

SAVING
LIVES
CHANGING
LIVES



Procédures Administratives et Opérationnelles Standard (SAOP)

UNHAS BURKINA FASO



Contenu

1. INTRODUCTION	4
1.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX	4
1.2 CONCEPT DE FONCTIONNEMENT UNHAS	4
1.3 ADMINISTRATION DE SAOP	4
2. GOUVERNANCE	5
2.1 GÉNÉRALITÉ	5
2.2 COMITÉ DE DIRECTION.....	5
2.3 COMITÉ DU GROUPE D'UTILISATEURS.....	5
3. PROCÉDURES ADMINISTRATIVES	6-7
3.1 ÉLIGIBILITÉ.....	6
3.2 PRIORITÉS OPÉRATIONNELLES.....	6
3.3 PROGRAMME PROVISoire DES VOLS	6
3.4 POINTS FOCaux SUR LE TERRAIN.....	6
3.5 SERVICE A LA CLIENTÈLE	7
3.6 RECOUVREMENT DES COÛTS	7
3.7 PROCÉDURES DE FINANCEMENT	7
3.7.1 Clôture du compte et remboursement.....	7
4. SERVICE PASSAGER	8-10
4.1 GÉNÉRALITÉ	8
4.2 RESPONSABILITÉS DES ORGANISATIONS UTILISATRICES	8
4.3 POINTS FOCaux DES ORGANISATIONS UTILISATRICES	8
4.4 PROCÉDURE DE RÉSERVATION, DE CONFIRMATION ET D'ANNULATION DES PASSAGERS	8
4.5 PROCÉDURES D'ENREGISTREMENT	9
4.6 BAGAGES DES PASSAGERS ET BAGAGES À MAIN	10
4.7 PASSAGERS SPÉCIAUX	10
4.7.1 Passagers enceintes	10
4.7.2 Bébés	10
4.7.3 VIPs.....	10
5. SERVICE FRET	11-14
5.1 GÉNÉRALITÉ	11
5.2 CRITÈRES POUR LE TRANSPORT DU FRET.....	11
5.3 PROCÉDURE DE RÉSERVATION, DE CONFIRMATION ET DE COLLECTE DU FRET	11
5.4 SERVICE COURRIER.....	11
5.5 TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES	12
5.6 TRANSPORT D'ÉCHANTILLONS HUMAINS.....	12

5.7 TRANSPORT DES RESTES HUMAINS.....	13
5.8 TRANSPORT DES ARMES À FEU ET DES ARMES.....	14
6. ÉVACUATION PAR VOIE AÉRIENNE.....	15
6.1 PROCÉDURES GÉNÉRALES.....	15
6.2 ÉVACUATIONS MÉDICALES.....	13
6.3 RELOCATIONS SÉCURITAIRE	14
7. MISSIONS ORGANISATIONS ET VOLS SPÉCIAUX	16
7.1 MISSIONS ORGANISATIONS.....	16
7.2 VOLS SPÉCIAUX.....	16
8. ACRONYMES	17
9. LISTE DES ANNEXES:	
ANNEXE 1 - TERMES ET CONDITIONS STANDARDS DE SERVICES	
ANNEXE 2 - CONDITIONS FINANCIERES DE SERVICE	
ANNEXE 3 - FORMULAIRE D'AFFECTATION DES POINTS FOC AUX	
ANNEXE 4 - LETTRE D'INTRODUCTION	
ANNEXE 5 - DEMANDE DE RÉSERVATION PASSAGER	
ANNEXE 6 - DEMANDE DE TRANSPORT DE FRET	
ANNEXE 7 - DECLARATION DE D'EXPEDITION DE MATIERE DANGEREUSES	
ANNEXE 8 - DEMANDE D'ÉVACUATION MÉDICALE	
ANNEXE 9 - DEMANDE DE VOL SPÉCIAL	
ANNEXE 10 - EXCÉDENT BAGAGE	

Acceptation du CATO
Accepté par : Gratien Kasongo
Signature:
Date:

Approbation du Directeur Pays du PAM Burkina Faso
Approuvé par: Antoine Renard
Signature:
Date:

1. INTRODUCTION

1.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

L'aviation joue un rôle important dans les opérations humanitaires à travers le monde, en particulier dans les pays où le transport terrestre est difficile ou impossible en raison de l'insécurité, des infrastructures endommagées ou inadéquates et des conditions climatiques difficiles. L'aviation permet le transport de travailleurs humanitaires et de cargaisons humanitaires vers les communautés situées dans certains des endroits les plus inaccessibles du monde.

Lors de la cinquième session du Comité de haut niveau sur la gestion des Nations Unies (HLCM), tenue à New York du 12 au 13 juin 2003, le Programme alimentaire mondial (PAM) a accepté la demande du Comité de prendre la responsabilité de la gestion des services de transport aérien pour les Agences des Nations Unies et ONG impliquées dans des activités humanitaires et « autres » non directement ou spécifiquement pour le maintien de la paix. Ainsi, à compter de janvier 2004, le PAM est devenu l'organe directeur du Service aérien humanitaire des Nations Unies (UNHAS) nouvellement créé.

L'exploitation des aéronefs de toute nature est une opération coûteuse et potentiellement dangereuse, et il est essentiel qu'elle soit menée de manière sûre et rentable. UNHAS fonde ses règles et procédures, ses critères de qualification du personnel et ses procédures d'affrètement d'aéronefs sur les normes aéronautiques applicables au transport aérien du maintien de la paix et des opérations humanitaires (UN AVSTADS). Les UNAVSTADS ont été élaborés par le Département des opérations de maintien de la paix / Département de l'appui aux missions et le Programme Alimentaire Mondial (PAM) avec l'assistance de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI).

Opérer conformément à ces normes ne diminue pas la capacité de UNHAS à réagir de manière flexible dans des contextes difficiles, comme un conflit ou une catastrophe, les exigences opérationnelles et les priorités changent invariablement au fil du temps et la réponse opérationnelle doit s'adapter en conséquence. Les opérations aériennes sont intrinsèquement flexibles et peuvent être rapidement adaptées pour répondre à ces nouvelles situations et exigences. La structure opérationnelle et ces procédures doivent également rester flexibles et adaptées aux besoins nouveaux et / ou modifiés. À cette fin, ces procédures resteront constamment révisées et sujettes à des modifications si nécessaire.

UNHAS reçoit un appui permanent du PAM Aviation dans les domaines du recrutement du personnel, de la gestion des fonds, de la passation de marchés d'aéronefs et de la

gestion de la flotte, des évaluations internes de l'assurance qualité, des conseils relatifs à la sécurité et de la formation aéronautique.

1.2 CONCEPT DE FONCTIONNEMENT UNHAS

Au cours des dernières années, le Burkina Faso a été confronté à la présence de groupes armés, l'insécurité augmentant considérablement depuis 2018. La situation sécuritaire s'est encore dégradée, entraînant une augmentation substantielle des déplacements internes et aggravant l'accès limité aux services de base dans un contexte de l'extrême pauvreté. Les tensions dans le pays sont également de plus en plus liées aux acteurs extérieurs dans un contexte de dynamique régionale explosive. Le nombre de personnes nécessitant une assistance est actuellement estimé à 3,5 millions.

