chargement du camion dépasse les dimensions ou les poids autorisées par le Code de la route, il s'agit alors d'un « transport exceptionnel ». Il faudra obtenir au préalable une autorisation auprès du La congolaise du route.

C. CHARGEMENT DU CONTENEUR

- ✓ **MLC** devra procéder à la prise en charge des Conteneurs à la date et aux heures prévues entre les Parties.
- ✓ **MLC** doit obtenir la fiche d'inter change ou EIR du terminal. Cette fiche mentionne l'état du Conteneur suite à une constatation conjointe entre le terminal et le Transporteur. Il doit immédiatement signaler le client de tout dommage pouvant altérer la qualité de la Marchandise ou la sécurité du transport.

D. LIVRAISON DU CONTENEUR :

- ✓ The driver must only drive in conditions of optimum safety for the Goods. Le chauffeur ne doit rouler que dans les conditions optimales de sécurité pour les Marchandises.
- ✓ Si applicable, le réceptionnaire de la Marchandise doit remettre au chauffeur de MLC un bon de réception dûment signée à la fin du dépotage. Ce document sera transmis par l'équipe Logistique de MLC au Client avec les différentes fiches d'inter change.
- ✓ Si applicable, le **MLC** se doit de signaler au Client tout incident ou autre évènement qui pourrait survenir lors du dépotage surtout si cela concerne le Conteneur.

➤ **Restitution du Conteneur vide (si applicable) :**

- ✓ La restitution du Conteneur vide auprès du terminal/dépôt désigné, devra être effectuée après déchargement sauf décision contraire de l'armateur, notamment en raison d'une réexportation.
- ✓ **L'agent de MLC** doit obtenir la fiche d'inter change du terminal/dépôt. Il s'assure que la fiche indique l'état réel du Conteneur ainsi que la date et heure de retour soient correctes.

E. ARRIMAGE DES MARCHANDISES

Les mouvements du camion, accélération, décélération, freinage brusque, virages, état de la chaussée, ne doivent pas provoquer le déplacement des marchandises transportées. Cela entraînerait un déséquilibre du camion qui pourrait provoquer un accident.

Il est important de choisir un dispositif d'amarrage adapté à la cargaison transportée. La charge doit être immobilisée dans toutes les directions et ne doit pas pouvoir bouger durant le transport. Plusieurs systèmes d'amarrage peuvent être combinés en fonction des situations. L'objectif est de trouver le dispositif qui permettra de fixer les marchandises sans les endommager.

Lors du transport de marchandises présentant des angles tranchants, il faudra veiller d'une part à ne pas trop tendre les sangles ou les câbles d'amarrage et à les protéger afin qu'ils ne se dégradent pas au cours du transport.

Si les marchandises ou les matériaux sont transportés en vrac (sable, gravier, gravats, déchets...), il ne sera pas possible de les arrimer. Le camion devra alors être équipé d'une bâche permettant de s'assurer que le contenu ne puisse pas s'échapper ou se déplacer lorsqu'il roulera. Cette bâche empêchera le camion d'être déséquilibré par la perte d'une partie de son chargement. Elle protégera également les autres usagers de la route.

➤ Quelles Sont Les Conditions Pour Décharger Un Camion ?

Les conditions de déchargement d'un camion sont sensiblement les mêmes que celles du chargement.

Le conducteur doit tout d'abord manœuvrer son véhicule afin de le placer dans la bonne position pour pouvoir procéder au déchargement. Il peut s'agir de s'approcher d'un quai ou de s'assurer que la place disponible autour du camion est suffisante pour manœuvrer un chariot élévateur.

Le déchargement du camion a toujours lieu moteur éteint. Une fois le camion en position, le conducteur doit attendre l'autorisation du responsable de quai ou du destinataire avant de commencer les opérations de déchargement. Si le chargement est fait sous la responsabilité de l'expéditeur, le déchargement de marchandises dont le poids total excède trois tonnes est de la responsabilité du destinataire. Le conducteur prépare le véhicule, débâchage, ouverture des portes... Ensuite, le déchargement est réalisé sous la supervision du destinataire par ses équipes.

