



GUIDE COMPLET POUR LES MARCHANDISES ENDOMMAGÉES

Time is money. We save you both!



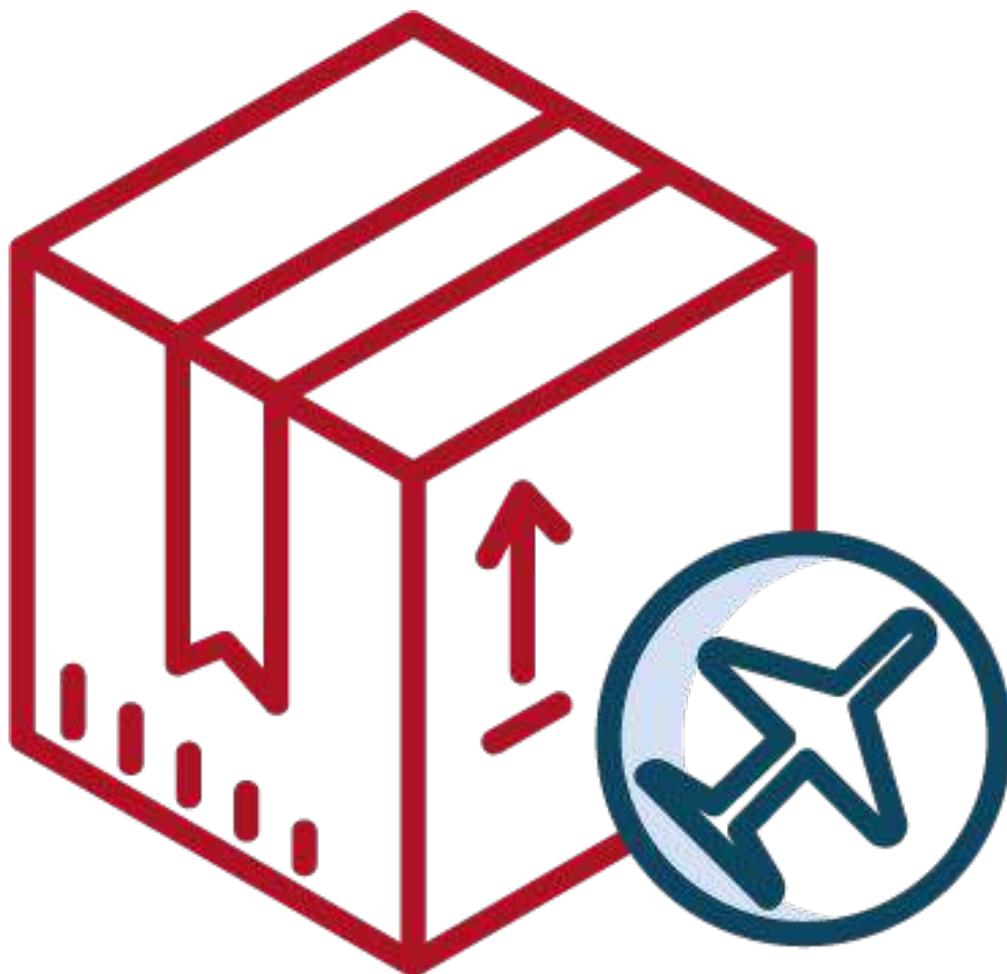
www.docshipper.com

Sommaire

Qu'est-ce qu'une marchandise endommagée ?.....	3
Pourquoi nous vous offrons ce guide ?.....	4
Pour qui ce guide sera-t-il bénéfique ?.....	4
Conditions d'utilisation et désistement.....	5
Chapitre 1 : Introduction.....	6
Chapitre 2 : Type de dommages à la cargaison.....	7
Chapitre 3 : Action et réaction.....	18
Chapitre 4 : Mesures préventives.....	20
Chapitre 5 : Traitement des situations d'avarie de cargaison.....	33
I - Comment gérer une situation d'avarie ?.....	33
II - Le délai de prescription et son importance.....	39
Conclusion.....	41

Qu'est-ce qu'une marchandise endommagée ?

Une cargaison peut être considérée comme endommagée lorsqu'elle est reçue par l'acheteur en mauvais état, et que sa dégradation s'est produite lors de son transport d'un point A à un point B.



Pourquoi nous vous offrons ce guide ?

En 2019, le **commerce international** représentait 60% du PIB mondial. Acteur de l'économie mondiale, il implique le déplacement des marchandises via différents types de transports : fret **aérien, maritime, ferroviaire** ou encore **routier**. Le fret maritime est le moyen de transport le plus fréquent, puisqu'il représente 90% du commerce international. Avec des chiffres aussi impressionnants que ceux du commerce international, il est inévitable que des cargaisons puissent être endommagées de temps à autre. De nombreux traders n'ont pas connaissance de ces possibles dommages, ni de comment elles se produisent et leurs raisons.

Dans ce guide, nous allons donc aborder les points suivants :

- Les différents types de dommages aux marchandises
- Les raisons pour lesquelles les marchandises peuvent arriver endommagées
- Les mesures préventives à suivre afin d'éviter les dommages aux marchandises
- Comment gérer une situation de dommages aux marchandises

Pour qui ce guide sera-t-il bénéfique ?

Ce guide sera bénéfique pour **l'ensemble des importateurs et exportateurs**, débutants ou experts, les commerçants, les transporteurs, les manutentionnaires ou encore les transitaires.

Si votre business est parmi les suivants:

- Manutention de marchandises conteneurisées en tant qu'exportateur, importateur, transporteur ou agent
- Emballage et / ou fret conteneurisé
- Contrôle des pertes

Alors, ce guide est fait pour vous !

Conditions d'utilisation et désistement

Ce guide a pour objectif de proposer des **conseils** ainsi que des **connaissances éducatives**. Il n'est en effet pas proposé comme un avis juridique. Pour tout besoin de conseils ou d'avis juridique, il est plutôt conseillé de se faire accompagner d'un **expert**, qui étudiera chacune des situations au cas par cas.

L'ensemble des informations mentionnées dans ce guide ont été vérifiées. Cependant, l'actualité changeant très régulièrement, il est probable que certaines mesures prises aujourd'hui seront modifiées voire supprimées demain. Veuillez donc à vérifier l'actualité régulièrement.

L'auteur ne peut être tenu de responsable pour tout type de perte, de dommage, qui puisse résulter de l'utilisation de ce guide, ainsi que des informations qu'il contient. Cela inclut également les dommages, qu'ils soient directs, indirects ou punitifs, résultant de l'utilisation de ce guide.

Chapitre 1 :

Introduction

Lorsque nous parlons de l'industrie dynamique du transport mondial, nous évoquons **l'expédition**, **le fret**, mais également **la logistique**.

En raison de divers facteurs, comme une catastrophe naturelle ou simplement une erreur humaine, une expédition peut ne pas se dérouler comme prévu initialement, et ce, **peu importe le mode de transport utilisé**.

Un endommagement de la marchandise, qui donne lieu à une perte de la marchandise et donc une perte financière, peut également **affecter la relation entre les clients et les fournisseurs**.

Les dommages sur les marchandises peuvent survenir à différents stades de son cycle d'expédition, notamment lorsque la cargaison est :

- En possession du vendeur
- En cours de chargement dans un container
- En cours de chargement dans un camion
- En transit, que ce soit par voie maritime, ferroviaire, aérienne ou routière.
- En possession de l'acheteur
- Etc...

