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

**Formule de demande relative à un projet**

Titre du projet: Mise à niveau d’IPS vers IPS 2017

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 du FAQS (en USD) | 30,000 |
| Budget total (en USD) | 40,000 |
| 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 de XXX utilise la version IPS 2014 EXEMPLE ! (Voir tableau ci-dessous qui contient également des différentes versions de plusieurs messages EDI propres à chaque version d’IPS. Ceci afin que vous puissiez adapter votre proposition de projet en conséquence lorsque vous mentionnez la situation actuelle ET les objectifs que vous souhaitez atteindre, donc ceux permis par la version IPS 2017).

 |

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

|  |
| --- |
| *Buts, objectifs et résultats attendus* |
| * Améliorer les performances en matière de scannage des envois recommandés, de bout en bout.
* Améliorer la qualité de service pour les envois suivis, leur visibilité et offrir un meilleur service à la clientèle.
* Améliorer l’échange des dernières versions des messages EDI (PREDES, RESDES, CARDIT, PRECON, RESCON et EMSEVT).
* Avoir les nouvelles fonctionnalités offertes par la dernière version.
* Réduire l’utilisation du papier pour les opérations postales et la comptabilité (bulletins de vérification CN 43, CN 61 et CN 64, etc.).
 |

|  |
| --- |
| *Projets complémentaires (le cas échéant)* |
| Une fois IPS 2017 installé et opérationnel, il est envisagé de mettre en œuvre CDS. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Indicateurs de qualité* |
| *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 datesci-après* | *Méthode(s)de suivi envisagée(s)* |
| 1. Calculer et générer automatiquement les formules comptables et douanières (conformément aux dernières normes)
 | Procédure manuelle, manière traditionnelle | Exhaustivité de la comptabilité dans le système IPS | Trois mois après l’achèvement du projet | Rapport ad hoc à effectuer par l’opérateur |
| 2. Ratio des événements D par rapport aux événements C (EMSEVT) pour le courrier recommandé | 60% | 85% | A la fin du projet | QCS |
| 3. Ratio des événements H/I par rapport à D pour le courrier recommandé (EMSEVT) | 70% | 85% | A la fin du projet |

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

|  |
| --- |
| *Description de l’approche*– Contacter le CTP pour définir les besoins et aider à la planification du projet (calendrier, etc.).– Obtenir l’approbation du projet FAQS.– IPS sera installé à XXX.– Une formation du personnel sera assurée sur les fonctionnalités techniques et opérationnelles de l'application (soit à l’interne, soit par un Expert du CTP ou les deux si le CTP forme des « formateurs » qui eux-mêmes formeront le reste du personnel. Veillez à être consistants dans toute la proposition, une fois que vous aurez choisi une façon de faire). |

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Description des tâches et plan de travail* |
| Il est prévu que le projet soit mis en œuvre sur 12 mois et s’articule en deux phases, à savoir:* Phase 1: Lancement du projet (approbation, équipe, calendrier, contact avec le CTP, rapport initial), procédure d’achat (recherche et sélection des fournisseurs pour l’équipement informatique nécessaire, demande de paiement de l’avance) : environ six mois.
* Phase 2: Déploiement du projet (acquisition des équipements, validation de l’infrastructure du réseau, migration, tests, formation et mise en service) : environ six mois.