➤ Pour Conclure Sur La Procédure De Chargement Déchargement Camions

Lors du chargement comme lors du déchargement d'un camion, les opérations de bâchage et de débâchage sont du ressort du conducteur. Le chargement et le déchargement devant généralement se faire en un temps limité, il est important de simplifier la manipulation de la bâche par le conducteur.

F. CAS DE L'EXPOR

➤ **Ordre de Transport**

- ✓ Le Client informe la société **MLC** de son besoin de service de transport par courrier électronique au travers de l'Ordre de Transport, qui sera envoyé aux employés de **MLC** désignés par ce dernier entre 12H et 48H au plus tard avant la date souhaitée de prise en charge du Conteneur et qui contiendra notamment les informations suivantes :

- Date souhaitée et lieu de prise en charge voire le cas échéant de l'emportage
- La liste des Conteneurs prévus par type 20' ou 40'
- La nature et descriptions des Marchandises
- Poids total en charge de chaque Conteneur (tare conteneur incluse)
- Le nom du Client Final concerné.

Dans le cas où **MLC** est en charge de la prise de livraison du Conteneur vide au parc conteneur ainsi que du « *Gate pass* », si applicable, l'armateur lui transmettra le CRO (« *Container Release Order* » ou « *Bon à Délivrer* ») après s'être acquittée de tous les frais d'enlèvement y afférent.

MLC a le devoir d'inspecter les Conteneurs qu'il prend en charge et doit toujours obtenir la fiche d'interchange (EIR) mentionnant l'état du Conteneur reçu. En aucun cas, **MLC** ne doit accepter de recevoir un Conteneur sale ou en mauvais état n'assurant pas un transport sécurisé de la Marchandise.

G. CHARGEMENT DU CONTENEUR

Le jour convenu dans l'Ordre de Transport, **MLC** devra se présenter sur les lieux convenus avec :

- ✓ Le véhicule muni du Conteneur vide s'il est chargé de l'enlèvement du Conteneur vide ;
- ✓ A la fin du chargement, un bon de livraison et/ou un bon de sortie sera édité par le chargeur et signé par les représentants des parties en mentionnant expressément le N° container, N° plomb, les documents joints (Facture, B/L, Packing List...), la nature de la Marchandise, le nombre de colis, le poids, le site de livraison.
- ✓ Si applicable, **MLC** se doit de signaler au client tout incident ou autre évènement qui pourrait survenir, surtout si cela concerne le Conteneur ou que cela est susceptible d'impacter les conditions du transport maritime.

H. MISE A QUAI ET/OU ZL

- ✓ **MLC** sera en charge de transporter jusqu'aux zones de réception des pleins pour chargement, les Conteneurs qui lui sont confiés.
- ✓ Dans le cas où le(s) Conteneurs(s) viendraient à être scannés et/ou visités à l'arrivée, et que, par conséquent, ils arrivent en retard et ratent le "*closing date*", il sera facturé au Client les frais d'immobilisation du camion sur place.
- ✓ L'agent de **MLC** doit obtenir la fiche d'inter change (EIR) établie par le terminal. Cette fiche fera preuve de date et heure de mise à quai. Elle mentionne également l'état du Conteneur et fera preuve de référence en cas de litige sur la Marchandise et/ou le Conteneur

I. PROCEDURE D'ENTRÉE/SORTIE SUR LES TERMINAUX/DEPOTS

L'Agent, pour le compte de l'armateur remet en échange d'un accusé de réception, les documents permettant de faire sortir/entrer le Conteneur du/au port. **MLC**, à leur réception, est chargé de les contrôler et s'assure que le conducteur les reçoit.

