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

**Formule de demande relative à un projet**

Titre du projet:

*(Description claire et concise directement liée aux objectifs du projet)*

Type de projet:

National

Multinational

|  |
| --- |
| Opérateur désigné |
| Coordonnateur national du FAQS |
| Adresse |
| Téléphone |
| Adresse électronique |

Timbre de l’opérateur désigné

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

|  |  |
| --- | --- |
| Lieu:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Date:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Directeur général | Coordonnateur national du FAQS |
| Nom:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Nom:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Signature:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Signature:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**1. Situation actuelle**

|  |
| --- |
| *(Relativement à la qualité de service, décrivez le contexte et la situation actuelle, les problèmes et les défis, les causes profondes des problèmes et les mesures prises localement pour améliorer la qualité de service; mettez l’accent sur les problèmes qui ont rendu le projet nécessaire.)* |

**2. Objectifs et résultats attendus**

*(Décrivez brièvement le projet proposé et ce qu’il vise à accomplir – amélioration de la qualité de service – et comment ses objectifs se rapportent au plan de développement de la qualité de l’opérateur désigné.)*

|  |
| --- |
| Objectifs:  –  –  –  Résultats attendus:  –  –  – |

|  |
| --- |
| *Projets auxquels participe l’opérateur désigné et résultats actuels (GMS, QCS/IQRS, etc.)* |
| GMS % à K + pour cette ou ces villes: .  Période d’évaluation: .  QCS/IQRS  *(Veuillez indiquer:*  *1o Pour les projets IPS/CDS/DPS: la performance de scannage des événements H et I par rapport à D, ainsi que de D par rapport à C.*  *2o Pour les projets impliquant des véhicules ou la distribution de courrier: les performances actuelles de distribution pour les catégories de courrier R, C et L par rapport à vos normes nationales de distribution.)* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Principaux indicateurs de performance*  *(Veuillez fournir des informations quantifiées sur le niveau actuel de performance pour chaque indicateur, le niveau visé de performance à l’achèvement du projet, la date de réalisation de l’objectif et le mode de contrôle. Le nombre total d’indicateurs de performance devrait être compris entre 1 et 3. Utilisez la méthode SMART pour développer les indicateurs. Indiquez également quelles sont vos normes nationales de distri­bution.)*  *S – M – A – R – T*  *Spécifique, mesurable, convenu, réaliste, délimité dans le temps* | | | | |
| *Principaux indicateurs  de performance proposés (qualité de service)* | *Niveau actuel  de performance 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 contrôle aux fins de rapport* |
|  |  |  |  | GMS  QCS  IQRS  Autre (veuillez préciser):  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**3. Méthodologie**

|  |
| --- |
| *(Veuillez fournir des détails sur le projet: «Comment?», «Quand?», «Où?» et «Qui?». Commencez par une description de la méthode générale adoptée et justifiez son emploi, puis expliquez les principales tâches à entreprendre, présentées dans l’ordre de réalisation, et précisez qui les accomplira et quand. Veuillez joindre le calendrier du projet.)* |
| |  |  | | --- | --- | | *Plan d’action* | *Calendrier* | | Constitution d’une équipe de projet | Mois 1 | | Collecte des spécifications techniques | Mois 1 | | Préparation du fichier d’appel d’offres | Mois 1 et 2 | | Lancement de l’appel d’offres | Mois 2 et 3 | | Rapport initial (+ résultats de l’appel d’offres) | Mois 4 (+mois 5) | | Évaluation des offres reçues et sélection du fournisseur | Mois 3 et 4 | | Soumission des résultats de l’appel d’offres à l’UPU | Mois 5 | | Rédaction et signature du contrat d’achat | Mois 5 | | Réception des véhicules (signature du protocole de réception) | Mois 8 | | Personnalisation des véhicules (application des logos du FAQS et de la poste), installation des systèmes GPS sur les véhicules | Mois 9 | | Formation | Mois 10 | | Mise en service des véhicules | Mois 10 | | Ajustement des calendriers, si nécessaire | Mois 11 | | Achèvement du projet | Mois 12 | |

|  |
| --- |
| *Description du processus de contrôle du projet* |
| *(Veuillez décrire les étapes/phases du projet et les rapports qui seront produits à chaque étape et tout méca­nisme de contrôle de projet visant à être déployé.)* |