Dans ce contexte, étant donné que l'accès humanitaire aux populations ayant besoin d'assistance s'est de plus en plus réduit au cours des deux dernières années, et compte tenu de l'évolution rapide de la situation dans le pays, l'UNHAS a été officiellement lancé en novembre 2020 pour permettre l'accès aux zones les plus isolées du pays grâce à un service aérien sûr, efficace et efficient pour l'ensemble de la communauté humanitaire. Conformément à la demande de la communauté humanitaire, il a été décidé de déployer un hélicoptère, permettant une plus grande flexibilité opérationnelle et un meilleur accès pendant la saison des pluies par rapport à un avion à voilure fixe ou au transport routier. Un hélicoptère de type Mi-8 MTV, avec une capacité jusqu'à 20 sièges ou 3 MT de chargement, a été déployé en août 2020.

1.3 ADMINISTRATION DU SAOP

Ce SAOP a été produit par le Chief Air Transport Officer (CATO) de UNHAS Burkina Faso en utilisant le modèle approuvé par le PAM Aviation. Le CATO UNHAS est responsable du contenu et de la mise à jour du SAOP.

Des copies électroniques de ce document seront partagées avec le personnel compétent d'UNHAS, avec les chefs de mission des utilisateurs, avec le directeur de pays du PAM (CD) et avec PAM Aviation.

Une copie électronique des sections du SAOP qui sont pertinentes pour les clients sera partagée avec les organisations utilisateurs enregistrées auprès de l'UNHAS.

Le contenu du SAOP est obligatoire et applicable à tout le personnel d'UNHAS, aux opérateurs sous contrat et aux passagers UNHAS.

2. GOUVERNANCE

2.1 GÉNÉRALITÉ

UNHAS est géré par le PAM au nom de la communauté humanitaire dans son ensemble. Les intérêts de la communauté humanitaire sont représentés par un comité de direction (SC : Steering Committee) et un comité de groupe d'utilisateurs (UGC : User Group Committee). UNHAS est responsable de tous les aspects de l'exploitation de l'aéronef et tient le SC et l'UGC informés des limitations techniques, juridiques et contractuelles. Il est essentiel que l'UGC, le SC et UNHAS travaillent ensemble de manière transparente, tout en restant strictement dans les limites de leurs propres compétences. En bref, le SC et l'UGC décident des exigences, et UNHAS décide du « comment, qui et quand ».

2.2 COMITÉ DE DIRECTION

Le comité de direction (SC) fait office d'organe directeur de UNHAS et fournit des orientations stratégiques et politiques générales dans les domaines suivants :

- Stratégies opérationnelles, politiques administratives et directives administratives d'UNHAS détaillant l'éligibilité à l'accès au service commun ;
- Utilisation des moyens de transport aérien et priorité des emplacements, fréquence par rapport à l'utilisation ;
- Examen des politiques de transport aérien du gouvernement hôte par rapport aux besoins et activités du transport aérien humanitaire ;
- Modalités de financement et plaidoyer pour la collecte de fonds pour le service commun.

Le comité de direction (SC) est présidé par le Coordonnateur humanitaire (HC) et co-présidé par le Directeur de pays (CD) du PAM.

Les membres du SC comprennent trois représentants chacun des agences des Nations Unies, des ONG et des donateurs. Chaque membre est représenté par le chef ou l'adjoint de l'organisation respective. Le président peut inviter d'autres parties prenantes s'il le juge nécessaire.

Conformément aux Termes de Référence (TDR) établis du SC, le nombre minimum de membres requis pour constituer un quorum comprend deux membres des Nations Unies, deux membres ONG, deux représentants des donateurs, le Président et un membre du Secrétariat (UNHAS).

Le SC se réunit tous les trimestres à Ouagadougou,

cependant l'exigence et la fréquence des réunions peuvent varier en fonction des besoins réels et de leur criticité. Néanmoins, compte tenu de l'importance du SC pour la gouvernance de l'UNHAS, pas moins de deux réunions du SC auront lieu en une année civile.

2.3 COMITÉ DU GROUPE D'UTILISATEURS

Le Comité des groupes d'utilisateurs (UGC) est l'organe représentant les organisations utilisatrices enregistrées chez UNHAS. L'UGC sert de principal forum aux organisations utilisatrices pour promouvoir leurs intérêts, indiquer leurs besoins et priorités en matière de mouvement aérien, demander des éclaircissements sur les activités opérationnelles, etc.

Concrètement, les missions de l'UGC sont précisées dans les Termes de Référence ci-dessous et se limitent aux décisions administratives et de calendrier :

- Décider des destinations à desservir ;
- Assurer le respect des procédures établies pour le traitement sûr et efficace des passagers et du fret ;
- Assurer le règlement en temps voulu des cotisations au PAM ;
- Questions relatives à la qualité de service ;
- Charge de travail projetée afin d'aider le PAM à garantir la passation de marchés / la livraison en temps voulu des aéronefs appropriés ;
- Aider UNHAS dans ses efforts de collecte de fonds.

Le comité du groupe d'utilisateurs est présidé par le CATO UNHAS ou sa personne déléguée. Les membres de l'UGC comprennent des représentants des agences des Nations Unies, d'ONG et de donateurs.

Le Comité des groupes d'utilisateurs se réunit tous les trimestres au bureau du PAM à Ouagadougou ou en ligne.

3. PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

3.1 ÉLIGIBILITÉ

Le service UNHAS n'est disponible que pour les agences ou organisations humanitaires engagées dans des activités humanitaires et / ou de développement. Sur la base de la décision de SC, le Bureau des Nations Unies pour la coordination des affaires humanitaires (OCHA) décide de l'éligibilité de l'agence pour bénéficier des services UNHAS.

Si une nouvelle organisation souhaite avoir accès aux services UNHAS, les documents suivants doivent être soumis à l'UNHAS :

- Lettre de présentation de OCHA confirmant le type d'activités de l'Organisation ;
- Les termes et conditions standards de services de l'UNHAS (Annexe 1) ;
- Les conditions financières pour la provision du service de transport aérien de UNHAS (Annexe 2) ;
- Formulaire d'affectation des points focaux UNHAS (Annexe 3).

L'admissibilité des passagers à voyager sur les vols UNHAS sera de la responsabilité exclusive de chaque organisation utilisatrice soumettant une demande de voyage. UNHAS considérera toute demande de voyage soumise par le ou les points focaux de l'organisation utilisatrice désignée comme une demande valide de cette organisation utilisatrice. Néanmoins, UNHAS vérifiera l'éligibilité de chaque passager à accéder à UNHAS et son appartenance à l'organisation utilisatrice qui a autorisé la demande.

Comme indiqué dans les termes et conditions standards de services pour la fourniture de services aériens humanitaires des Nations Unies, UNHAS peut être invité par les organisations utilisatrices éligibles à étendre le droit d'utiliser les services UNHAS aux non-fonctionnaires (y compris les fonctionnaires et les partenaires d'exécution) engagés dans la mise en œuvre du projet. L'organisation utilisatrice est responsable de l'éligibilité de ces passagers et du coût de leur transport.

3.2 PRIORITÉS OPÉRATIONNELLES

UNHAS cherche à répondre à toutes les demandes de passagers et de fret humanitaire léger, cependant, un système de priorité établi est en place afin de soutenir les services d'urgence et les besoins prioritaires. En tant que tel, le système de priorité est le suivant :

La première priorité pour l'utilisation du service aérien est toujours donnée aux cas **d'évacuation médicale et de relocalisation de sécurité**, ainsi que du fret et du personnel nécessaires à la sécurité et à l'exploitation des aéronefs.

La deuxième priorité est donnée aux évaluations **inter-organisations** et aux missions d'intervention acheminées par le biais d'**OCHA**.