- ✓ A l'import ces documents sont les suivants :
 - Transport Order ;
 - Bon A Délivrer (BAD) ;
 - Quittance de douane.
 - EIR (Equipment Interchange Receipt)
- ✓ A l'export, les documents sont les suivants :
 - Transport Order ;
 - Booking.
 - EIR (Equipment Interchange Receipt)

Certains de ces documents (originaux en 3 exemplaires) ne sont pas duplicables et nécessitent une attention particulière.

A l'import comme à l'export, **MLC** respecte le processus indiqué pour l'enlèvement / la livraison du conteneur.

J. NORMES DE SECURITE

- ✓ **MLC** et ses Représentants sont soumis aux règles de sécurité des sites de certains Clients Finaux sur lesquels ils sont amenés à intervenir. Notamment, des contrôles inopinés d'alcoolémie pourront être effectués par les agents de sécurité de ces sites auprès des conducteurs des véhicules, et en cas de test positif à l'alcool :
- ✓ Le conducteur ne sera pas autorisé à reprendre le volant et à sortir du site concerné ;
- ✓ Le Directeur de l'exploitation sera immédiatement prévenu des résultats des tests si positifs ;
- ✓ **MLC** s'engage à mettre à disposition du site concerné, et ceci au plus tard dans l'heure qui suit l'information donnée, un conducteur apte à remplir ses fonctions.
- ✓ Aucun frais d'immobilisation ne pourra être facturé par **MLC** en cas de manquement aux règles de sécurité de la part de ses conducteurs.

K. AUTRES ENGAGEMENTS

- ✓ **MLC** s'engage à respecter les différentes dates et heures limites de livraison au Client Final du Conteneur
- ✓ **MLC** est le seul responsable en cas de panne, d'accident, vol, perte ou avaries des Marchandises durant le trajet. En cas de panne, **MLC** devra le communiquer au Client et dépêcher sur place une équipe d'intervention et/ou un véhicule de substitution, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 12h suivant l'événement.
- ✓ **MLC** s'engage à collaborer avec le Client pour la mise en place d'un programme d'amélioration continue, incluant l'évaluation périodique des Services. A ce titre, **MLC** mettra à disposition de Client toutes informations pouvant lui être nécessaire et mettra tous les moyens en œuvre pour assurer au mieux la réalisation du programme.
- ✓ **MLC** doit se conformer aux dispositions douanières actuellement en vigueur et futures et prendre toutes les mesures nécessaires pour en informer les conducteurs. En outre, le Transporteur doit respecter les consignes suivantes :
 - Ne jamais enlever la balise de la douane, le cas échéant, sans la présence de la douane, du Client Final et/ou de son représentant dûment habilité ;
 - En cas d'incident sur la route, le Chauffeur devra immédiatement informer les personnes listées dans l'Annexe 1 et ne pas enlever la balise de la douane, le cas échéant, sans la présence de la douane, du Client Final et/ou de son représentant dûment habilité ;
 - En cas de transvasement, celui-ci doit se faire en présence du Client Final et/ ou de son représentant dûment habilité ;
 - Pendant le dépotage, un représentant de **MLC** (ex : QHSE/ CHEF DE TRANSPORT) doit être présent. En fin de dépotage, le représentant de **MLC** doit signer le Bon de Livraison avec le Client Final. En cas d'anomalie au cours du dépotage (ex : sacs manquants, etc...), cela sera mentionné également dans le bon de livraison.
 - **MLC** est responsable des documents de transport et de tout autre document qui lui seront remis par le Client Final. Le Transporteur doit remettre au Client Final un original du Bon de livraison ainsi que l'original de l'EIR.

L. OBLIGATIONS DU CLIENT

L.1. Reserves:

En cas de perte, d'avarie, de non-respect du tonnage indiqué ou de tout autre dommage subi par la Marchandise, ou en cas de retard, il appartient au Client d'informer le destinataire final ou le réceptionnaire de la nécessité de procéder aux constatations régulières et suffisantes, de prendre des réserves motivées et en général d'effectuer tous les actes utiles à la conservation des recours et de confirmer lesdites réserves dans les formes et les délais légaux. Si les diligences précitées ne sont pas effectuées par le Client et le destinataire ou le réceptionnaire, aucune action en responsabilité ne pourra être exercée contre MLC.