|  |  |
| --- | --- |
| **PLAN D’ACTION** | **CALENDRIER** |
| Réception de la notification d’approbation inconditionnelle de la proposition de projet | 1 mois (mois 0) depuis l’approbation |
| Etablissement de l’équipe de projet | 1 semaine (mois 1) |
| Définition des travaux de l’équipe de projet et du calendrier définitif du projet | 2 semaines (mois 1) |
| Validation de l’infrastructure du réseau et de l’équipement nécessaire par le CTP | 1 mois (mois 2) |
| Lancement d’un appel d’offres[[1]](#footnote-2) ou demande de factures pro forma auprès de fournisseurs potentiels pour l’équipement informatique | 1 mois (mois 2-3) |
| Rédaction et soumission du rapport initial au Secrétariat du FAQS | 1 semaine (mois 2) |
| Analyse des offres | 1 mois (mois 5) |
| Décision sur le choix de l’équipement/fournisseur | 1 mois (mois 6) |
| Préparation des documents nécessaires pour le rapport initial (résultats de l’appel d’offre ou factures pro forma ainsi que demande de paiement de l’avance) | 1 mois (mois 6) |
| Soumission des documents financiers en lien avec le rapport initial au Secrétariat du FAQS | 1 mois (mois 7) |
| Commande auprès du/des fournisseur(s) | 1 mois (mois 7) |
| Réception du matériel | 1 mois (mois 9) |
| Exécution de la migration par un Expert du CTP et installation des extensions Web Client et Web Tracking (si nécessaire) | 1 mois (mois 10) |
| Test de la nouvelle version | 1 semaine (mois 10) |
| Formation des formateurs (par le CTP) | 1 semaine (mois 10) |
| Mise en service nouvelle version | 1 semaine (mois 10) |
| Test de la nouvelle version, y compris de la fonctionnalité et de la connectivité des extensions Web Client et Web Tracking | 1 semaine (mois 10) |
| Formation interne des utilisateurs | 1 mois (mois 11) |
| Familiarisation au nouveau système et aux nouveaux procédés, pour tout le personnel concerné | 2 semaines (mois 12) |
| Mise en exploitation nouvelle version | = Fin du projet (mois 12) |
| Rapport final[[2]](#footnote-3) | 6 semaines après la fin du projet |

 |

|  |
| --- |
| *Description du processus de contrôle du projet* |
| ‒ Le Chef de projet rédigera un rapport mensuel pour présenter l’état d’avancement du projet à la Direction générale.‒ Le Chef de projet convoquera et supervisera l’équipe de projet (à réception de l’équipement et avant la migration du système).‒ Le Chef de projet supervisera également l’équipe d'informaticiens chargés d’installer les serveurs et de garantir que la migration se fera en douceur.‒ L’équipe de projet veillera à ce que les fournisseurs livrent le matériel et les équipements spécifiés.‒ Le Coordonnateur national du FAQS sera chargé de contrôler l’intégralité de l’exécution du projet. |

|  |
| --- |
| *Equipe du 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* |
| Chef de projet | Directeur général adjoint |
| Coordonnateur national du FAQS | Coordonnateur national du FAQS |
| Responsable des opérations du projet | Chef Bureau d’échange |
| Administrateur technique | Responsable des systèmes informatiques |
| Administrateur fonctionnel | Responsable des opérations |
| Responsable des finances du projet | Directeur des Finances |
| Consultant (mise en œuvre et formation) | Expert du CTP |
| **Nombre total de membres de l'équipe de projet** | **7** |

 |

**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 |  | 5,000 |
| B. Indemnités |  |  |
| C. Frais de déplacement |  |  |
| D. Services | 12,000 |  |
| E. Equipements et véhicules | 18,000 |  |
| F. Formation |  | 3,000 |
| G. Autres |  | 2,000 |
|  | **Total** | 30,000 | 10,000 |

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. | Equipe de projet |  |  |  | 5,000 |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique A du récapitulatif des coûts** |  | 5,000 |

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. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique C du récapitulatif des coûts** |  |  |

D. Services

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Elément de coût* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | CTP : frais de conseil : 15 jours à 450 CHF/jour[[3]](#footnote-4) | 6,750 |  |
| 2. | CTP : indemnités | 2,750 |  |
| 3. | CTP : frais de déplacement | 2,500 |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique D du récapitulatif des coûts** | 12,000 |  |