La troisième priorité de UNHAS concerne **tous les transports réguliers de passagers et de fret humanitaire léger** sur la base du «premier arrivé, premier servi». Les passagers ont la priorité sur le fret, à moins que le fret ne soit considéré comme pouvant sauver des vies, comme les fournitures médicales nécessaires d'urgence. Les priorités du fret varient en fonction de l'évolution des besoins humanitaires dans la zone touchée et sont déterminées par l'UNHAS et le groupe d'utilisateurs.

La quatrième priorité concerne **les vols spéciaux**. Les vols spéciaux font référence aux vols qui se produisent en dehors de l'horaire régulier et sont demandés au nom des organisations utilisatrices d'être utilisés à leur discrétion. Les exemples incluent les charters, les missions de haut niveau, les visites de donateurs, etc. Les vols spéciaux sont effectués avec un recouvrement intégral des coûts et sont soumis à la disponibilité d'un aéronef.

3.3 PROGRAMME PROVISOIRE DES VOLS

UNHAS établit un programme de vol provisoire sur la base des besoins communiqués et exprimés lors des réunions UGC et SC. Ce programme de vol a une durée de validité établie, adaptable et dépendante des activités humanitaires au sol et de la situation sécuritaire en vigueur. Le programme est régulièrement partagé avec les organisations utilisatrices.

3.4 POINTS FOCaux SUR LE TERRAIN

Dans certains endroits, souvent sur le terrain, le personnel UNHAS n'est pas toujours présent. Dans de tels cas, UNHAS, en étroite coordination avec l'UGC, nomme un ou des points focaux sur le terrain, généralement des représentants de l'utilisateur principal des vols vers la localité.

Le point focal sur le terrain est chargé de faciliter les opérations des vols UNHAS, conformément à un Termes de Référence partagé par UNHAS. Le point focal de terrain joue un rôle essentiel dans la facilitation des opérations UNHAS tout en maintenant un niveau acceptable de sûreté et de sécurité. Des mesures appropriées doivent être prises afin d'effectuer des vols sûrs et sécurisés.

Selon la réglementation UNHAS, la présence d'un point focal sur le terrain est obligatoire. **Si aucun contact au sol n'est obtenu pour confirmer la sûreté et la sécurité, il ne peut y avoir de vol vers cette destination.**

3.5 SERVICE À LA CLIENTÈLE

UNHAS se consacre à fournir un service de qualité par un personnel professionnel et amical pour tous ses utilisateurs et partenaires d'exécution. En s'efforçant continuellement de répondre aux attentes et aux exigences des clients, UNHAS a désigné du personnel en charge du service client pour garantir un service client de haut niveau et des procédures liées aux droits et responsabilités des utilisateurs alignées sur UNHAS SAOP.

Les utilisateurs sont encouragés à contacter le service clientèle de UNHAS Burkina Faso à l'adresse e-mail BurkinaFaso.UNHASbooking@wfp.org ou par téléphone au +226 77 29 97 69, s'ils ont des préoccupations, des plaintes, des suggestions ou des compliments. En outre, la participation aux enquêtes UNHAS et les remarques des passagers aide UNHAS à améliorer et à élever les normes pour une satisfaction accrue des clients.

3.6 RECOUVREMENT DES COÛTS

Comme approuvé par le Comité de direction, UNHAS Burkina Faso opère sur le recouvrement partiel des coûts générant environ 15% à 20% des besoins de financement du recouvrement des coûts, les 80% à 85% restants provenant de la contribution des donateurs.

Les frais des passagers et de fret sont facturés aux organisations utilisatrices de UNHAS sur la base de l'utilisation réelle par chaque organisation au taux forfaitaire de 120 USD de / vers Ouagadougou et de 50 USD entre les localités par passager et de 2 USD par kilogramme pour le fret léger soumis à une redevance forfaitaire, par ex. Vols réguliers UNHAS, missions d'évaluation interinstitutions et vols d'évacuation.

No Show : Le plein tarif est facturé en cas de non-présentation ou d'annulation tardive par écrit après 10h00 le jour ouvrable précédant la date du vol. Pour les vols du dimanche et du lundi, l'annulation doit être communiquée à UNHAS avant le vendredi à 10h00.

Le taux de recouvrement des coûts est sujet à changement s'il est approuvé par le comité de pilotage.

3.7 PROCÉDURES DE FINANCEMENT

Une fois le processus d'enregistrement de l'organisation utilisatrice terminé, le personnel UNHAS à Ouagadougou créera le compte utilisateur de l'organisation, ce qui prend entre trois et cinq jours ouvrables.

Un dépôt initial d'au moins 5 000 USD doit être effectué au moment de la création du compte, avant que UNHAS autorise l'organisation nouvellement enregistrée à utiliser ses services de vol.

Le bureau des finances de UNHAS est responsable de la publication des relevés mensuels et du suivi de la situation financière du service. Les relevés mensuels sont distribués avant le 15e jour du mois suivant.

Les paiements mensuels seront effectués conformément aux « Conditions financières pour la provision du service de transport aérien de UNHAS » (Annexe 2), le paiement sera effectué par virement bancaire en USD uniquement sur le compte suivant (veuillez noter que les dépôts en espèces ne sont pas autorisés):

Coordonnées Bancaire PAM - UNHAS Burkina Faso:

Titulaire de compte: REPRESENTATION PAM AU BURKINA

RIB: 26022 01242 421030013951 58

CODE IBAN: BF 88 26022 01242 421030013951 58

CODE SWIFT/BIC: BIBUBFBF

Banque: UNITED BANK FOR AFRICA

Afin de maintenir le compte actif, le solde du compte doit être supérieur à 50 USD. Si le solde est inférieur au montant indiqué, le compte sera automatiquement gelé et aucune autre réservation ne sera autorisée jusqu'à ce que le montant minimum requis du solde soit rétabli.

3.7.1 CLÔTURE ET REMBOURSEMENT DE COMPTE

Si une organisation utilisatrice n'a plus besoin de services aériens et souhaite fermer son compte, la procédure suivante s'applique :

- Une notification initiale est envoyée à UNHAS pour l'informer de l'intention de fermer le compte. La notification doit également inclure une demande de mise à jour du solde du compte.
- Dès réception du solde du compte, l'utilisateur décide d'utiliser le solde total ou de demander un remboursement.
- L'utilisateur envoie une notification écrite à UNHAS avec la décision de se faire rembourser ou d'utiliser le solde, en indiquant clairement le solde actuel.
- Si un utilisateur choisit d'être remboursé, la notification doit être écrite sur du papier à en-tête de l'organisation et inclure les détails du solde restant, les coordonnées bancaires complètes du ou des comptes sur lesquels les remboursements seront crédités et les coordonnées, si des informations supplémentaires sont nécessaires. Le processus de clôture de compte et de remboursement final prend généralement une période minimale de deux (2) semaines.

4. SERVICE PASSAGER

4.1 GÉNÉRALITÉ

UNHAS Burkina Faso prend en charge les services de transport aérien de passagers et de fret humanitaire léger entre Ouagadougou, son hub à plus de 15 localités.

Un programme de vol hebdomadaire provisoire est en place et partagé régulièrement avec les utilisateurs d'UNHAS, comme décrit à la section 3.3. UNHAS exploite des vols strictement sur une base « point à point ». UNHAS n'offre donc pas et ne peut pas faciliter le transfert des passagers ou de leurs bagages vers d'autres vols, en dehors du système UNHAS. UNHAS n'assume aucune responsabilité pour l'établissement des connexions et ne sera donc pas responsable des pertes ou dépenses découlant de l'échec de la réalisation d'une connexion prévue.