L.2. Formalités douanières :

Si des opérations douanières devaient être accomplies par le Client, le Client relève et garantit indemne MLC toutes les conséquences financières découlant d'instructions erronées, de documents inapplicables, etc., entraînant d'une façon générale la liquidation de droits et/ou taxes supplémentaires, amendes, etc. de

l'administration concernée.

L.3. Garantie de MLC par le client :

Le Client sera tenu de garantir et relever indemne MLC de toutes réclamations y compris celles formées par des tiers qui résulteraient d'une défaillance du Client dans l'exécution de ses obligations.

L.4. Droit d'Inspection :

Le Client autorise les agents de MLC et toute autorité compétente, notamment douanière, qui en fait la demande à ouvrir et inspecter à tout moment tout Envoi sans information préalable du Client.

M. ASSURANCE DE LA MARCHANDISE

Aucune assurance n'est souscrite par MLC sans ordre écrit et répété du Client pour chaque Envoi précisant les risques à couvrir et les valeurs à garantir.

Si un tel ordre est donné, **MLC**, agissant pour le compte du Client, contracte une assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable au moment de la couverture. A défaut de spécification précise émanant du Client, seuls les risques ordinaires (hors risques de guerre et de grève) seront assurés.

Les conditions de la police sont réputées connues et acceptées par le Client qui en supporte le coût. Un certificat d'assurance sera émis sur demande du Client. L'indemnisation au titre de cette police d'assurance est conditionnée au paiement effectif et préalable du supplément de prix correspondant.

Le Client qui couvre lui-même les risques de transport doit préciser à ses assureurs qu'ils ne pourront prétendre exercer de recours contre MLC, que dans les limites précisées à l'article G ci-après.

MLC n'agira que comme mandataire et ne pourra en aucun cas être considéré comme assureur ou comme responsable solidairement avec les assureurs.

N. EXCLUSION DE RESPONSABILITE

La responsabilité du Prestataire sera exclue à raison des conséquences dommageables de faits du chargeur, du réceptionnaire ou de tout ayant droit à la cargaison, du vice de la Marchandise ou de l'insuffisance de son emballage. Enfin, la responsabilité du Prestataire est exclue si le dommage ou le retard est le fait d'une personne publique ou privée investie d'un pouvoir légal ou réglementaire, susceptible d'empêcher ou de retarder l'Envoi.

O. SERVICE DE GEOLOCALISATION

Un système de suivi en temps réel de la localisation des marchandises des clients est mis en place avec la possibilité de recevoir un lien personnel pour suivre sa marchandise tout au long du trajet.

Une transmission tous les matins et soirs de la position de la marchandise du client doit lui être notifié par mail.

P. SATISFACTION CLIENT

Une demande de satisfaction client est envoyé au client par mail après chaque opération pour les clients spots et une fois par mois pour les clients Corporate afin d'évaluer les points d'améliorations.

APPENDICE : 1 CONTACTS

NOM	FONCTION	TELEPHONE	EMAIL
Brandon RIZET	Directeur d'exploitation	+242 06 735 38 42	Brandon.rizet@mercure-logistics.com
Stavros KAPETANIOS	Responsable Transport	+242 06 606 08 64	Transport@mercure-logistics.com
Franck-Daniel GOMA	Coordonnateur Logistique	+242 06 735 35 38	Supplychain@mercure-logistics.com
Jad EL BOB	Responsable Technique	+242 06 474 32 32	Jad.elbob@mercure-logistics.com
Marvel OTIVE	Agent tracking	+242 06 735 38 87	Tracking@mercure-logistics.com
Rosty IKOBO	Agent Service clients	+242 06 467 64 64	info@mercure-logistics.com

APPENDICE 2 : DIAGRAMME D'EXPLOITATION DE L'APPROVISIONNEMENT A LA LIVRAISON