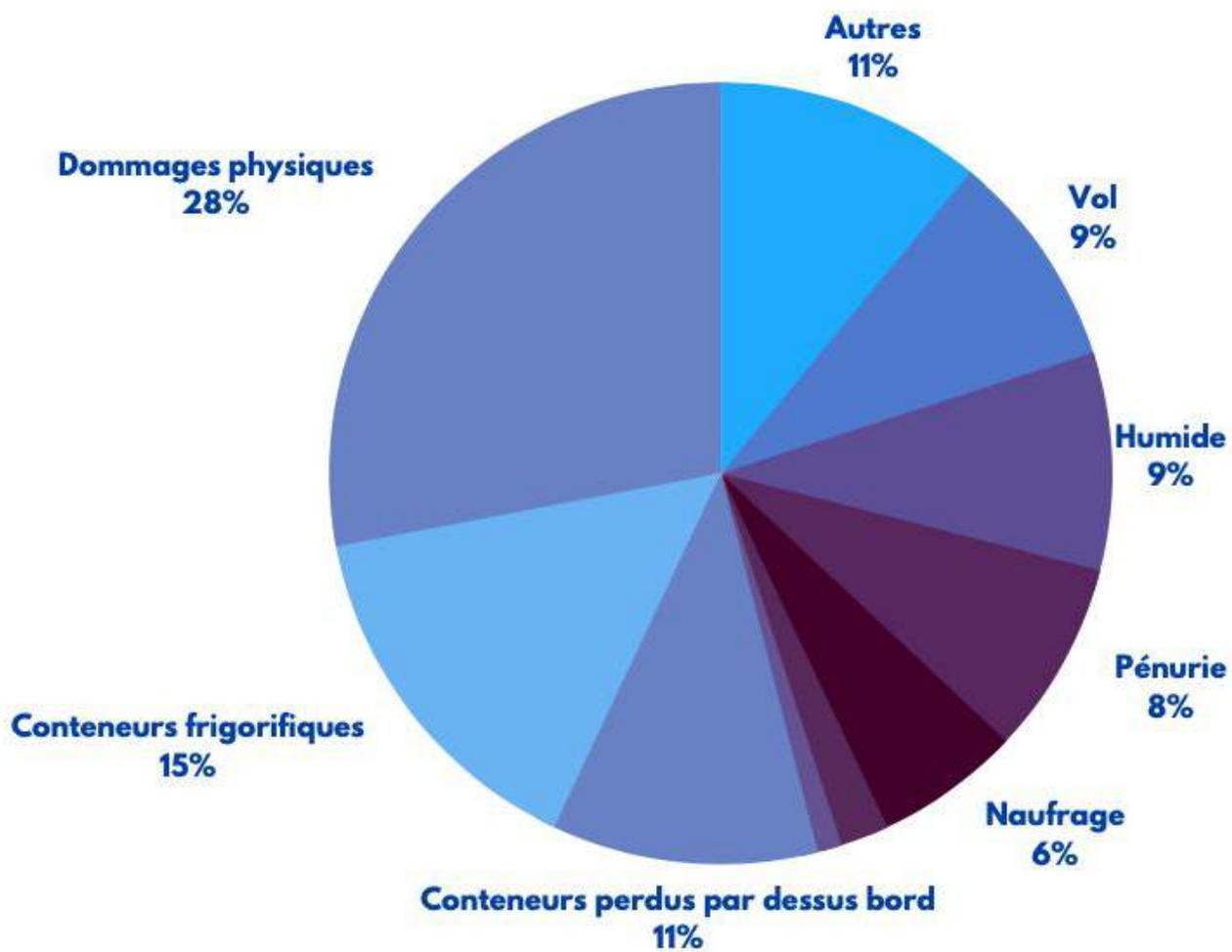
Chapitre 2 :

Types de dommages à la cargaison

Différents types de réclamations concernant les marchandises conteneurisées sont possibles.

Voici, selon la société d'assurance de protection et d'indemnisation UK P&I Club, les différents types de dommage à la cargaison, répartis en pourcentage :

TYPES DE DOMMAGE À LA CARGAISON



Parmi ces divers types de réclamations, différentes catégories permettent de classer les dommages :

- **Le dommage physique** : il correspond à un endommagement de la marchandise suite, par exemple, à une chute.
- **Le dommage humide** : il correspond à un endommagement de la marchandise par l'eau.
- **Le dommage dû à une contamination** : il correspond à un endommagement de la marchandise par une contamination.
- **Le dommage lié au conteneur frigorifique** : il correspond à un endommagement de la marchandise par un équipement frigorifique défectueux ou une mauvaise manipulation de cet équipement.
- **Le dommage dû à une infestation** : il correspond à un endommagement de la marchandise par une infestation.

Aussi, les marchandises peuvent être endommagées dans des expéditions conteneurisées pour **diverses raisons**. En voici quelques-unes :

- Absence d'emballage approprié pour protéger la marchandise durant la totalité de son voyage
- Mauvais type de conteneur utilisé
- Mauvaise utilisation du conteneur (pour les conteneurs frigorifiques ou à température contrôlée) : mauvais réglage de la température, de l'humidité
- Mauvaise répartition du poids ou surcharge
- Étiquetage incorrect d'un conteneur dangereux, pouvant entraîner un arrimage incorrect à bord d'un navire non adapté au type de marchandise

Le dommage physique

Le dommage physique correspond à un endommagement de la marchandise physiquement.

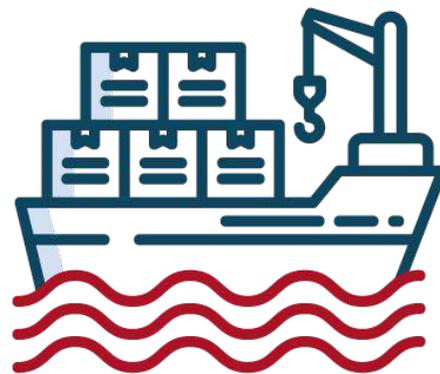
Les raisons du dommage physique

Quel que soit le fret employé, que ce soit le fret maritime, aérien, ferroviaire, ou routier, les marchandises peuvent subir, à l'intérieur même d'un conteneur, des dommages physiques.

La plupart de ces dommages physiques se produisent **lorsque la marchandise est transportée en fret maritime**. En outre, le fret maritime est le moyen de transport le plus utilisé puisque, comme dit précédemment, il représente 90% du transport de marchandises à l'international.

Contrairement au fret aérien, ferroviaire ou routière, le fret maritime possède 6 manières différentes de se déplacer :

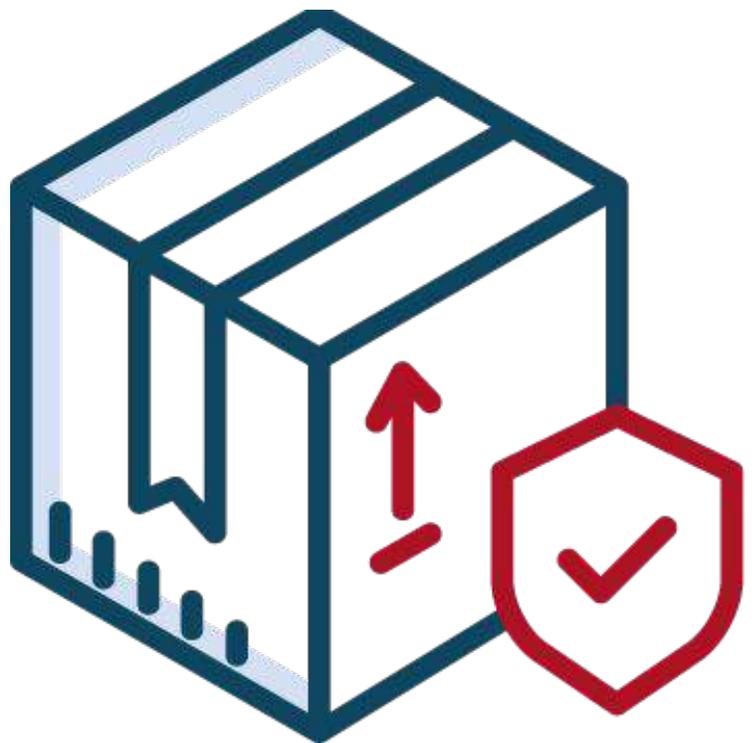
- Le soulèvement
- Le déferlement
- Le balancement
- Le lacet
- Le tangage
- Le roulis



Les mouvements y sont donc plus **importants**, et la marchandise y est donc fragilisée. Chacun d'entre eux provoque une précarisation de la marchandise emballée à l'intérieur des conteneurs. Le risque qu'elle soit endommagée est donc plus important.