Conformément aux conditions d'éligibilité (section 3.1), UNHAS ne transporte que des passagers directement impliqués dans des activités humanitaires. Malgré ce qui précède, UNHAS peut être invité par les organisations utilisatrices éligibles à étendre le droit d'utiliser les services UNHAS aux non-membres du personnel (y compris les fonctionnaires et les partenaires d'exécution) engagés dans la mise en œuvre du projet.

UNHAS n'est pas autorisé à transporter des passagers qui ne remplissent pas les conditions d'éligibilité, par exemple des membres de la famille et / ou des personnes à charge du personnel humanitaire, du personnel en uniforme ou des individus portant des uniformes militaires. Enfin, aucun animal vivant ni animal domestique n'est accepté à bord.

Un passager n'est autorisé à voyager que si son nom figure sur le manifeste des passagers. Conformément à la réglementation de l'OACI et de l'industrie aéronautique, aucun passager ne sera autorisé à monter à bord d'un aéronef UNHAS sans être dûment manifesté.

4.2 RESPONSABILITÉ DES ORGANISATIONS UTILISATEURICES

Les organisations utilisatrices sont priées de s'assurer que les passagers réservés et autorisés à voyager sur UNHAS disposent des autorisations de voyage appropriées. Tous les documents de voyage requis tels que les autorisation / visas et / ou les autorisations de sécurité, les autorisations du MoFA, etc., sont de la seule responsabilité du voyageur. Les amendes, pénalités, paiements ou dépenses encourus à la suite du non-respect de cette exigence doivent être payés par le passager ou facturés à l'organisation utilisatrice du passager.

Les organisations utilisatrices sont responsables de s'assurer que les membres de leur personnel (passagers)

répondent aux critères d'éligibilité de UNHAS : seuls les membres du personnel (passagers) en possession de la carte d'identité de l'utilisateur ou d'une lettre d'introduction (Annexe 4) sont autorisés à voyager à bord des avions UNHAS.

Chaque passager est tenu de fournir une preuve d'identité au comptoir d'enregistrement et avant de monter à bord de l'avion. La preuve d'identité comprend l'UNLP ou badge de l'organisation avec photo. Le service peut être étendu, à la demande de l'utilisateur, aux passagers non-membres du personnel dont le voyage est pertinent pour des opérations humanitaires. L'acceptation de ces passagers est subordonnée à la fourniture d'une lettre d'introduction signée par le chef de l'organisation utilisatrice parrainant le passager et sous réserve de la disponibilité des sièges. L'organisation utilisatrice demandeuse est responsable de ces passagers et de leurs membres du personnel.

L'utilisateur et le membre du personnel voyageant ou la personne parrainée sont responsables du respect des procédures UNHAS. Exemples de non-conformité : tentative de réserver un passager non éligible, usurpation de l'identité d'un passager réservé, tentative d'apporter des armes à feu sur un vol UNHAS, refus de suivre les procédures standard d'enregistrement et de contrôle des passagers, ne pas montrer un badge de l'organisation valide et / ou une lettre de présentation dûment signée. Dans les cas où les procédures ont été ignorées ou n'ont pas été respectées, le système de contrôle de conformité UNHAS sera appliqué.

4.3 POINTS FOCaux DES ORGANISATIONS UTILISATEURS

Chaque organisation utilisatrice est tenue d'avoir un point focal désigné, une personne autorisée qui fait des demandes de réservation ou des annulations au nom de l'organisation. Chaque organisation utilisatrice est tenue de remplir et de soumettre le formulaire d'affectation de point focal (Annexe 3) avec pas plus de trois (3) points focaux. Le ou les points focaux doivent fournir à UNHAS les noms complets, titres, spécimens de signatures, adresses e-mail et autres coordonnées pour la tenue de registres.

4.4 PROCÉDURE DE RÉSERVATION, DE CONFIRMATION ET D'ANNULATION DES PASSAGERS

Chaque demande de réservation de passager doit être soumise en ligne ou en utilisant le formulaire de demande de réservation de passager (formulaire de réservation - Annexe 5). Les formulaires de réservation doivent être remplis en entier, signés et tamponnés par l'un des trois signataires autorisés pré-notifiés par l'agence.

Les formulaires de réservation doivent être soumis à UNHAS par e-mail à BurkinaFaso.UNHASbooking@wfp.org au moins 48 heures avant le vol mais au plus tôt un mois à l'avance. Les demandes de réservation doivent inclure : le nom complet du passager selon sa pièce d'identité de l'agence. Cela devrait inclure les deuxièmes prénoms le cas échéant.

Les demandes de réservation de passagers pour les non-membres du personnel doivent être accompagnées d'une lettre d'introduction dûment signée et approuvée.

Veuillez noter que les réservations téléphoniques ne sont pas acceptées.

Un maximum de **trois (3) réservations** par vol peut être soumis par la même organisation utilisatrice, les sièges sont limités à 3 maximum par organisation utilisatrice. Tous les sièges supplémentaires sont réservés en stand-by et attribués sous réserve de disponibilité des places. Les organisations seront informées en conséquence pour les passagers / fret mis sur liste d'attente. En cas de besoin particulier de sièges supplémentaires au-delà de trois par utilisateur, une demande écrite avec justification doit être soumise à UNHAS au moment de la réservation. La décision finale sur l'attribution de sièges supplémentaires est soumise à la décision du CATO de UNHAS et à la disponibilité des sièges.

Le point focal recevra automatiquement la confirmation de la soumission de la réservation. Cependant, UNHAS confirme le vol un jour avant le départ en émettant et en envoyant les billets électroniques aux e-mails fournis dans le formulaire de point focal, le formulaire de réservation et lors de la réservation en ligne. Les billets ne sont valables que pour une personne désignée et ne doivent pas être échangés. Il est de la responsabilité des passagers ou de l'organisation de confirmer que les passagers sont manifestés.

Les annulations de passagers sont possibles au plus tard 24 heures avant le départ (10h00 le dernier jour ouvrable précédant la date du vol réservé). Cela peut être fait en ligne ou communiqué par écrit au Service à la Clientèle de UNHAS par e-mail à l'adresse suivante; BurkinaFaso.UNHASbooking@wfp.org. Les annulations de passagers, ainsi que les non-présentations sont facturées selon le taux de recouvrement intégral des coûts.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de fournir à UNHAS les détails de tous les passagers nécessitant une assistance spéciale, par exemple, les passagers en fauteuil roulant, malvoyants, etc.

4.5 PROCÉDURES D'ENREGISTREMENT

Il est essentiel que les passagers se conforment strictement aux procédures d'enregistrement ci-dessous afin de maintenir la ponctualité, de maximiser l'utilisation des aéronefs et, en fin de compte, d'assurer des opérations sûres et sécurisées. UNHAS demande à tous les utilisateurs et passagers de suivre les instructions du personnel, des agents et de l'équipage UNHAS. Ce qui suit s'applique :

- Les passagers doivent être munis d'une pièce d'identité avec photo valide de leur organisation, de leur billet physique et d'une lettre de d'introduction (le cas échéant) ;
- Sous la responsabilité de l'utilisateur, les passagers sont tenus de s'enregistrer dans les aéroports desservis par UNHAS au plus tard une (1) heure avant l'heure de départ programmé. Le personnel de UNHAS a des instructions strictes de ne pas enregistrer les passagers arrivant après cette heure ;
- Les passagers « en attente » se verront attribuer des sièges en fonction de la disponibilité de place et selon leur ordre de priorité sur la liste d'attente ;
- Au comptoir d'enregistrement, le personnel de UNHAS effectuera un contrôle d'identité à 100%. Ainsi, les remplacements de dernière minute ou les échanges de passagers ne sont pas autorisés ;
- En cas de divergence avec les manifestes de passagers conservés à l'aérodrome où aucun membre du personnel du PAM / UNHAS ou de leurs représentants n'est présent, le manifeste présenté par le commandant de bord (CDB) sera considéré comme le manifeste valide ;
- Les passagers, les bagages et le fret sont soumis à un contrôle de sûreté obligatoire à l'aéroport de départ. Dans les aéroports dépourvus d'installations de contrôle de sûreté appropriées, le contrôle des passagers peut être effectué à l'aide de détecteurs de métaux et / ou d'une fouille physique. Les bagages / fret peuvent être inspectés manuellement par le personnel ou les représentants de UNHAS. Le personnel ou les représentants de UNHAS se réservent le droit d'ouvrir et d'inspecter tout article ou bagage et de l'accepter ou de le refuser pour le transport. Les passagers qui ne respectent pas ces procédures se verront refuser l'accès au vol.
- Dans les endroits où les convois sont utilisés pour atteindre l'aéronef, les passagers sont tenus de se mettre en rapport avec le point focal UNHAS pour obtenir des informations et des conseils concernant les procédures de convoi établies.