|  |
| --- |
| *Équipe de projet, avec indication des responsabilités de chaque membre de l’équipe (joindre l’organigramme, le cas échéant)* |
| *(Cette section s’applique aux projets d’un montant supérieur à 50 000 USD. Le curriculum vitae de chacun des membres de l’équipe à recruter auprès d’autres opérateurs désignés ou de sociétés de conseil doit être soumis.)*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | *Rôle dans le projet* | *Titre/fonction au sein de l’entreprise* | *Nom complet* | | Responsable du projet | Directeur des services de messagerie postale | Jean Dupont | | Superviseur du projet | Coordonnatrice nationale du FAQS | Jeanne Dubois | | Gestionnaire des véhicules | Responsable du département logistique | Marc Dujean | | Responsable du transport | Directrice du service du courrier et des comptes internationaux | Emilie Lebrun | | Responsable de la qualité  de service | Directeur du département de la qualité | Michel Blanc | | Responsable des achats | Directrice de l’unité de gestion des achats | Sarah Pierre | | Nombre total des membres  de l’équipe de projet | Six membres | | |

**4. Financement/gestion financière**

*4.1 Budget*

*(Veuillez détailler les coûts du projet et la façon dont l’argent sera dépensé. Toutes les estimations de coûts sont à exprimer en USD.)*

4.1.1 Récapitulatif des coûts

*(Ce récapitulatif est une compilation des montants des sous-sections A à F ci-dessous.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Élément de coût* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Ressources propres/ autres ressources* |
| A | Véhicule |  |  |
| B | Matériel |  |  |
| C | Services |  |  |
| D | Formation |  |  |
| E | Main-d’œuvre, indemnités et frais de déplacement | Non applicable |  |
| F | Autres |  |  |
|  | **Total** |  |  |

4.1.2 Ventilation des coûts

*A. Véhicules*

*(Pour les véhicules de distribution, veuillez fournir des informations sur le type et sur la capacité, p. ex. moto 150 cm3, tricycle à moteur de 150 cm3, etc. Pour le transport du courrier, veuillez indiquer le type de véhicule et son tonnage, p. ex. fourgon de 1,5 t, camion de 5 t, etc. Veuillez inclure les détails des modifications ou personnalisations nécessaires, p. ex. installation de caisses verrouillables sur les motos, installation de grilles de sécurité dans les fourgons de distribution du courrier, installation d’un hayon élévateur sur les camions, installation de systèmes GPS pour suivre les véhicules.)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Numéro* | *Véhicule (ne précisez pas la marque ou le modèle, mais plutôt le type  et la capacité)* | *Unités* | *Prix unitaire (en USD)* | *Montant  du FAQS  (en USD)* | *Ressources propres/autres ressources* |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique A du récapitulatif des coûts** | | |  |  |

*B. Équipements*

*(Veuillez préciser les types d’équipements et décrire brièvement les principales caractéristiques des équipe­ments, p. ex. appareils de scannage à rayons X de haute résolution agréés par Transportation Security Admi­nistration (TSA), machine à trier le courrier à grande capacité, lecteurs sans fil de codes à barres, imprimantes thermiques de codes à barres, bacs à courrier très résistants, chariots grillagés, système de télésurveillance en circuit fermé à 64 canaux à haute résolution, etc.)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Numéro* | *Matériel* | *Unités* | *Prix unitaire (en USD)* | *Montant  du FAQS  (en USD)* | *Ressources propres/autres ressources* |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique B du récapitulatif des coûts** | | |  |  |

*C. Services*

*(Veuillez indiquer les coûts salariaux réels des experts externes recrutés spécifiquement pour le projet, ou le coût total du ou des contrats conclus avec des sociétés de conseil ou des consultants indépendants. Veuillez en particulier indiquer les coûts des consultants ou des experts recrutés spécifiquement par l’UPU pour la durée du projet, les coûts des outils et systèmes informatiques, les dépenses relatives aux services, déplace­ment et séjour et toutes autres dépenses, le cas échéant.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Numéro* | *Élément de coût* | *Montant  du FAQS  (en USD)* | *Ressources propres/autres ressources* |
| 1 | Société de conseil – Frais de conseil |  |  |
| 2 | Recrutement d’experts externes |  |  |
| 3 | Services de gestion de projet |  |  |
| 4 | Services de conseil du personnel du Bureau international/ coûts de mission (y compris la formation par le Centre  de technologies postales) |  |  |
| 5 |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique C du récapitulatif des coûts** |  |  |