Prenons exemple du mouvement de roulis. Certains navires ont enregistré des mouvements de roulis allant jusqu'à 40 degrés. Les marchandises se trouvant à l'intérieur des conteneurs se déplacent donc de 40 degrés également et frappent donc les parois latérales d'une très grande force. En outre, certaines peuvent parfois peser plus de 5 tonnes. Il peut s'agir par exemple de bobines ou de blocs de granit.

Lors de situations comme celle-ci, les mouvements que subissent les marchandises à l'intérieur des conteneurs peuvent donc **être assez violents**, notamment si les marchandises sont **pas ou peu emballées et arrimées**.



En outre, le mauvais arrimage à l'intérieur même du conteneur est l'une des **principale raison des dommages physiques**.

Voici quelques unes des raisons qui conduisent à un mauvais arrimage à l'intérieur d'un conteneur.

- Les arrimages et les fixations sont **incorrects**, **inadéquats** ou encore **insuffisants**. Cela peut arriver notamment si les bois de calage, le calage ou même le matériel d'arrimage n'est pas suffisant.
- La répartition du poids est **mauvaise**. Cela arrive par exemple lorsque les cargaison sont empilées dans une zone de conteneur et ne sont pas réparties uniformément.
- La cargaison est **incorrectement** chargée. Cela arrive notamment lorsque les caisses ou les palettes lourdes sont superposés sur des caisses ou des palettes plus légères. Cela nuit à la stabilité de la cargaison.

Un mauvais arrimage peut être lié à différents facteurs. Voici quelques exemples :

- Lorsqu'un entrepôt d'emballage ou un expéditeur **néglige** le travail et **ne prend pas** les précautions pour emballer correctement les marchandises
- Lorsqu'un manutentionnaire **manque** de connaissance pour certains types de marchandises, notamment sur les biens lourds et spéciaux, comme les bobines d'acier ou les blocs de granit
- Lorsque l'un des partis concernés prend des raccourcis, afin de réduire leurs coûts, sans forcément se rendre compte de l'influence ou de l'impact physique que cela peut avoir sur les biens.

Le dommages humide

Le dommage humide correspond à un endommagement de la marchandise par l'eau ou par des conditions humides.

Les raisons du dommage humide

Les raisons du dommage humide sont nombreuses : **humidité, condensation, pluie, pénétration d'eau de mer au sein du conteneur...**

Le changement des conditions climatiques lors de transits à travers de multiples zones climatiques, pouvant parfois passer de humide et chaud, à glacial et froid, puis à pluvieux et humide, explique le dommage humide.

Parfois, le type de conteneur pour le transport d'un bien est **mal choisi**. Par exemple, un bien devant être transporté dans un conteneur ventilé est transporté finalement dans un conteneur normal. Cela explique également le dommage humide.

L'infiltration d'eau au sein des conteneurs est souvent liée à des trous dans ces derniers, à dans des joints d'étanchéité de la porte qui ne fonctionne **pas correctement**, ou encore à une inondation dans la cale du navire.

La plupart du temps, une inondation dans une cale se produit en raison d'une opération de ballastage.

De manière générale, l'humidité est formée au sein d'un conteneur à **cause de la condensation**.

La société de logistique Américaine Trade Risk Guaranty a d'ailleurs estimé que 10% des marchandises endommagées sont le résultat d'un dommage humide.

Le dommages dû à une contamination

Le dommage dû à une contamination correspond à un endommagement de la marchandise par une contamination, qui la rend inconsommable par l'humain ou tout autre usage industriel.

Les raisons du dommage dû à une contamination

Un dommage par contamination peut être lié à une **pollution** ou un **empoisonnement**.

Elle peut se produire au sein des marchandises solides ou liquides, qui sont elles-mêmes chargées dans des conteneurs ISO standard ou même des conteneurs-citernes ISO. Pour rappel, les conteneurs citernes ISO sont conçus pour le transport de **liquides**, dangereux et non dangereux.

D'ailleurs, selon le célèbre fournisseur d'assurance américain TT Club, ce type de contamination est la principale raison des réclamations relatives aux conteneurs-citernes.

Aussi, dans certains cas les marchandises sont contaminées par des odeurs. Ce phénomène est relativement courant avec des cargaisons sèches au sein d'un conteneurs ISO standard, et se produit notamment à cause de la proximité des conteneurs.

Certaines marchandises sont plus susceptibles d'être contaminées par une odeur, notamment les **marchandises délicates**. En voici quelques exemples :

- Vêtements
- Produits alimentaires
- Chaussures
- Produits de base comme le café, le tabac, le thé, ou le coton



Par exemple, un conteneur transportant des vêtements, est installé côte à côte avec un conteneur transportant des matériaux liés au secteur de la pêche et dégageant une odeur nauséabonde de poisson très forte. Durant le transport, l'odeur dégagée par le conteneur transportant les matériaux de pêche peut affecter le conteneur transportant les vêtements. À l'arrivée, le client rejettera donc dans la plupart des cas le conteneur qui lui ai dédié, car sa marchandise n'ai pas arrivé en l'état et se trouve **invendable**, en raison de l'odeur que les vêtements dégagent.

La contamination par odeur peut également se faire lorsque les biens, comme les vêtements, sont transportés dans des conteneurs ayant servis précédemment à transporter des produits chimiques ou des peaux d'animaux, **dont l'odeur dégagée est nauséabonde**. Dans ce cas, la compagnie maritime a remis le conteneur vide à l'expéditeur dans un état généralement relativement bon structurellement, et celui-ci a ensuite emballé les vêtements au sein de ce même conteneur sans forcément vérifier l'absence d'odeur avec l'exportation.



Le dommages lié au conteneur frigorifique

Le dommage lié au conteneur frigorifique correspond à un endommagement de la marchandise par un équipement frigorifique **défectueux** ou une mauvaise manipulation de cet équipement.

Un dommage lié au conteneur frigorifique comprend la **pourriture, la surmaturation, la décoloration et/ou le hors gabarit, les meurtrissures** ou encore **le dégel**.

Les raisons du dommage lié au conteneur frigorifique

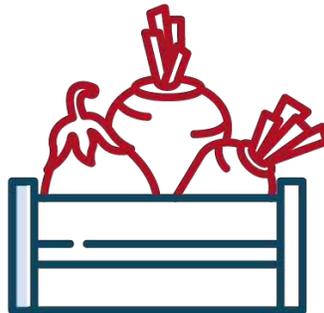
Bien sûr, un dommage sur un conteneur frigorifique n'est peut être lié au **mauvais fonctionnement** des équipements frigorifiques, ou à une panne de courant, mais pas que. Voici d'autres raisons qui peuvent provoquer un dommage :

- La marchandise a été emballée pour l'exportation, mais **n'a pas** été récoltée au moment propice
- La température du conteneur a été **mal réglé**. Par exemple, il y a eu une réfrigération au lieu d'une congélation, ou inversement
- Une erreur humaine **involontaire** s'est produite. Par exemple, le signe moins devant la température de consigne a été oublié, ce qui fait qu'une marchandise devant être transportée à -10°C est en fait transportée à 10°C .
- L'arrimage de la cargaison frigorifique est **mauvais** au sein du conteneur et la circulation d'air n'est pas bonne.
- L'arrimage de la marchandise **n'est pas correct**, et les biens présents à l'intérieur se déplacent, provoquant un écrasement
- La qualité du matériel d'emballage est **mauvaise**
- L'huile des chariots élévateurs ou autres machines ont provoqué une contamination ou une dégradation de la marchandise
- Le pré-refroidissement approprié est **absent**

Le dommage dû à une infestation

Le dommage dû à une infestation correspond à un endommagement de la marchandise par une **présence importante** d'insectes ou d'animaux comme des rongeurs, qui peut causer des maladies ou dommages à la marchandise. Cette infestation peut conduire à une contamination de la cargaison (mode de dommage vu précédemment). Elle peut aussi conduire à des **retards**, notamment lorsque les autorités sanitaires portuaires inspectent la cargaison.

