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

**Formule de demande relative à un projet**

Titre du projet: Migration d’IPS Light vers IPS.post

Type de projet:

[ ]  International

[ ]  Régional

[ ]  Commun

[x]  National

Créditeur(s):

UPU/Union restreinte (le cas échéant):

Coordonnateur du FAQS:

Adresse:

Téléphone: ( ) Télécopie: ( )

Adresse électronique:

Cachet
de l’opérateur
désigné

|  |  |
| --- | --- |
| Budget FAQS (en USD) | 15,300 |
| Budget total (en USD) | 17,300 |
| Durée prévue du projet (en mois) | 12 |

Lieu: Date:

Postmaster General/Directeur général Coordonnateur du FAQS

Nom: Nom:

Signature: Signature:

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

|  |
| --- |
| La poste du Tchad utilise actuellement l’IPS Light depuis 10 ans pour le traitement, le suivi et la localisation du courrier ainsi que pour générer des messages EDI concernant les envois arrivants, partants et en transit, lettres comprises. Cependant, il n’est plus possible de mettre à jour IPS Light qui ne permet pas d’échanger des messages électroniques conformes à la réglementation et aux normes actuelles.La plateforme est limitée aux bureaux d’échange de la capitale (CTD et EMS) et ne permet pas de faire le tracking de bout en bout. Cela impacte négativement la qualité de service proposée à la clientèle.Partant de cette situation défavorable, la poste envisage de migrer de IPS Light vers IPS.post. |

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

|  |
| --- |
| *Buts, objectifs et résultats attendus* |
| – Utilisation de nouvelles fonctionnalités, telles que les formules comptables et douanières.– Utilisation de la nouvelle version des messages EDI.– Capacité à analyser et à mettre en œuvre les bulletins de vérification électroniques. |

|  |
| --- |
| *Projets complémentaires (le cas échéant)* |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Indicateurs de qualité (KPIs)* |
| *Indicateurs proposés pour la qualité de service* | *Niveau actuel d’exécution du service 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. Calculer et automatiquement générer les formules comptables et douanières (conformément aux toutes dernières normes) | Procédure manuelle, manière traditionnelle | Automatique | Six mois après l’achèvement du projet | **Q****C****S****M****A****I****L** |
| 2. Augmenter le nombre de nouveaux messages/événements EDI envoyés (EMSEVT v3, PREDES) | Dans QCS : 13,000 messages par an. | 25,000 | Six mois après l’achèvement du projet |
| 3. Augmenter le taux des envois distribués avec les événements H/I I par rapport aux événements D | 20% | 50% | Six mois après l’achèvement du projet |

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

|  |
| --- |
| *Description de l’approche* |
| – IPS sera installé au niveau du bureau d’échange et des bureaux de poste.– De nouveaux ordinateurs et imprimantes (obsolètes) seront également achetés à l’occasion de la migration (voir liste en annexe, avec la répartition du matériel informatique correspondant à chaque bureau de poste).– Nous allons tout d’abord tester le système et le CTP se chargera ensuite d’ouvrir un compte sur la plate-forme de production. Le contrôle sera assuré par nous-même.– Utiliser IPS,post et capturer tous les évènements obligatoires (EMSEVT v3), échanger les messages EDI avec les opérateurs postaux partenaires et améliorer la satisfaction de la clientèle.– Une formation du personnel sera assurée en interne sur les fonctionnalités techniques et opérationnelles de l'application.Une mission sur site ne sera en principe pas nécessaire pour passer d’IPS Light à IPS.post. Toutefois, nous nous réservons la possibilité de contacter le CTP si le besoin s’en faisait sentir en cours d’implémentation du projet ; une demande de changement de projet serait alors soumise pour approbation. |
|  | *Description des tâches et plan de travail (si nécessaire, annexer le calendrier du projet)*  |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **PLAN D’ACTION** | **CALENDRIER** |
| * Etablissement de l’équipe de projet
* Contact avec le CTP et demande de prérequis
* Recherche de fournisseurs potentiels pour l’équipement informatique, demande de factures pro forma
* Analyse des offres
* Rapport initial
* Commande auprès du/des fournisseur(s)
* Réception du matériel
* Installation et migration vers IPS.post
* Phase de test d’IPS.post
* Training
* Mise en exploitation nouvelle version
* Rapport final
 | * 1 semaine (mois 1)
* 2 semaines (mois 1)
* 2 mois (mois 1-2)
* 2 semaines (mois 3)
* 1 mois (mois 4)
* 1 mois (mois 5)
* 4 mois (mois 6-9)
* 2 mois (mois 10-11)
* 1 mois (mois 11)
* 2 semaines (mois 12)

