Annexe 1

(Modèle 2)

**Fonds pour l’amélioration de la qualité de service**

**Formule de demande relative à un projet**

Titre du projet: extension d’IPS

Type de projet:

International

Régional

Commun

National

**Remarque:** en principe, une mission du CTP sur site n’est pas nécessaire pour l’extension d’IPS. En effet, une fois le matériel acheté, l'installation d’IPS Web Client n’est qu’une question de connexion à Internet. Par conséquent, le CTP n’analyse pas les résultats de la migration

Créditeur(s):

UPU/Union restreinte (le cas échéant):

Coordonnateur du FAQS:

Adresse:

Téléphone: ( ) Télécopie: ( )

Adresse électronique:

Cachet   
de l’opérateur   
désigné

|  |  |
| --- | --- |
| Budget du FAQS (en USD) |  |
| Budget total (en USD) |  |
| Durée prévue du projet (en mois) | Sept mois |

Lieu: Date:

Postmaster General/Directeur général Coordonnateur du FAQS

Nom: Nom:

Signature: Signature:

**1. Situation actuelle** (cf. art. 7.3.2 du MGP)

|  |
| --- |
| Veuillez expliquer en quelques phrases:   * Quelle est votre situation actuelle et quel(s) problème(s) rencontrez-vous? * Pourquoi le système IPS doit-il être étendu?   Exemple:   * Le système IPS est actuellement utilisé principalement au centre de tri et au bureau d’échange (insérer la ville/le lieu) à des fins de traitement du courrier. XX (veuillez insérer le nombre de bureaux) bureaux de poste sont actuellement connectés au système. A titre informatif, le réseau d’XX (insérer le nom de l'opérateur désigné) est composé de XX (nombre) bureaux. * Cependant, les bureaux qui traitent des volumes de courrier élevés ne sont pas connectés et ne sont pas équipés pour ce faire. * Le projet d’extension d’IPS vise à équiper l’arrière-guichet des bureaux concernés (veuillez fournir une liste) ainsi que les guichets mais également à combler les manques de matériel (dans les bureaux de poste) identifiés. * En premier lieu, nous (opérateur désigné) souhaiterions installer IPS Web Client dans XX (nombre) bureaux de poste. |

**2. Buts, objectifs et résultats attendus** (cf. art. 7.3.3 du MGP)

|  |
| --- |
| *Buts, objectifs et résultats attendus* |
| Exemple:   * Extension du système de suivi des envois dans les bureaux de poste et possibilité de proposer à la clientèle de suivre ses envois en ligne (par l’intermédiaire du site Internet). * Amélioration du suivi des envois munis de codes à barres. * Accélération des délais de saisie des informations de distribution. |

|  |
| --- |
| *Projets complémentaires (le cas échéant)* |
| Exemples de projets liés à l’extension d’IPS:   * Mise en œuvre du système IPS; projet FAQS XXXXX. * Projet d’évaluation de la qualité de bout en bout (GMS). |

|  | *Indicateurs de qualité* | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Indicateurs proposés pour la qualité  de service* | *Niveau actuel d’exécution pour chacun de ces indicateurs* | *Niveau(x) de performance visé(s)  à l’achèvement  du projet* | *Objectifs devant être atteints  à la ou aux dates ci-après* | *Méthode(s) de suivi envisagée(s)* |
| 1. Ratio des événements D  par rapport aux événements C (EMSEVT) | De 80% | 90% | Trois mois après l’achèvement  du projet | QCS Mail (l’équipe du FAQS demandera  au CTP de fournir les résultats pour  les indicateurs lorsque le rapport final sera soumis  à l’approbation  du Conseil fiduciaire |
| 2. Ratio des événements H/I  par rapport à D (EMSEVT) | De 85% | A 90–95% | Trois mois après l’achèvement  du projet |
| 3. Capacité  à proposer des informations de suivi à la clientèle | Non disponible |  | Trois mois après l’achèvement  du projet |

**3. Méthodologie** (cf. art 7.3.4 du MGP)

|  |
| --- |
| *Description de l’approche* |
| **Remarque:** en principe, une mission du CTP sur site n’est pas nécessaire pour l’extension d’IPS. En effet, une fois le matériel acheté, l'installation d’IPS Web Client n’est qu’une question de connexion à Internet. Par conséquent, le CTP n’analyse pas les résultats de la migration.  Le projet consiste à étendre le système de suivi du courrier aux bureaux de poste pour permettre à la clientèle de suivre ses envois en ligne.  Très important: avant d’organiser l’appel d’offres et d’acheter le matériel nécessaire, l’opérateur désigné doit informer le CTP de ses intentions et lui demander de valider l’équipement à acheter.  L’opérateur désigné doit fournir une liste pour préciser la répartition de l’équipement (c’est-à-dire qu’il doit indiquer les bureaux de poste où IPS Web Client sera installé). |