Dans la plupart des cas, le dommage lié à l'infestation concerne les **produits agricoles**.



Les raisons du dommage dû à une infestation

Un dommage dû à une infestation peut être lié à diverses raisons, notamment :

- Le transfert d'insectes en provenance d'un entrepôt infesté, où la cargaison était stockée
- Le déplacement d'insectes à partir d'un conteneur, vers un autre conteneur, notamment avec la proximité
- La présence d'insectes dans le conteneur, notamment le plancher, provenant d'une cargaison précédente

Chapitre 3 :

Action et réaction

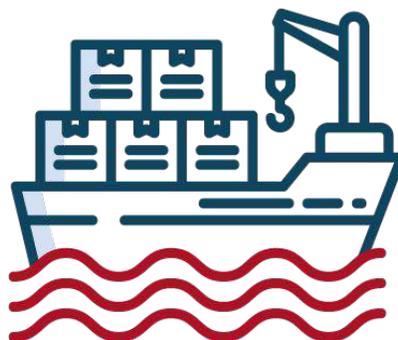
Lorsqu'une marchandise est endommagée, les clients portent une **réclamation**, souvent auprès des compagnies maritimes, lorsque leur bien est transporté par fret maritime.

Or, la compagnie maritime ayant transporté les biens endommagés **n'est pas forcément** responsable.

En effet, la compagnie maritime peut rejeter une réclamation lorsqu'un conteneur **ne présente pas** de dommage apparent, mais que les marchandises présentes à l'intérieur sont **endommagées**. Effectivement, la compagnie maritime considérera ici que la responsabilité appartient à l'expéditeur.

En outre, lorsque les marchandises sont expédiées à l'aide de conteneurs FCL (Full Container Load), la compagnie maritime **ne peut** :

- Voir l'état de la marchandise emballée
- Connaître la quantité emballée
- Connaître la méthode d'emballage
- Avoir accès à la cargaison emballée à l'intérieur du conteneur

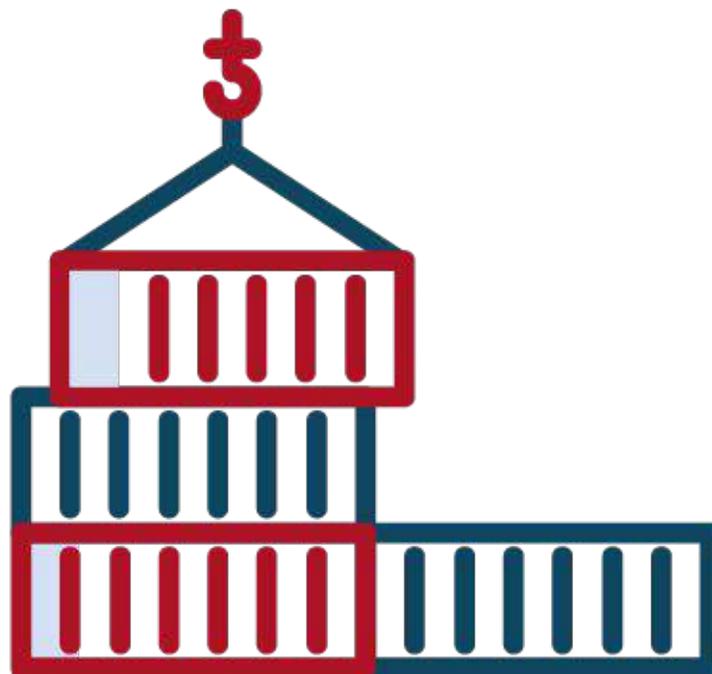


Le rôle des expéditeurs est de **charger, d'arrimer**, mais aussi de **compter**.

À moins de posséder des **preuves** qui permettraient de prouver que les marchandises se trouvant à l'intérieur du conteneur aient été détérioré par une négligence volontaire, d'une manipulation mal réalisée ou de toute autre action de la compagnie maritime, **ne comptez pas** sur votre réclamation auprès de la compagnie maritime.

Prenons exemple d'un dommage créé en raison d'une humidité. Il a été démontré qu'il y a eu un dommage en raison de trous dans le conteneur.

Ici, la compagnie maritime pourrait être accusée par l'exportateur pour lui avoir délivré un conteneur **qui n'était pas en état** de naviguer. À l'inverse, la compagnie maritime pourrait également accuser l'expéditeur, pour **non vérification** de l'état des conteneurs vides remis avant la cargaison.



Chapitre 4 :

Mesures préventives

Il est d'abord important de **connaître**, mais également de **comprendre** chacune des caractéristiques et des particularités de vos marchandises, ainsi que le type de dommage qu'elles peuvent causer ou subir.

Lorsque vous prenez connaissance des fragilités de votre marchandise, vous pouvez **déterminer** le type de dommage qu'elle peut causer, ou subir, et ainsi prendre toutes les mesures préventives pour éviter un dommage.

Si vous transportez par exemple des marchandises relativement **sensibles** aux mouvements, telles que des oeuvres d'art, du verre, des véhicules, etc. vous devez connaître les risques et les différents de dommages qui peuvent survenir avec les mouvements de la mer si votre marchandise est transportée via le fret maritime, ou avec les mouvements des camions si votre marchandise est plutôt transportée via fret routier.

Veillez donc à connaître les **différents types** de dommages que peuvent subir vos marchandises, afin de prendre toutes les **précautions** nécessaires et protéger vos biens.



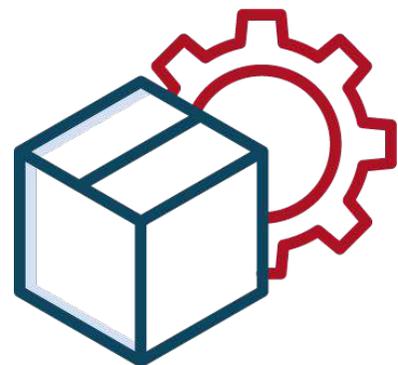
Mesures préventives contre le dommage physique

La première mesure qui vous permettra d'éviter un endommagement de vos marchandises est l'utilisation d'un **conteneur adapté**.

Pour le transport de marchandises relativement lourdes par exemple, vous devez vous assurer que le conteneur utilisé puisse supporter le poids des biens. Cela est facilement identifiable, en vérifiant notamment les **marquages** du conteneur. Vous pouvez par exemple trouver le poids autorisé sur la plaque CSC du conteneur.

Veillez également à vous assurer que le matériel, ainsi que les méthodes de calage et d'arrimage sont **adaptés** aux mouvements de la marchandise à l'intérieur même du conteneur. Si vous avez le moindre doute quant aux moyens employés pour votre cargaison, n'hésitez pas à **faire appel** à un expert qui saura vous recommander les meilleurs moyens pour arrimer votre marchandise.

Vous devez également **impérativement** respecter toutes les exigences SOLAS VGM, et ce à tout moment du cycle logistique de votre marchandise (emballage, transport, chargement des conteneurs).