Les frais de visa d'entrée, les frais de sécurité, etc., le cas échéant, doivent être payés par le passager individuel / l'agence, sauf accord contraire.

4.6 FRANCHISE BAGAGES ET BAGAGES À MAIN

En raison de la configuration et des performances de l'aéronef, la franchise maximale pour les bagages des passagers est de **vingt (20) kg** et de **cinq (5) kg** pour les bagages à main par passager.

En outre, les utilisateurs peuvent réserver des excédents de bagages jusqu'à 25 kg à un coût supplémentaire de **02 USD par kg**, quelle que soit la destination.

Les excédents de bagages doivent être réservés dans les mêmes délais que les réservations de passagers à l'aide du formulaire Excédent Bagages (Annexe 10) et doivent être des articles à usage personnel uniquement. Dans le cas où le volume ou le poids de la cargaison limite le transport du bagage réservé, les utilisateurs sont tenus de prendre leurs propres dispositions pour le réacheminement sur le prochain vol disponible à déterminer par UNHAS. UNHAS ne fournit pas de services de stockage, de manutention ou de transport.

UNHAS décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage des bagages et décline toute responsabilité en cas de bagages mal emballés, périssables, endommagés ou fragiles ou pour des dommages mineurs à l'extérieur des bagages (rayures, taches, bosses, etc.). En cas d'erreur d'acheminement des bagages, UNHAS fera tous les efforts possibles pour identifier l'emplacement des bagages et les restituer au passager dans les plus brefs délais gratuitement.

4.7 PASSAGERS SPÉCIAUX

Le personnel de UNHAS fournira une assistance aux passagers ayant des besoins spéciaux. Il est essentiel que le point focal de l'organisation utilisatrice informe UNHAS de tout passager potentiel ayant des besoins spéciaux au moment de la réservation. Le fait de discuter, de noter et de communiquer ces exigences aux équipes de départ et d'arrivée renforcera la capacité de UNHAS à offrir les services qui répondent le mieux aux besoins des passagers. Il est important que les demandes de réservation pour ces catégories de passagers rapportent dans la « remarque » le type de passagers à particularité.

4.7.1 FEMMES ENCEINTES

Habituellement, les femmes enceintes peuvent voyager par voie aérienne jusqu'à 36 semaines de grossesse. Cependant, les conditions spécifiques pour le transport de femmes enceintes seront conformes au manuel d'exploitation (MO) de chaque transporteur aérien. Il est important que toutes les femmes enceintes présentent une preuve d'autorisation médicale pour voyager par avion.

4.7.2 LES BEBES

L'identité du bébé sera vérifiée au comptoir d'enregistrement au moyen d'un extrait de naissance (ou d'une carte d'identité si disponible).

Les adultes accompagnant les bébés devront prouver qu'ils sont les tuteurs autorisés pour le voyage. Le bébé ne se verra pas attribuer de siège ; cependant, tous les voyageurs en bas âge doivent être inscrits sur le manifeste des passagers. Le recouvrement des coûts sera annulé pour les bébés, et les détails spécifiques pour le traitement des bébés seront tels que stipulés par le MO des transporteurs aériens.

4.7.3 VIPs

Les passagers classés dans la catégorie des personnes très importantes (VIP) comprennent : les membres de la famille royale, les présidents, les ministres d'État, les ambassadeurs, les diplomates et les hauts représentants des agences des Nations Unies / ONG internationales.

Il est important que le protocole du VIP se coordonne avec le personnel de UNHAS concernant les exigences spécifiques pour les voyages (par exemple, salon VIP). Le commandant de bord et l'équipage seront informés lorsque des VIP voyagent à bord de l'aéronef. Les VIP doivent être embarqués en dernier et se voir attribuer des sièges réservés.

Remarque:

- Les passagers VIP doivent bénéficier d'un statut prioritaire à l'enregistrement, à l'embarquement et à l'arrivée.
- Le commandant de bord et l'équipage doivent être informés lorsque des VIP voyagent à bord de l'aéronef. Les VIP doivent être embarqués en dernier et se voir attribuer des sièges réservés.

5. SERVICE FRET

5.1 GÉNÉRALITÉ

UNHAS Burkina Faso offre les services de transport de fret entre tous les sites inclus dans programme de vol provisoire. Un service destiné à des quantités limitées de marchandises légères de haute priorité ou de grande valeur, sachant qu'en raison de limitations de capacité, la priorité est donnée au transport des passagers.

5.2 CRITÈRES POUR LE TRANSPORT DU FRET

Toute cargaison doit être manifestée et inscrite sur un manifeste fret. Seules les marchandises répondant aux conditions suivantes seront acceptées :

- Le fret est à l'usage exclusif de l'organisation utilisatrice enregistrée ;
- Seules les marchandises réservées via une demande de transport de fret (CMR - Annexe 6) et accompagnées de la liste de colisage seront acceptées. Les marchandises non conformes à la description, au poids et aux dimensions volumétriques détaillées sur la CMR / Liste de colisage ne seront pas acceptées ;
- Les marchandises mal emballées ou mal étiquetées ne seront pas transportées. L'emballage et l'étiquetage appropriés de la cargaison relèvent de la responsabilité de l'organisation utilisatrice ;
- À moins que la cargaison ne puisse être décomposée, les colis individuels ne doivent pas dépasser 30 kg ;
- Toutes les cargaisons sont soumises à une inspection par UNHAS pour assurer la conformité aux normes de l'OACI régissant le transport sûr des marchandises dangereuses par voie aérienne ;
- Le transport des matières dangereuses est normalisé par les « Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses » de l'OACI (section 5.5). De plus amples informations sont disponibles sur demande auprès du bureau de UNHAS. Les utilisateurs sont responsables de tout décès, blessure ou dommage causé par une telle cargaison ;
- UNHAS exige des informations détaillées sur les fournitures médicales présentées pour le transport ;
- Les produits pourris ou malodorants ne sont pas autorisés sur les vols UNHAS. Les exemples incluent le poisson pourri ou les aliments qui peuvent déranger les passagers à bord.

Malgré le fait que UNHAS assurera la sécurité maximale possible pour le stockage de la cargaison et appliquera des mesures de sécurité pour la manutention et le transport de la cargaison, ni le PAM ni ses agents ne sont res-

pensables de toute perte ou dommage à la cargaison ou aux bagages pendant le stockage, le chargement ou le transport.