Fin du projet6 semaines après la fin du projet |

 |

|  |
| --- |
| *Description du processus de contrôle du projet* |
| Le Coordonnateur national du FAQS assurera des fonctions de suivi du projet, avant et pendant la mise en œuvre de celui-ci. Le Directeur général adjoint supervisera le projet et restera en contact avec le Coordonnateur national du FAQS pour toutes les procédures opérationnelles, puis surveillera la migration/l’installation de l’application, effectuées par l’équipe de projet. Le Directeur général adjoint suivra l’avancement du projet. Le Coordonnateur national du FAQS rapportera au Conseil fiduciaire via le Secrétariat du FAQS, alors que l’informaticien du projet sera en contact avec le CTP. |
| *Equipe de projet, avec indication des responsabilités de chaque membre de l’équipe (si possible, annexer l’organigramme)* |
|

|  |  |
| --- | --- |
| *Rôle dans le cadre du projet* | *Titre/poste occupé au sein de l'entreprise* |
| Superviseur | Directeur général adjoint |
| Coordonnateur de projet | Coordonnateur national du FAQS |
| Chef projet | Directeur de la production |
| Informaticien | Responsable des systèmes informatiques |
| **Nombre total de membres de l'équipe de projet** | **4** |

 |

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

4.1 Budget

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 |  | 2,000 |
| D. Services |  |  |
| E. Equipements et software | 15,300 |  |
| F. Formation |  |  |
| G. Autres |  |  |
|  | **Total** | 15,300 | 2,000 |

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)* | *Nombrede 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. | Mission à l’intérieur du pays | Formation et installation |  | 2,000 |
| 2. |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique C du récapitulatif des coûts** |  | 2,000 |

D. Services

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *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 et véhicules – Exemple

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Article (préciser les équipements ou véhicules)* | *Unités* | *Prix unitaire (en USD)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Ordinateurs de bureau | 10 | 875 | 8,750 |  |
| 2. | Imprimantes | 5 | 250 | 1,250 |  |
| 3. | Scanneurs de code-barres | 10 | 300 | 3,000 |  |
| 4. | Licence IPS.post (1e année) | 1 | 2,300 | 2,300 |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique E du récapitulatif des coûts** | 15,300 |  |

F. Formation

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Elément de coût (préciser la formation)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. |  |  |  |
| 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 [x]  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)

|  |  |
| --- | --- |
| *Estimation des éléments de frais de suivi* | *Montant (en USD)* |
| Prix du renouvellement de la licence annuelle | 2,300 |
| Frais de maintenance de l’équipement | 1,000 |
| Internet | 3,500 |
| **Total** | 6,800 |

**5. Personnel**

L’équipe de projet[[3]](#footnote-4) sera composée de 4 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. | Directeur général adjoint | X |  |  |  |
| 2. | Coordonnateur national du FAQS | X |  |  |  |
| 3. | Directeur de la production | X |  |  |  |
| 4. | Responsable des systèmes informatiques | X |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Catégorie de risque* | *Risque* | *Mesure de contrôle* |
| Risque relatif au personnel | Réaffectation du personnel | Former le nouveau personnel avant la réaffectationFormation de personnes supplémentaires pour faciliter tout mouvement de personnel |
| Risque financier | Dépassement de budget pour cause d’une hausse des prix et d’ou perte de change | Utiliser le capital FAQS disponible par le biais d’une demande de changement de projet pour augmenter le budget FAQSSinon, le dépassement budgétaire sera couvert par notre propre budget |
| Risque relatif à la gestion | Réaffectation du personnel de direction | Instituer une planification des successions |
| Risque politique | N/A | N/A |
| Risque opérationnel (mise en œuvre technique) | Problèmes de connectivité  | Seront résolus en utilisant un système de sauvegarde ou un générateur de secours |
|  | Assistance technique | Formation d’un employé en mesure d’apprendre aux autres à régler les problèmes techniques |
| Risque environnemental | N/A | N/A |

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)