Un conteneur de fret dispose de multiples options, qui ont pour objectif de protéger votre marchandise. En voici quelques unes :

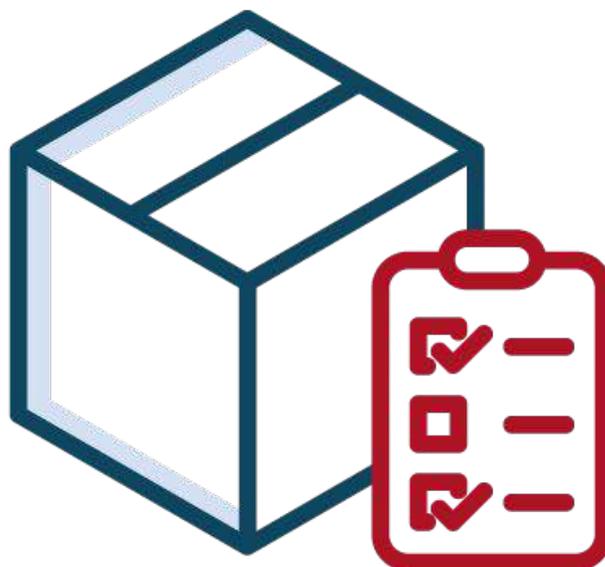
Options d'arrimage et de fardage de la cargaison	Solutions proposées
Plancher de conteneur en bois	Pour l'ancrage avec des cales et des connecteurs en bois
Murs intérieurs	Pour soutenir les produits légers
Anneaux (oeillets) et barres d'arrimage	Points de fixation pour cordes d'arrimage, fils, chaînes, cerclages en acier, ensembles de travées.
Parois en acier ondulé dans des conteneurs à toit ouvert	Les traverses peuvent être ancrées dans l'ondulation
Poutres et planches en bois	Pour étayer et soulager la pression verticalement et horizontalement
Ponts et murs intermédiaires	Pour le chargement à différents niveaux et pour la séparation
Barres ou tiges mobiles verticalement ou horizontalement	Pour sécuriser la charge par tronçons
Filets	Pour sécuriser les cargaisons fragiles
Coussins gonflables (fardage gonflable)	Pour absorber les chocs soudains et empêcher la charge de se déplacer
Connecteurs en bois	Pour sécuriser les palettes, les patins et les caisses au sol du conteneur

Corde, fil, bandes d'acier, sangles de térylène, ensembles de travées	Pour fixer la charge sur des anneaux ou des barres d'arrimage
Blocs de styropor, papier ondulé, pneus usagés, palettes vides	Pour bloquer les espaces vides
Poteaux d'angle	Convient pour la fixation par contreventement

Il existe également d'autres **nombreux facteurs** à considérer lors de l'emballage de vos marchandises. En voici quelques exemples :

- Prévoir l'arrimage de la marchandise au sein du conteneur.
- S'assurer que les limitations concernant le poids du conteneur sont **respectées**, et que ces derniers soient conformes aux marquages du conteneur.
- S'assurer que le poids est réparti **correctement** à l'intérieur même du conteneur. Veillez toujours à ne pas dépasser la concentration de poids autorisée.
- Veiller à ce que le poids ne soit pas concentré sur un **même côté**, ou une **même extrémité**. La conception idéale de la répartition du poids est de concentrer les masses les plus lourdes sur le fond, afin de garantir une certaine **stabilité**. Nous vous recommandons de mettre en boîte, en caisse ou bien même sur berceau vos produits les plus lourds.

- S'assurer que les marchandises dites "**incompatibles**" ne soient pas mélangées dans un même conteneur (Exemple : ne pas mélanger des vêtements avec des produits chimiques)
- S'assurer que les marchandises, susceptibles de se déverser, **ne soient pas** superposées au-dessus d'autres marchandises
- S'assurer que les directives relatives à l'emballage sont **respectées**



L'ensemble de ces facteurs mentionnés précédemment ne représente qu'un **exemple** des différents types de dommages qui peuvent éventuellement survenir, si l'un de vos conteneurs **n'est pas emballé correctement**.

Si vous avez un doute quant aux pratiques d'emballages de votre conteneur, il est recommandé d'utiliser un entrepôt ou une entreprise d'emballage qui assurera la résistance de votre cargaison, ainsi que sa sécurité tout au long de son transport d'un point A à un point B.

Mesures préventives contre les dommages humide

Comme indiqué précédemment, il est primordial que vous ayez conscience de la **fragilité** de votre marchandise, ainsi que de l'**itinéraire physique** que celle-ci emprunte, et ce de l'origine à la destination.



Si votre marchandise est chargée dans des cartons, ou qu'elle est constitué de fer, d'acier, ou bien de coton, ou pour tout autre marchandise susceptible d'être endommagé par l'humidité, il est important de **connaître** cet itinéraire, afin de prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de vos produits.

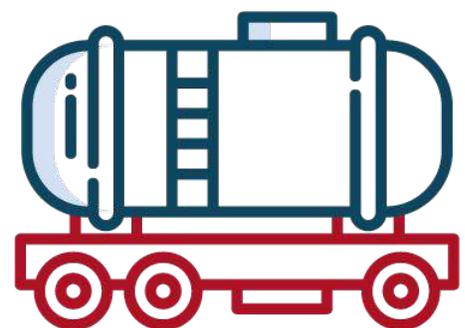
Ayez conscience que certains déplacements, notamment lorsque votre marchandise navigue d'un hémisphère à un autre, peuvent affecter la **qualité** de vos biens. Ce phénomène est notamment dû aux **conditions climatiques** qui diffèrent entre ces deux parties du monde, avec des températures et une humidité très changeante.

Veillez à faire également attention à la **corrosion** et à l'**oxydation**, qui affectent notamment les produits métalliques. Quant à la **condensation**, ce phénomène représente un danger pour l'ensemble des cargaisons. Pour lutter contre l'ensemble de ces potentiels **incidents**, veillez à prendre des mesures adéquates afin d'atténuer le risque de condensation et d'humidité à l'intérieur même du conteneur. Pour cela, vous pouvez par exemple utiliser des matériaux anti-humidité, ainsi que des conteneurs conçus **spécialement** pour ce type de phénomène, comme les conteneurs ventilés. Veillez également à ce que les portes de vos conteneurs soient bien **étanches**, et que les joints d'étanchéité soient en **bon état**.

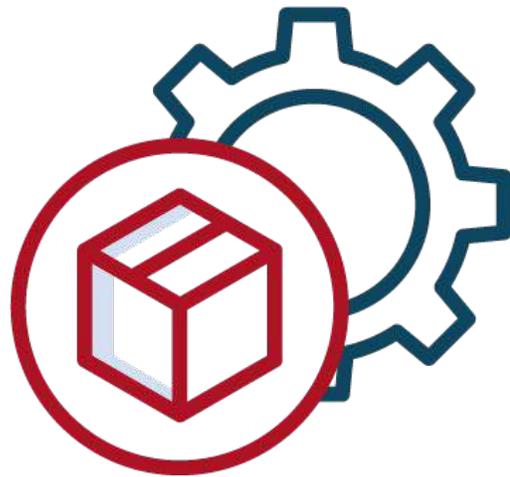
Mesures préventives contre un dommage dû à une contamination

Pour le vrac liquide :

Si votre marchandise est transportée à l'aide de conteneur-citerne ISO, vous devez faire une demande d'obtention d'un "**certificat de nettoyage citerne**". Vous pouvez faire cette demande auprès de l'exploitant de la citerne, qui indiquera le dernier nettoyage en date, et fournira tous les **détails** de celui-ci.



Lorsque vous êtes en possession de cette information, assurez-vous que cette citerne **convient** à votre marchandise. Vous pourrez par la suite déterminer si votre cargaison possède un **risque de contamination** lors de l'utilisation de votre citerne.