5.3 PROCÉDURE DE RÉSERVATION, DE CONFIRMATION ET DE COLLECTE DU FRET

Selon la priorisation de UNHAS (section 3.2), la priorité est donnée au transport des passagers et du fret prioritaire. En tant que tel, UNHAS peut transporter une cargaison dûment demandée dans un délai de deux à cinq jours ouvrables à compter de la date de soumission, à moins que la cargaison ne soit considérée comme pouvant sauver des vies, comme des fournitures médicales urgentes.

Ce qui suit s'applique :

- Toutes les demandes de transport aérien de fret doivent être faites à UNHAS deux (2) jours ouvrables à l'avance via un CMR et accompagnées de la liste de colisage ;
- Le CMR doit être rempli, signé et tamponné par le point focal de l'organisation utilisatrice demandeuse. Le CMR peut être envoyé au bureau UNHAS par e-mail à BurkinaFaso.UNHASbooking@wfp.org ;
- La confirmation de réservation pour le fret peut être obtenue auprès du bureau de réservation UNHAS un (1) jour ouvrable avant le jour du vol ;
- Le billet électronique de réservation de fret sera distribué par UNHAS aux points focaux un jour avant le vol afin de garantir que les utilisateurs puissent rencontrer l'aéronef UNHAS et récupérer leur cargaison ;
- Toutes les marchandises confirmées doivent être livrées à UNHAS soit dans les bureaux, soit à l'aéroport, les détails devant être stipulés par UNHAS BF, en gardant à l'esprit que la facilitation du fret par le contrôle de sûreté et les procédures douanières est à la discrétion de l'expéditeur / destinataire ;
- Toutes les marchandises entrantes doivent être récupérées auprès de UNHAS dès leur arrivée.

5.4 SERVICE COURRIER

En complément du service de transport de marchandises, UNHAS Burkina Faso offre un service de courrier à ses utilisateurs. Semblable à un valise diplomatique, la pochette est un sac en toile léger qui contient des articles adressés à des individus/utilisateurs spécifiques. Les articles sont généralement des documents officiels et des articles légers, ne dépassant pas **cinq (5) kilogrammes**, et n'est pas prévu pour les objets de valeur, comme l'argent. Tout ce qui dépasse 5 kg doit être envoyé comme cargo, en utilisant la procédure CMR, mais sera soumis à la disponibilité de l'espace et les limitations de poids pour le vol particulier.

L'organisation utilisatrice doit s'assurer que l'article est correctement emballé, scellé et bien marqué, en indiquant à la fois l'expéditeur et le destinataire (y compris le numéro de téléphone). L'article doit être accompagné d'un CMR de l'organisation utilisatrice demandeuse.

Pour les pochettes entrantes, le représentant de l'organisation utilisatrice doit récupérer leur courrier auprès du bureau ou de l'agent UNHAS à destination et signer pour elle. Aucune monnaie, articles soumis à restrictions et cargaisons dangereuses / articles solides / ornements / etc. ne doivent être placés dans les pochettes. Les organisations utilisatrices ne sont pas autorisées à soumettre une pochette ou une correspondance directement aux membres d'équipage.

5.5 TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES

Les marchandises dangereuses sont des articles ou des substances susceptibles de présenter un risque important pour la santé, la sécurité ou les biens lorsqu'ils sont transportés par voie aérienne. Les règles, règlements et procédures de UNHAS sont fermement fondés sur les règlements et directives émis par l'OACI.

Dans l'intérêt de la sécurité des passagers et de l'équipage et pour éviter d'endommager de l'aéronef et / ou d'autres marchandises, il est essentiel de prendre conscience des risques associés au transport de marchandises dangereuses. Les informations contenues dans cette section sont extraites des « Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses » de l'OACI. La décision finale concernant le transport des marchandises appartient à l'équipage de l'aéronef et, finalement, au commandant de bord.

Les organisations utilisatrices qui souhaitent transporter des marchandises dangereuses par voie aérienne à l'aide de UNHAS doivent suivre les étapes suivantes avant de soumettre la CMR :

- Soumettez la déclaration de l'expéditeur (Annexe 7) en précisant le type de marchandises dangereuses, ainsi que toute information supplémentaire disponible en pièces jointes à la CMR.
- Identifiez tout article ou substances dangereuses conformément aux réglementations de l'OACI.
- Limitez la quantité contenue dans chaque emballage au maximum autorisé.
- Utilisez le type d'emballage approprié.
- Marquer et étiqueter chaque colis conformément à la réglementation.
- Fournissez tous les détails de la marchandise dangereuse au bureau de réservation de UNHAS.
- Inspectez chaque colis pour détecter tout dommage et / ou fuite.
- Ce qui suit est une liste abrégée de certaines des marchandises dangereuses les plus courantes. UNHAS peut aider et consulter les organisa-

tions d'utilisateurs sur demande.

- Le carburant n'est pas autorisé à être transporté en tant que fret avec les passagers
- Les bouteilles de gaz comprimé ne peuvent être transportées par voie aérienne que si elles font partie d'un appareil respiratoire à oxygène qui sauve des vies dans certaines circonstances médicales limitées, et uniquement sous la supervision du personnel aéromédical.
- Les réchauds de type camping, les appareils de chauffage et les lampes contenant du gaz et / ou des liquides inflammables et les allumettes non sécuritaires sont interdits.
- Tout cylindre pressurisé, plein ou vide. Cela comprend les bouteilles de gaz de cuisson (propane, butane, etc.).
- Diverses fournitures médicales pouvant contenir des produits chimiques dangereux. Des conditions s'appliquent.
- Produits pharmaceutiques pouvant contenir des produits chimiques dangereux, tels que des acides. Des conditions s'appliquent.
- Produits chimiques photographiques (c.-à-d. Produits chimiques pour chambre noire).
- Réfrigérateurs du type contenant des gaz toxiques ou des liquides dangereux. Des conditions s'appliquent.
- Kits de réparation contenant des matières dangereuses (par ex. Peintures cellulosiques, peroxydes organiques, etc.) Des conditions s'appliquent.
- Certains articles médicaux destinés à la recherche scientifique (par exemple, des échantillons inconnus pour les tests peuvent contenir des substances dangereuses (interdits sauf s'ils sont identifiés).
- Boîtes à outils : peuvent contenir des explosifs, des gaz inflammables comprimés (par exemple des bouteilles de butane). Des conditions s'appliquent.
- Batteries de véhicules automobiles ou de génératrices. Seules les piles sèches peuvent être acceptées. Des conditions s'appliquent.
- Tout appareil produisant de la chaleur (par exemple, certains équipements à piles tels que les torches sous-marines et les équipements de soudage peuvent produire une chaleur intense s'ils sont activés accidentellement).

Les procédures et réglementations relatives au transport des marchandises dangereuses doivent être strictement respectées par tout le personnel participant à l'expédition de marchandises dangereuses et à leur réservation sur un aéronef UNHAS. Le non-respect de ces restrictions entraînera l'interdiction de l'utilisateur de UNHAS.

5.6 TRANSPORT DU SPÉCIMEN HUMAIN

Les spécimens humains pesant moins de 5 kg peuvent être transportés gratuitement sur les vols de UNHAS. Aucune réservation préalable n'est requise. Les boîtes d'échantillons de plus de 5 kg sont considérées comme du fret, c'est pourquoi la procédure régulière de transport du fret s'applique.