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Description des tâches et plan de travail (si nécessaire, annexer le calendrier du projet)* |
| **Remarque:** en principe, une mission du CTP sur site n’est pas nécessaire pour l’extension d’IPS. En effet, une fois le matériel acheté, l'installation d’IPS Web Client n’est qu’une question de connexion à Internet.  Il est prévu que ce projet soit mis en œuvre sur sept mois.  Exemple:   * Compléter et finaliser la liste des bureaux de poste qui seront équipés d’IPS Web Client (0,5 mois). * Evaluer le matériel nécessaire (1,5 mois). * Valider l’équipement avec le CTP, lancer l’appel d’offres et acheter l’équipement (2 mois). * Installer l’équipement et former le personnel (1,5 mois). * Configurer IPS Web System (1,5 mois).   **Très important:** le calendrier du projet fourni et précisant chaque tâche/étape doit correspondre à la durée totale du projet. |
| *Description du processus de contrôle du projet* |
| **Remarque:** le coordonnateur national du FAQS assurera des fonctions de suivi, avant et pendant la mise en œuvre du projet. Une réunion devrait être organisée avec une autorité supérieure (direction générale, directeur du service du courrier et des colis, etc.).  Exemple:   * Le projet sera mis en œuvre par le directeur général, sous la supervision du coordonnateur national du FAQS. * Le gestionnaire du projet sera responsable de l’exécution du projet, en liaison avec le coordonnateur national du FAQS. * Un rapport sera rédigé tous les mois pour suivre l’avancement du projet. |

|  |
| --- |
| *Equipe du projet, avec indication des responsabilités de chaque membre de l’équipe (si possible, annexer l’organigramme)* |
| **Remarque:** il est très important de préciser le rôle des membres de l’équipe de projet engagés spécialement pour le projet ainsi que le titre/la fonction de chaque membre de l’équipe au sein de l’entreprise. Veuillez indiquer le nombre total de membres que compte l’équipe de projet.  Exemple:   * L’équipe de projet est composée du gestionnaire de projet, du coordonnateur national du FAQS, qui supervise le projet, du responsable des systèmes informatiques, d’un informaticien et d’un directeur du service du courrier. * Le gestionnaire de projet se chargera de superviser l'équipe régionale (si applicable) et d’organiser la formation sur le module IPS.   Exemple de membres d’équipe engagés et des postes actuels qu’ils occupent au sein de l’entreprise:   |  |  | | --- | --- | | *Rôle dans le cadre du projet* | *Titre/poste occupé au sein de l'entreprise* | | Gestionnaire de projet IPS, une personne | Directeur du service du courrier | | Superviseur du projet, une personne | Coordonnateur national du FAQS | | Informaticien, une personne | Spécialiste de l'informatique | | Responsable des systèmes informatiques,  une personne | Responsable informatique | | Equipe régionale, six personnes | Services informatiques des bureaux de poste  de la région | | Total des membres de l’équipe de projet | Dix membres | |

**4. Proposition financière** (cf. art. 7.3.5 du MGP)

4.1 Budget

**Remarque:** les frais liés à la main-d’œuvre, aux indemnités et au déplacement du personnel de l’opérateur désigné devraient être pris en charge par l’opérateur désigné. Cependant, les frais liés aux experts/consultants du CTP (indemnités, déplacement et conseil) engagés spécialement pour le projet peuvent être inclus dans la somme financée dans le cadre du FAQS.

4.1.1 Récapitulatif des coûts (cf. art. 7.3.5.1.1 du MGP)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Elément de coût* | | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| A. Main-d’œuvre | |  |  |
| B. Indemnités | |  |  |
| C. Frais de déplacement | |  |  |
| D. Services | |  |  |
| E. Equipements et véhicules | |  |  |
| F. Formation | |  |  |
| G. Autres | |  |  |
|  | **Total** |  |  |

4.1.2 Ventilation des coûts (cf. art. 7.3.5.1.2 du MGP)

A. Main-d’œuvre (uniquement si les membres de l’équipe de projet sont engagés exclusivement pour le projet et à des conditions strictes)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Fonction (préciser la fonction)* | *Mois/homme (m/h)* | *Taux m/h  (en USD)* | *Montant du FAQS  (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique A du récapitulatif des coûts** | | |  |  |

B. Indemnités (indemnité journalière de subsistance (DSA), etc., uniquement pour les membres de l’équipe de projet engagés exclusivement pour le projet et à des conditions strictes)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Fonction (préciser la fonction)* | *Nombre de jours* | *DSA/jour  (en USD)* | *Montant du FAQS  (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique B du récapitulatif des coûts** | | |  |  |

C. Frais de déplacement (uniquement pour les membres de l’équipe de projet engagés exclusivement pour le projet et à des conditions strictes)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Fonction (préciser la fonction)* | *Nature des déplacements* | *Montant du FAQS  (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique C du récapitulatif des coûts** | |  |  |