Il est conseillé de demander l'aide d'un expert en cargaison liquide en vrac, afin d'examiner la citerne. L'expert pourra également **surveiller** les opérations de par sa présence sur les manoeuvres de chargement.

L'ensemble des exploitants de citernes tient à l'écart **systematiquement** leur parc de citernes alimentaires, de leurs autres citernes, telles que les citernes à gaz, chimiques, etc. En effet, l'ensemble des citernes contenant des aliments ne sont **pas toujours compatibles** avec votre citerne contenant des aliments spécifiques. Idem pour les citernes chimiques ou gazeuses.

Il est donc **obligatoire** que vous fournissiez l'ensemble des informations sur votre marchandise à l'opérateur de la citerne la plus appropriée pour votre marchandise.

Il arrive que votre marchandise **réagisse** à la celle présente dans le compartiment adjacent, notamment par le mélange de substances, la température, bien que le matériel utilisé ait été déclaré propre et prêt à l'emploi.

En effet, un mélange comme celui-ci peut **endommager** la marchandise, voire provoquer un incident réactif important dû à une contamination.

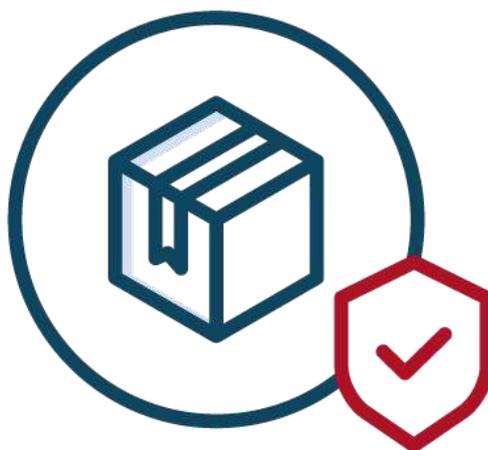
Un contrôle de compatibilité est donc recommandé, afin **d'éviter** tout incident.

Pour le vrac solide :

Certaines de vos marchandises solides **s'exposent** à une contamination par odeurs, ou par la rouille, comme le tabac, le tissu, les noix ou encore les vêtements, et ce dans un conteneur ISO normal.

Dans cette situation, vous avez **la possibilité** de demander à votre compagnie maritime un conteneur de qualité alimentaire, ou bien de qualité A, qui est fabriqué pour le transport de ce type de marchandise.

Un conteneur qualifié comme qualité F ou qualité A, possède des spécificités conformes aux directives de classement des conteneurs.



Un conteneur qualifié comme qualité F ou qualité A, possède des spécificités conformes aux directives de classement des conteneurs.

La description	Grade F (pour les aliments)	Grade A
État structurel	Doit être IICL5 ou CW avec plaque CSC valide. Les conteneurs neufs et remis à neuf entrent dans cette catégorie.	Doit être IICL5 ou CW avec Plaque CSC valide. Les conteneurs comme neuf, reconditionné et utilisé se situent dans cette catégorie.
Peinture intérieure	Doit être compris entre 95% et complètement sans marque.	Doit être de 90 à 95% sans marque
Sol	Doit être propre sans marques ou taches transférables, les rayures ne doivent pas dépasser 2 mm de profondeur	Doit être propre avec un minimum d'huile ou teinture non transférable des taches, les rayures ne doivent pas dépasser 2 mm de profondeur
Panneaux extérieurs	Rouille superficielle minimale, bosselure négligeable	Rouille superficielle minimale, bosselure négligeable

Lorsque la marchandise est en cours de chargement, les remorques frigorifiques ainsi que les conteneurs frigorifiques **ne doivent pas fonctionner**. Cela permet **d'éviter** en effet les risques de givrage ainsi que de transfert d'air ambiant froid ou chaud indésirable, et tout gaz d'échappement dans l'espace de chargement.

Veillez également à ce que les conteneurs frigorifiques ne soient pas chargés dans un **environnement humide**, chaud et ouverts, et envisagez plutôt des quais de chargement réfrigérés avec tunnels de froid.

L'ensemble des types de cargaison frigorifique doit avoir **une température contrôlée**. Pour s'assurer de cela, plusieurs mesures doivent être prises en compte, notamment :

- Les paramètres de température et d'humidité doivent **être réglé** correctement en fonction de la marchandise
- Les détails de la température doivent **être surveillés**, notamment le - et le +, ce afin qu'une cargaison ne soit pas réglé sur +5°C au lieu de -5°C

Il est très important que votre cargaison soit **correctement** arrimée lors du transport de vos marchandises frigorifiques conteneurisées.

Voici donc quelques conseils concernant l'arrimage de la cargaison frigorifique :

- Au-delà de l'extrémité du plancher en T, la cargaison **ne doit pas être arrimée**

- Elle **ne doit pas** non plus être chargée au-dessus de la ligne rouge de chargement
- Il est important que la cargaison soit installée sur un plancher stable. Elle doit être bien calée pour qu'elle **ne se déplace pas** pendant le voyage
- La température doit être réglée et adaptée à la cargaison
- Vérifiez également les contrôles de déshumidification
- Si un pré-refroidissement est indispensable, ce sera la cargaison qui subira le pré-refroidissement, et non le conteneur, à l'exception qu'un système de refroidissement soit employé.
- La ventilation doit également être réglée **correctement**. En effet, comme l'air emprunte le chemin de la plus faible résistance, il ne doit pas y avoir de restrictions à la circulation d'air. Le moindre espace entre les portes ou bien même les palettes **doit être fermé** avec des cartons ou du bois. L'air sera ainsi forcé à circuler de manière correcte, et le risque d'un potentiel puit de chaleur (où un air chaud circule en permanence) près des portes sera diminuées
- Il est important de vérifier les fruits et légumes afin de détecter les potentiels dommages causés par la moisissure, le pré-refroidissement, le flétrissement, la déshydratation, la décoloration, la rupture, les taches molles, le glissement ou encore le les odeurs et le froid
- Idem pour les cargaisons congelées qui doivent **être vérifiées** afin de détecter tous problèmes liés notamment à la température
- Les emballages doivent également être examinés afin de **vérifier** leur aptitude à protéger la marchandise lors d'un transit

Mesures préventives contre un dommage lié à une infestation

Vous devez impérativement **informer la compagnie maritime** lors du transport de marchandises spéciales, notamment lorsqu'il s'agit d'une cargaison alimentaire. Dans ce cas, vous devez demander à ce que votre marchandise soit transportée dans un **conteneur adapté** à transporter de l'alimentaire.

Vérifiez également que votre marchandise soit stockée dans un entrepôt **propre, sans parasites** ou **sans rongeurs** qui pourraient être susceptibles de provoquer une infestation.

Aussi, le bois de calage peut représenter un risque de propagation d'organismes, et ce notamment en raison de son matériel de fabrication, le bois brut et non traité. Pour ces raisons, de multiples pays **imposent** un traitement par fumigation de leur palette et bois de calage avant leur exportation.



Chapitre 5 :

Traitement des situations d'avarie de cargaison

I - Comment gérer une situation d'avarie ?

Le monde du fret et de l'expédition est **très actif**. Pour cela, de nombreux facteurs sont pris en compte afin de déterminer la meilleure solution en cas de dommage sur la marchandise.

Ci-dessous, vous trouverez toutes les **mesures à prendre** lorsque vous êtes dans une situation d'avarie sur votre marchandise conteneurisée :

- Obtenir une preuve de dommage
- Prévenir les parties concernées (veillez à bien noter les délais de notification)
- Organiser une enquête
- Identifier la cause des dommages
- Atténuer et minimiser les pertes
- Obtenir des preuves à l'aide de documentation
- Soumettre une réclamation tarifée

La preuve des avaries est en effet un aspect **très important** lorsqu'il s'agit d'endommagement de produits. Obtenez cette preuve dès que le dommage se produit et que vous recevez une notification de dommage. Une preuve visuelle est **préférable** car elle aide à comprendre l'étendue et le type de dommage, et, parfois, la raison et la cause.