*D. Formation*

*(Veuillez préciser le type de formation et les dépenses pour la formation/les ateliers se rapportant à la mise en œuvre du projet, p. ex. frais de formation aux règles en matière de marchandises dangereuses, à la conduite préventive, à la certification pour l’exploitation de machines de scannage par rayons X, et la ventila­tion des dépenses pour l’organisation d’un atelier, p. ex. la location du lieu retenu pour dispenser la formation, et les frais de voyage, d’hébergement et de subsistance pour les participants à l’atelier.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Numéro* | *Élément de coût* | *Montant  du FAQS  (en USD)* | *Ressources propres/autres ressources* |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique D du récapitulatif des coûts** |  |  |

*E. Main-d’œuvre, indemnités et frais de déplacement*

*(Veuillez fournir des informations sur les membres du personnel de l’opérateur désigné impliqués dans le projet. Les indemnités, l’indemnisation des heures supplémentaires et les frais de transport des membres du personnel, y compris du chef de projet, doivent être supportés par l’opérateur désigné dans le cadre de sa contribution propre au projet.)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Numéro* | *Fonction (préciser la fonction)* | *Nombre  de personnes* | *Salaire/indemnité* | *Total (ressources propres)* |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique E du récapitulatif des coûts** | | |  |

*F. Autres*

*(Veuillez préciser toutes autres dépenses possibles relatives au projet qui n’apparaissent pas dans les sous-sections A à E ci-dessus, p. ex. frais du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), droits de douane, droits d’inspection – généralement à vos frais ou financés avec d’autres ressources.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Numéro* | *Élément de coût (préciser l’élément de coût)* | *Montant  du FAQS  (en USD)* | *Ressources propres/autres ressources* |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique F du récapitulatif des coûts** |  |  |

4.1.3 Procédures d’achat

*(Des achats par l’intermédiaire du PNUD sont possibles pour les opérateurs désignés des pays les moins avancés. Les opérateurs désignés des pays en développement peuvent recevoir l’approbation pour un achat par l’intermédiaire du PNUD en cas de circonstances exceptionnelles, p. ex. pays en guerre ou pays très isolés en termes de conditions d’accès.)*

Si votre projet prévoit l’acquisition d’équipements ou de véhicules, souhaitez-vous que ces achats soient en totalité ou en partie effectués par le PNUD?

❑ Oui

❑ Non

|  |
| --- |
| *Le cas échéant, veuillez préciser quelles acquisitions devraient être réalisées par l’intermédiaire du PNUD:* |

*4.2 Frais de suivi (obligatoire)*

*(Veuillez indiquer une estimation des frais de suivi découlant des activités du projet proposées qui seront encourus une fois le projet terminé et qui ne figurent pas dans le budget du projet, p. ex. frais de maintenance et de service des équipements achetés dans le cadre du projet, coûts de licences logicielles, carburant, primes d’assurance, coûts d’entretien, pièces de rechange. L’opérateur désigné doit prendre à sa charge les coûts de suivi afin de garantir la continuité du projet.)*

|  |  |
| --- | --- |
| *Éléments des frais de suivi* | *Montant estimé (en USD et par an)* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Total** | **USD** |

**5. Évaluation des risques**

*(Veuillez identifier tous les risques associés à la mise en œuvre du projet en fonction des catégories de risques ci-dessous et détailler les mesures de contrôle/d’atténuation pour chaque risque.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Catégorie  de risque* | *Risque* | *Propriétaire  du risque  (= membre responsable de l’équipe)* | *Mesures d’atténuation* |
| Risque relatif  au personnel |  |  |  |
| Risque financier | Dépassements budgétaires causés par des fluctuations  du taux de change ou des augmentations de prix |  | Tout dépassement de budget doit être supporté par le budget propre de l’opérateur désigné si les ressources du FAQS s’avèrent insuffisantes |
| Risque  en matière  de gestion |  |  |  |
| Risque politique |  |  |  |
| Risque opérationnel (mise en œuvre technique) |  |  |  |
| Risque environnemental |  |  |  |