D. Services

**Remarque:** si une société de conseil (de l’UPU ou non) a été retenue uniquement pour ce projet, les frais liés au conseil, au déplacement et aux indemnités connexes peuvent être financés avec le budget du FAQS. De plus, les frais liés aux indemnités et au déplacement du personnel de l’opérateur désigné recruté spé­cialement pour ce projet peuvent également être financés avec le budget du FAQS.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Elément de coût* | *Montant du FAQS  (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Société de conseil – Coût du conseil |  |  |
| 2. | Société de conseil – Indemnités |  |  |
| 3. | Société de conseil – Frais de déplacement |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique D du récapitulatif des coûts** |  |  |

E. Equipements

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Article (préciser les équipements* ou véhicules) | *Unités* | *Prix unitaire  (en USD)* | *Montant du FAQS  (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Ordinateurs |  |  |  |  |
| 2. | Imprimantes locales/imprimantes d’étiquettes/imprimantes réseau |  |  |  |  |
| 3. | Lecteurs de codes à barres/scanners portables |  |  |  |  |
| 4. | Rouleau d’étiquettes, etc. |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique E du récapitulatif des coûts** | | |  |  |

F. Formation

**Remarque**: le budget du FAQS peut servir à financer la formation. Cependant, toute autre dépense sans lien direct avec la formation (p. ex. frais de déplacement du personnel, dont ceux du gestionnaire de projet, indemnités du personnel/gestionnaire de projet, engagés pour leur permettre de participer à la formation) ne peut pas être couverte par le budget du FAQS.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Elément de coût (préciser la formation)* | *Montant du FAQS  (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Coût de la formation |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique F du récapitulatif des coûts** |  |  |

G. Autres

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Elément de coût (préciser l'élément de coût)* | *Montant du FAQS  (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique G du récapitulatif des coûts** |  |  |

4.1.3 Procédures d’achat (cf. art. 5.3.4 du MGP)

|  |
| --- |
| Si votre projet prévoit l’acquisition d’équipements ou de véhicules, souhaitez-vous que ces achats soient en totalité ou en partie effectués par l'UPU/le PNUD ou l'UNOPS?  Oui  Non |
| *Si oui, précisez quelles acquisitions devraient être réalisées par le PNUD/l’UNOPS[[1]](#footnote-2)* |

4.2 Frais de suivi (cf. art. 7.3.5.2 du MGP)[[2]](#footnote-3) – **à prendre en charge sur les propres ressources de l’opé­rateur désigné**

|  |  |
| --- | --- |
| *Eléments de frais de suivi* | *Montant estimé (en USD)* |
| Maintenance de l’équipement et consommables |  |
| Prix de la licence |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**5. Personnel**

L’équipe de projet[[3]](#footnote-4) sera composée de personnes, à savoir:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Fonction* | *Personnel interne* | *Personnel à recruter (veuillez joindre les curriculum vitae)  (cf. art. 7.3.4 du MGP)* | | |
| *Autre opérateur désigné* | *Société  de conseil* | *Bureau international  de l’UPU* |
| 1. | Gestionnaire de projet IPS | X |  |  |  |
| 2. | Superviseur du projet | X |  |  |  |
| 3. | Informaticien | X |  |  |  |
| 4. | Responsable  des systèmes informatiques | X |  |  |  |
| 5. | Equipe régionale | X |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |  |
| 9. |  |  |  |  |  |

**6. Evaluation des risques[[4]](#footnote-5) – Exemple**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Catégorie de risque* | *Risque* | *Mesure de contrôle* |
| Risque relatif au personnel | Réaffectation du personnel | Former le personnel des bureaux de poste au niveau régional |
| Risque financier | Dépassement du budget | Sera couvert par les propres ressources  de l’opérateur désigné |
| Risque relatif à la gestion |  |  |
| Risque politique |  |  |
| Risque opérationnel  (mise en œuvre technique) | Problèmes de connectivité | Seront résolus par l’utilisation d’un système de sauvegarde ou par l’achat d’un générateur |
| Risque environnemental |  |  |

1. Veuillez noter que votre organisation est responsable de tous les coûts relatifs aux services fournis par le PNUD (tels que les frais PNUD/UNOPS, les frais de transport, de dédouanement, etc.). Si votre organisation souhaite inclure ces coûts au budget du FAQS, veuillez les indiquer dans la rubrique G (Autres) de la ventilation des coûts (section 4.1.2). [↑](#footnote-ref-2)
2. Les frais de suivi sont pris en charge par le créditeur. [↑](#footnote-ref-3)
3. Les noms des personnes auxquelles le projet est confié seront fournis ultérieurement (avec le rapport initial et la confir­mation de mise en place de l’équipe de projet). [↑](#footnote-ref-4)
4. Les créditeurs sont priés d’envisager tous les risques susceptibles d’entraver l’exécution réussie du projet proposé. [↑](#footnote-ref-5)