Si le dommage concerne de la marchandise frigorifique, vous devrez probablement télécharger les données de l'enregistreur de données de l'équipement frigorifique. Il est aussi primordial **d'informer** les parties concernées par les dommages.

Une fois que vous avez réceptionné l'avis de dommage ainsi que la preuve du dommage, vous devez **impérativement** envoyer les documents aux parties suivantes :

- Votre société d'assurance des marchandises
- La compagnie maritime ou toutes les entités qui étaient en possession de votre marchandise avant que vous la réceptionnez.
- La personne auprès de qui vous avez acheté la cargaison, ou votre expéditeur.
- Toutes autres parties étant impliqués dans l'expédition



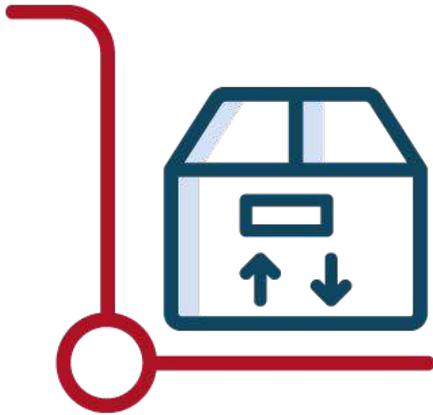
Il est très important d'être **réactif** car les réclamations doivent être déposées sous un certain délai. De manière générale, les parties concernées par un dommage doivent être averties dans les 72 heures afin que les mesures nécessaires soient prises de leur côté.

Votre déclaration de dommage aux parties prenantes doit inclure votre **intention de revendiquer les dommages**, ce une fois que la valeur de la demande de dommage ait été calculé. Si vous faites la démarche concernant la notification de dommage à la cargaison trop tard, vous risquez **de ne pas recevoir** d'indemnité.

Cette déclaration est aussi **primordiale** pour organiser une expertise commune avec la compagnie maritime ou toutes les autres entités concernées, et ce afin de vérifier la nature, la cause, la raison, ainsi que le coût estimé de la réclamation.

L'expertise doit être réalisée par un **expert recommandé** par votre assurance, ou par votre assurance elle-même. Après inspection, les résultats sont transmis aux **deux parties**, afin qu'elles puissent bénéficier toutes des mêmes informations. Notez qu'**il ne faut pas débiller** la marchandise avant l'expertise.





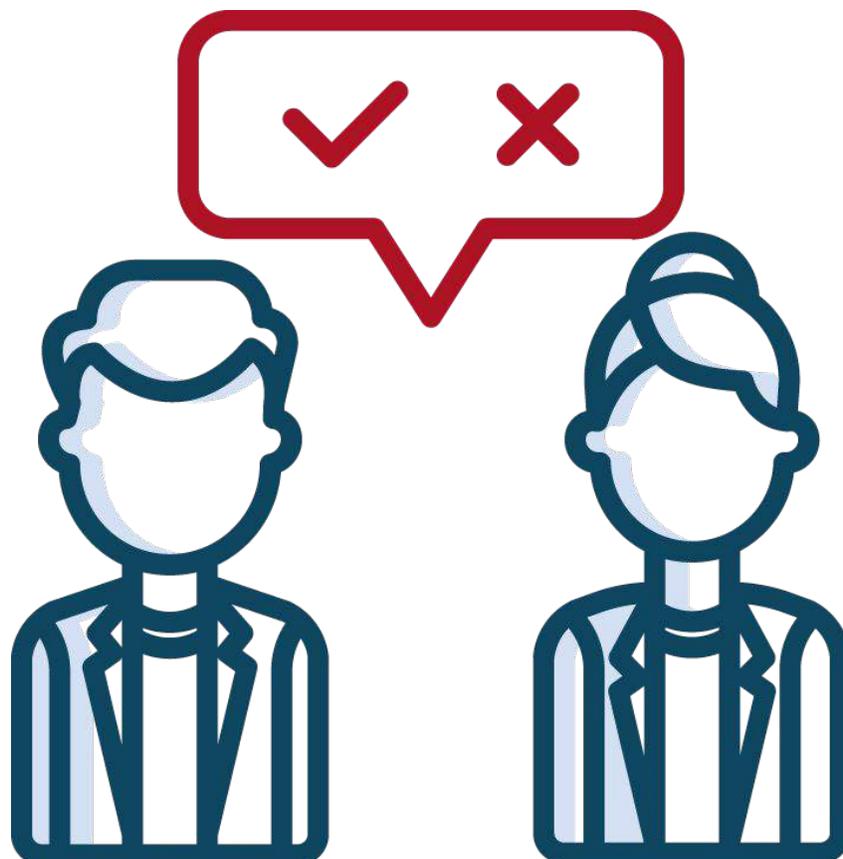
Cependant, le dommage physique **ne signifie pas** nécessairement que la totalité de la marchandise ait été endommagée. Si vous êtes demandeur, essayez de **minimiser les pertes**. En effet, il est probable que vous puissiez séparer votre marchandise, afin que vous sauviez la cargaison encore utilisable. Aussi, certaines marchandises endommagées peuvent être vendues sur des marchés de la récupération. Dans la plupart des cas, les coûts liés à la réduction des dommages peuvent vous être **remboursés** par l'assurance.

Une fois que vous avez pris les mesures pour **minimiser** et **atténuer** les pertes, vous devez obtenir les preuves documentaires relatives aux avaries et à leur valeur. Cela peut inclure des photos de la cargaison après son emballage original, ainsi que tout autre rapport d'expert. Si la cargaison a été emballée sous l'oeil d'un expert, vous pouvez également **demandeur le rapport d'expert**.