Le spécimen humain peut être soumis aux réglementations de transport des marchandises dangereuses en fonction de la nature du spécimen, ce qui signifie que des limitations et des dispositions spéciales d'emballage s'appliquent :

- UN 2814 : Matière infectieuse de catégorie A. Substances infectieuses sous une forme qui, lorsqu'elles y sont exposées, sont susceptibles de provoquer une invalidité permanente, une maladie potentiellement mortelle ou mortelle chez des humains ou des animaux par ailleurs en bonne santé. Par exemple, un échantillon de sang connu ou raisonnablement suspecté de contenir le virus Ebola.
- NU 3373 : Substance biologique, catégorie B. Les substances infectieuses qui ne répondent pas aux critères d'inclusion dans la catégorie A. Par exemple, un échantillon de sang prélevé sur un patient connu ou soupçonné d'avoir un agent pathogène de catégorie B, tel que l'hépatite B ou le VIH.
- Échantillons de patients exemptés. Échantillons de patients pour lesquels la probabilité de présence d'agents pathogènes est minime. Pour déterminer si un échantillon de patient a une probabilité minimale de présence d'agents pathogènes, un élément de jugement professionnel est nécessaire. Par exemple, des échantillons autres que ceux connus ou raisonnablement suspectés de contenir une substance infectieuse de catégorie A, par exemple ceux envoyés pour un test de cholestérol (sang), de diabète (urine), de cancer de l'intestin (fécal), sont soumis à un jugement professionnel.
- Instances non soumises à la réglementation sur les marchandises dangereuses. Substances, qui ne contiennent pas de substances infectieuses, ou substances qui sont peu susceptibles de provoquer des maladies chez l'homme; substances contenant des micro-organismes non pathogènes pour l'homme; substances sous une forme dans laquelle les agents pathogènes présents ont été neutralisés ou inactivés de telle sorte qu'ils ne présentent plus de risque pour la santé; taches de sang séchées, recueillies en appliquant une goutte de sang sur un matériau absorbant, ou des tests de dépistage de sang occulte fécal.

Pour UNHAS, un tel jugement professionnel est une confirmation acceptable et suffisante lorsqu'il est fait sous la forme d'une déclaration signée par le médecin de l'OMS / MSF. Si une telle déclaration est faite, un échantillon est considéré comme relevant de la catégorie 3 (échantillons de patients exemptés), qui nécessite un emballage spécial minimum et aucune paperasse supplémentaire du DG pour l'équipage.

Des conseils supplémentaires sur la classification des matières infectieuses et les instructions d'emballage peuvent être obtenus auprès de l'autorité sanitaire nationale et du bureau UNHAS.

5.7 TRANSPORT DES RESTES HUMAINS

Les restes humains peuvent être transportés par UNHAS

sur demande de l'organisation utilisatrice. Dans le contexte de ce SAOP, le transport de restes humains signifie le transport aérien de restes humains depuis le lieu inclus dans le programme de vol provisoire de UNHAS jusqu'à la destination déterminée par l'organisation utilisatrice pour un rapatriement ou une remise du corps.

Le destinataire du cercueil et des effets personnels de la personne décédé est l'organisation utilisatrice qui doit organiser elle-même le rapatriement du corps ou la remise aux proches.

Compte tenu de la sensibilité de la situation pour les plus proches parents, le transport des restes humains doit être effectué le plus rapidement possible. Selon l'OACI, les autorités locales de l'État de départ doivent apporter toute l'assistance nécessaire au rapatriement des restes humains vers leur pays d'origine.

L'UNDSS fournit des conseils et tout le soutien / la coordination nécessaire à l'organisation utilisatrice concernée.

Les restes humains ne peuvent être transportés que sur un vol dédié. Compte tenu de la composition de l'aéronef utilisé par UNHAS, il est interdit de transporter des restes humains sur un vol avec d'autres passagers, à l'exception de ceux déclarés par l'organisation utilisatrice concernée comme accompagnant le corps.

Les restes humains doivent être placés dans un cercueil conforme aux normes IATA suivantes pour le transport de restes humains par voie aérienne :

- Les restes doivent être emballés dans une enceinte intérieure hermétiquement fermée qui peut être constituée d'un matériau flexible (sac mortuaire) ou peut être un cercueil rigide en plomb ou en zinc pour empêcher la fuite d'odeurs ou de fluides désagréables ;
- L'enceinte de confinement doit alors être emballée dans un cercueil en métal ou en bois ;
- Le cercueil en bois ou en métal peut être protégé des dommages par un emballage extérieur et recouvert d'une toile ou d'une bâche de sorte que la nature de son contenu ne soit pas apparente ;
- Les restes non embaumés doivent être placés dans deux sacs mortuaires scellés ;
- Tous les conteneurs d'expédition doivent être neufs et ne peuvent pas être réutilisés ;
- Tous les envois de restes humains doivent porter correctement l'étiquette « tête » sur le conteneur extérieur pour aider les manutentionnaires dans les opérations de chargement et de déchargement des aéronefs.

Les documents suivants doivent être fournis à l'UNHAS :

- Copie originale du certificat de décès ;
- Original du passeport de la personne décédée (et UNLP le cas échéant) ;
- Copie originale du certificat « Absence d'infection » ;
- Si le décès a été causé par une infection contagieuse, des exigences supplémentaires de transport de la DG peuvent être applicables (conformément aux exigences d'emballage de la DG Classe 6)
- Certificat d'embaumement original (le cas échéant) ;
- Copie originale du « Laissez-passer pour reste humains » ;
- Liste des effets personnels (et des biens officiels le cas échéant).

Les certificats énumérés ci-dessus doivent être délivrés / certifiés par les autorités publiques locales compétentes. Les copies de tous les documents énumérés ci-dessus doivent être envoyées par courrier électronique à l'UNHAS le plus tôt possible.

L'organisation utilisatrice livrera le cercueil à l'aéronef. L'accès au tarmac d'aéroport pour les véhicules / personnes spéciaux doit être coordonné par l'UNDSS avec l'appui du coordinateur UNHAS.

L'organisation utilisatrice qui soumet les documents susmentionnés confirme que le cercueil ne contient que les restes de la personne nommée dans les documents pertinents (et les effets personnels devant être enterrés ou incinérés avec les restes humains).

L'organisation utilisateur, avec l'aide de l'UNHAS, devra assurer la liaison avec les autorités d'immigration / douanières de l'aéroport pour les procédures de dédouanement requises au point d'origine afin de s'assurer que les papiers et passeport respectifs ont été tamponnés avant le départ du vol.

Le transport des restes humains est effectué conformément aux conditions applicables énoncées dans les règlements des transporteurs pour le transport des restes humains et la décision finale reviendra au commandant de bord.

À l'arrivée de l'avion, l'ensemble complet des documents originaux accompagnant la cargaison doit être remis à l'organisation utilisatrice concernée par le destinataire.

5.8 TRANSPORT DES ARMES

Le transport d'armes à feu et d'armes n'est généralement pas autorisé sur les vols UNHAS. Certaines exceptions peuvent être faites pour le transport des VIP, qui doivent être accompagnés par une équipe de protection rapprochée blindée. Le passager doit adresser sa demande au CATO 72 heures avant le vol prévu, avec les informations suivantes, en remplissant le FORMULAIRE DE DÉCLARATION D'ARME fourni par l'équipe UNHAS à la demande du passager.

Reportez-vous à l'AVSEC ANNEXE 5 pour des informations plus détaillées.

6. ÉVACUATIONS AÉRIENNE



6.1 PROCÉDURES GÉNÉRALES

Deux formes d'évacuations existent dans le cadre de l'opération UNHAS BURKINA FASO :

- Évacuation sanitaire (MEDEVAC) ;
- Relocalisation sécuritaire (SEC-EVAC).