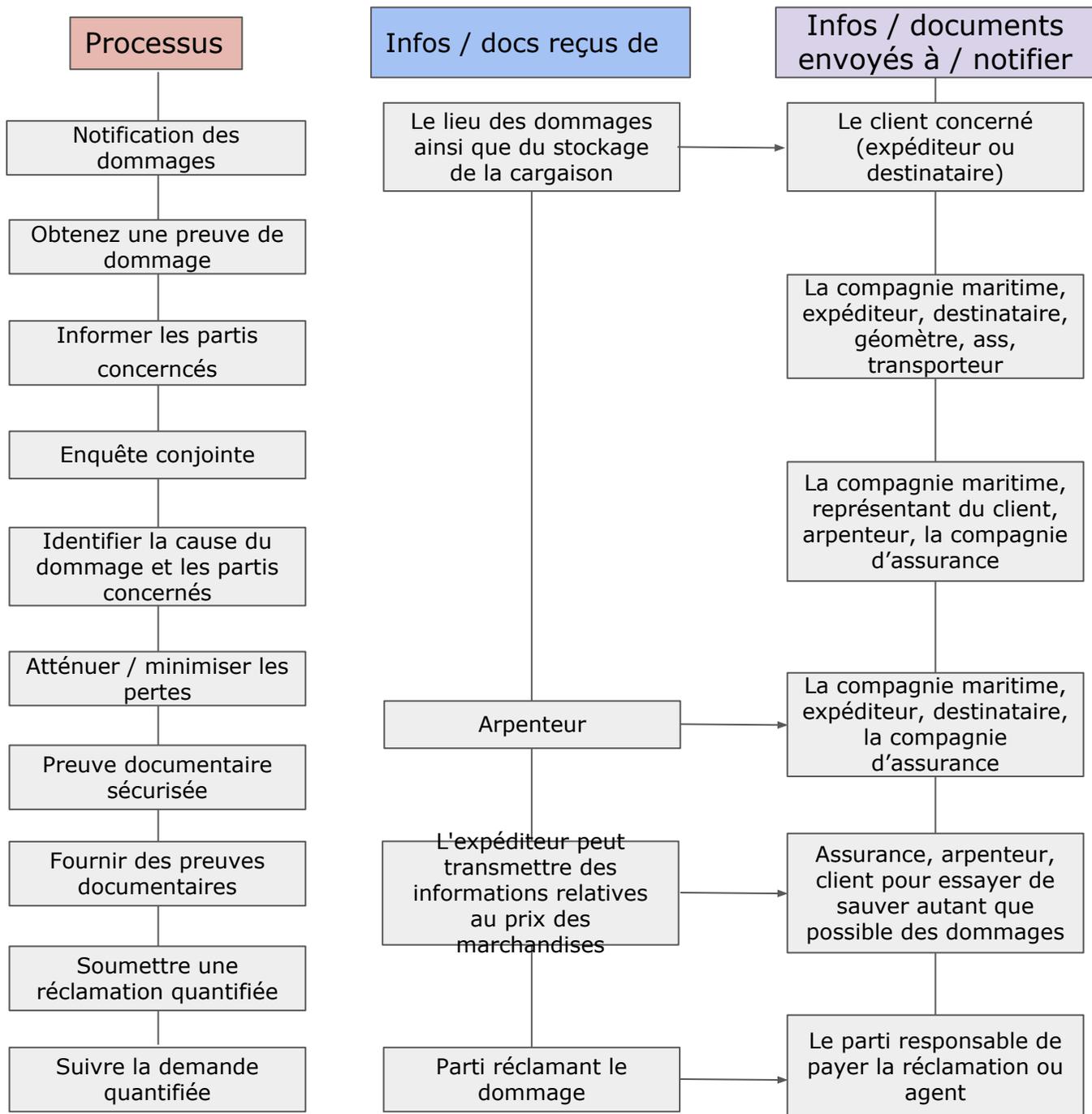
Lorsque vous aurez obtenu ces documents, une réclamation quantifiée ou chiffrée peut être adressée aux parties qui est éventuellement responsable du dommage. Cette réclamation tarifaire **doit être envoyée** aux parties ayant manipulé la cargaison, avec les documents nécessaires, dans les délais autorisés.

Vous pouvez adresser une **réclamation** aux partis suivants:

- La compagnie maritime, si **elle est en tort** pour une raison ou pour une autre
- À l'exportateur ou au chargeur, s'ils n'ont **pas pris les précautions suffisantes** ou n'ont pas suivi suffisamment les directives nécessaires en ce qui concerne l'emballage de la marchandise.
- Au transporteur, s'il **n'a pas pris de précautions suffisantes** pour la sécurité du transport de la cargaison
- Tout autre parti qui **aurait pu causer le dommage** de la marchandise lors de son transport



Processus de réclamation pour dommage de fret



II - Le délai de prescription et son importance

Lorsque vous avez effectué vos démarches pour obtenir une réclamation tarifée, il est conseillé de **demander un reçu**. Il s'agira en effet de la preuve finale contre une éventuelle interdiction s'il y a.

Il est important de noter qu'une réclamation possède une période d'expiration / un délai de carence, qui est fondé sur le **principe des limitations** selon le pays, la société ou la juridiction.

Le délai de prescription **correspond** au temps pendant lequel nous pouvons nous attendre à ce qu'un demandeur entame une procédure judiciaire pour le remboursement de la demande.

Ce délai de prescription **peut être imposé** par les lois du pays ou de la juridiction, ou bien être convenu entre les différents partis.

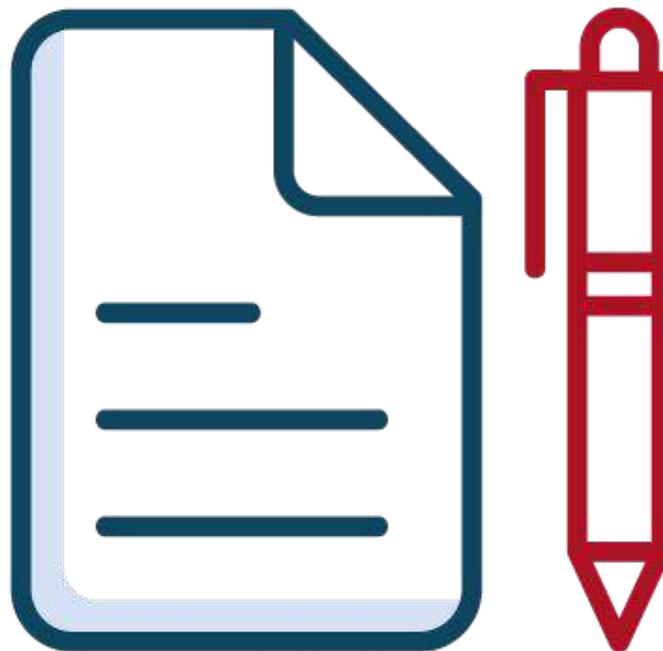
Chacun des types de réclamations a un délai de prescription **différent**, en fonction de la juridiction ou du pays. Il est également conseillé au demandeur de rester en contact avec sa compagnie d'assurance ou son équipe juridique afin de **s'assurer de ce délai**. À noter que le demandeur peut prolonger les délais de prescription si un accord mutuel est mis en place, sinon, par le biais des tribunaux.



De manière générale, le délai de prescription pour les demandes d'indemnisation concernant le fret est de **un an**, et ce à compter de la date à laquelle vos biens vous ont été livré, ou à laquelle elles **auraient dû** vous être livrées.

Il revient au demandeur de s'assurer du suivi de la réclamation. Il doit veiller à ce que sa résolution s'effectue dans l'année, faute de quoi il doit entamer une action en justice au cours de l'année, ou bien exprimer son intention d'engager de débiter une action en justice. Il peut également **faire une demande de prolongation** du délai de réclamation afin d'engager une action en justice.

Si vous importez des marchandises pour la première fois, veillez, en amont de l'importation, à ce que les **mesures suffisantes** soient prises pour vous garantir que les exigences et les procédures en termes d'importation sont respectées.



Conclusion

Pour conclure, des dommages au fret peuvent survenir à **tout instant**, et ce peu importe le type de fret, le moyen de transport utilisé, ou le lieu.

Dans la majorité des cas, ces avaries sont liées au **manque de connaissances**, à la **négligence**, au **manque de volonté** ou bien même à **l'utilisation de moyens détournés** afin de réduire les coûts.

Afin que votre marchandise arrive en bon état, et ce en toute sécurité, chacune des parties impliquées dans le transport de marchandises doit montrer une **certaine vigilance**, et suivre les meilleures techniques en matière d'arrimage, d'emballage, de documentation ou encore de déplacement de la marchandise.

Si vous êtes face à une situation de dommage de votre marchandise, vous devez :

- **Effectuer** une analyse et **comprendre** le type d'avarie subie par vos biens, et se poser les questions essentielles telles que quand, pourquoi, comment, qui et quoi
- **Connaître** et **comprendre** l'ensemble des informations concernant la marchandise. Cela comprend l'itinéraire suivi, la méthode d'emballage...
- **Avoir connaissance** des différents partis ayant été impliqués dans le transport de la marchandise, et connaître le moment où elle a été remis aux personnes concernées, et ce pour déterminer la responsabilité de chacun.

- **Avoir connaissance** des mesures à prendre afin de diminuer les pertes
- **S'assurer** que la responsabilité revienne au bon partie
- **S'assurer** que la réclamation d'indemnisation soit traitée correctement, et ce conformément aux principes prescrits

Nous espérons que ce guide vous aura apporté davantage de connaissance en ce qui concerne les différents dommages possibles lors du transport de votre marchandise.