Certaines règles générales s'appliquent aux deux types d'évacuation :

- L'évacuation sanitaire et la relocalisation sécuritaire dûment demandées ont priorité sur le programme régulier de UNHAS ;
- Les demandes d'évacuation sanitaire et de relocalisation sécuritaire doivent être adressées à UNHAS.BurkinaFaso@wfp.org. De plus, le CATO UNHAS ou son adjoint peut être joint 24 heures / jour, 7 jours / semaine par téléphone, e-mail, etc.
- Les évacuations et les relocalisations ne peuvent être effectuées que selon les règles de vol et les restrictions applicables (c.-à-d. Conditions VFR, entre le lever et le coucher du soleil, etc.). Cependant, ce règlement ne devrait pas empêcher une personne ou une agence de demander une évacuation ou une relocalisation en cas de besoin.
- Cette procédure est strictement pour l'évacuation ou la relocalisation par voie aérienne. Tous les autres moyens d'évacuation ou de relocalisation par terre et par eau sont hors du champ d'application de cette procédure.

6.2 ÉVACUATION SANITAIRE

Les évacuations sanitaire (MEDEVAC) désignent l'évacuation d'un individu pour des raisons médicales du terrain vers le centre de santé ou la base d'opération principale le plus proche. Un tel individu est considéré comme sous soins médicaux, cependant, il / elle ne risque pas de perdre la vie, les membres ou la vue, mais nécessite un traitement médical supplémentaire qui n'est pas disponible sur le terrain.

Les aéronefs UNHAS ne transportent pas d'équipement spécial adapté aux évacuations sanitaires, et les équipages ne sont pas non plus formés ou disponibles pour aider aux soins médicaux d'un patient pendant le vol. L'avion n'est pas équipé en ambulance aérienne. Néanmoins, l'aéronef peut être configuré avec une civière.

Si le patient doit être transporté avec une forme quelconque d'équipement médical d'urgence, toutes les règles de sécurité des vols et de transport de marchandises dangereuses doivent être respectées. Indépendamment de l'urgence, les normes de sécurité normales doivent être respectées et ne peuvent être compromises.

Les organisations utilisatrices peuvent demander une évacuation sanitaire (MEDEVAC) de leur personnel en soumettant un formulaire de demande d'évacuation sanitaire (Annexe 8) qui comprend une déclaration « apte à voler » et « indemne de maladie contagieuse » dûment remplie et signée, obligatoire pour UNHAS. Pour accepter la demande MEDEVAC. L'utilisateur demandeur est entièrement responsable de l'exactitude des déclarations faites sur l'état du patient. L'utilisateur est également entièrement responsable du transport du patient vers l'aéronefs à l'aéroport / aérodrome de départ et depuis l'aéronefs à l'arrivée.

Toutes les évacuations sanitaires sur les vols réguliers UNHAS sont facturées les frais de réservation nominaux, tandis que les évacuations sanitaires demandées par une organisation et nécessitant le déploiement d'un actif aérien sont facturées au recouvrement partiel des coûts.

UNHAS n'effectue pas d'évacuation sanitaire en dehors du pays d'opération.

6.3 RELOCALISATION SECURITAIRE

Les relocalisations de sécurité par voie aérienne ne seront approuvées qu'après consultation au niveau du directeur de pays (CD) du PAM et de la sécurité du PAM. Tous ces vols seront coordonnés par UNHAS en collaboration directe avec le Département de la sûreté et de la sécurité des Nations Unies (UNDSS) et/ou le Forum des ONG sur la sécurité. Le vol relocalisation sécuritaire doit avoir un agent de sécurité à bord, sauf pour les endroits où un agent de sécurité est au sol ou où la situation de sécurité a été jugée acceptable. Ces vols ont la priorité sur tous les vols à l'exception des évacuations médicales.

Dans tous les cas, une évaluation de sécurité spécifique est effectuée pour évaluer le niveau de risque associé aux vols demandés. En l'absence d'évaluation des risques de sécurité (Security Risk Assessment SRA), l'UNDSS prendra une décision sur la base des informations obtenues auprès des responsables de la sécurité du PAM ou des ONG.

Toutes les relocalisations sécuritaires sont demandées à travers UNDSS (responsable de la sécurité du Forum des ONG en coordination avec UNDSS) et seront facturées au tarif nominal par passager. Lorsqu'il y a un aéronef au sol ou qu'il y a un vol régulier sur place, les passagers seront facturés aux frais nominaux. Cependant, les demandes de transfert de sécurité par une organisation individuelle seront facturées au recouvrement intégral des coûts.

7. MISSIONS INTER ORGANISATIONS ET VOLS SPÉCIAUX



7.1 MISSIONS INTER ORGANISATIONS

Les vols pour les missions inter-organisations font référence aux vols demandés à l'appui des éléments suivants:

- Missions conjointes humanitaires pour l'évaluation des besoins dans une zone spécifique;
- Vol organisé pour l'intervention d'urgence dans les zones touchées impliquant plusieurs organisations;
- Missions OCHA et FONGIH

Plus précisément, ces missions sont définies comme des missions prioritaires par OCHA sur la base de l'absence d'objection du HCT.

Les demandes de mission inter-organisations doivent être coordonnées par le biais du Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies OCHA au moins 72 heures avant la date du vol. Une fois la demande de mission approuvée par OCHA, les organisations utilisatrices devront soumettre des demandes de réservation en conséquence avec les références respectives à la mission. UNHAS sera responsable de la coordination des dispositions de sécurité et administratives à destination.

7.2 VOLS SPÉCIAUX

Si l'organisation utilisatrice a besoin d'un vol spécial dédié aux besoins d'une organisation spécifique, une demande officielle écrite doit être soumise au bureau de réservation de UNHAS. UNHAS fournira à l'organisation utilisatrice les informations en retour contenant les informations opérationnelles sur le vol (dates possibles, nombre maximum de passagers et franchise de bagages, etc.) et un devis financier. Une fois que tous les détails ont été convenus, l'organisation utilisatrice doit soumettre un formulaire de demande de vol spécial dûment signé et tamponné (annexe 9).

8. ACRONYMES

CATO	Chief Air Transport Officer
CDB	Commandant de Bord
CMR	Cargo Movement Request
HCLM	Comité de haut niveau sur la gestion des Nations Unies / High Level Committee on Management
HC	Coordinateur Humanitaire
MEDEVAC	Évacuation sanitaire / Medical Evacuation
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OCHA	Bureau de la coordination des affaires humanitaires
ONG	organisation non gouvernementale
PAM	Programme Alimentaire Mondiale
SAOP	Standard Administrative and Operating Procedures
SARP	ICAO Standards and Recommended Practices
SEC EVAC	Relocalisation sécuritaire
SC	Comité de Direction / Steering Committee
UGC	Comité du groupe utilisateurs / User Group Committee
UN	United Nations
UNAVSTADS	United Nations Aviation Standards for peacekeeping and humanitarian air transport operations
UNDSS	United Nations Department of Safety and Security
UNHAS	United Nations Humanitarian Air Service
UNLP	United Nations Laissez-Passer
USD	United States Dollar
VFR	Visual Flight Rules

Merci aux donateurs suivants pour leurs contributions en 2020



Canada



Denmark



European Union Civil Protection and Humanitarian Aid



France



Germany



Luxembourg



Switzerland



United Kingdom



United States of America

World Food Programme

Via Cesare Giulio Viola 68/70,
00148 Rome, Italy
T +39 06 65131 wfp.org

For more information:

UNHAS.BurkinaFaso@wfp.org
BurkinaFaso.UNHASbooking@wfp.org
T +226 75 79 11 79
T +226 07 30 16 54