E. Equipements (selon besoins)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Article (préciser les équipements* ou les véhicules) | *Nombres* | *Prix unitaire (en USD)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Postes de travail/ordinateurs | 6 | 1,000 | 6,000 |  |
| 2. | Redevance annuelle Web Client (première année uniquement) | 1 | 3,500 | 3,500 |  |
| 3. | Licence annuelle IPS (première année uniquement) | 1 | 7,500[[4]](#footnote-5) | 7,500 |  |
| 4. | Redevance annuelle Web Tracking (première année uniquement) | 1 | 1,000 | 1,000 |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique E du récapitulatif des coûts** | 18,000 |  |

F. Formation

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Elément de coût (préciser la formation)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Formation interne des utilisateurs finaux |  | 3,000 |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique F du récapitulatif des coûts** |  | 3,000 |

G. Autres

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Elément de coût (préciser l'élément de coût)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Frais de communication |  | 2,000 |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique G du récapitulatif des coûts** |  | 2,000 |

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[[5]](#footnote-6)* |

4.2 Coûts de suivi (cf. art. 7.3.5.2 du MGP)[[6]](#footnote-7)

**Remarque:** les coûts de suivi (c’est-à-dire les coûts engagés après la fin du projet) **doivent être pris en charge par l’opérateur désigné.**

|  |  |
| --- | --- |
| *Elément de coût de suivi* | *Montant estimé (en USD)* |
| Maintenance et entretien de l’équipement (tout le parc informatique, et pas seulement les quelques ordinateurs nouvellement acquis par le biais de ce projet) | 20,000 |
| Renouvellement de la licence annuelle d’IPS (après la première année) | 7,500 |
| Renouvellement de la licence annuelle de Web Client (après la première année) | 3,500 |
| Renouvellement de la licence annuelle de Web Tracking (après la première année) | 1,000 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Total** | 32,000 |

**5. Personnel**

L’équipe de projet[[7]](#footnote-8) sera composée de 7 personnes. A 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. | Chef de projet | x |  |  |  |
| 2. | Coordonnateur national | x |  |  |  |
| 3. | Chef Bureau d’échange | x |  |  |  |
| 4. | Administrateur technique | x |  |  |  |
| 5. | Administrateur fonctionnel | x |  |  |  |
| 6 | Responsable des finances | x |  |  |  |
| 7. | Expert du CTP |  |  |  | x |

**6. Evaluation des risques[[8]](#footnote-9) – Exemple**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Catégorie de risque* | *Risque* | *Mesure de contrôle* |
| Risque relatif au personnel | Réaffectation du personnel pendant ou après le projet | Formation de personnes supplémentaires pour faciliter les mouvements de personnel |
| Risque financier | Dépassement du budget FAQS par cause de perte de change ou d’inflation | Les dépassements budgétaires seront couverts par les propres ressources de l’opérateur désigné, ou l’opérateur désigné soumettra une demande de modification de projet pour que le budget FAQS soit revu à la hausse, sous réserve de l’approbation du Conseil fiduciaire du FAQS |
| Risque relatif à la gestion | Réaffectation du personnel de direction | Instituer une planification des successions et veiller à ce que la formation puisse être organisée avant la réaffectation des supérieurs hiérarchiques  |
| Risque politique | Changements de la politique du gouvernement  | Les calendriers des projets doivent être établis avant les élections générales |
| Risque opérationnel (mise en œuvre technique) | * Défaillance de connexion
* Problème d’énergie
* Défaillance du personnel
 | Doubler les providers, mettre en œuvre le plan d’urgence des ITDisposer d’un générateur de secoursSensibiliser et motiver sanctionner  |
| Risque environnemental | N/A | N/A |

1. Selon les règles du FAQS (voir en particulier l’article 5 du Manuel de Gestion de Projets FAQS). [↑](#footnote-ref-2)
2. En fin de projet, il est prévu de présenter dans le rapport final du projet tous les avantages de la migration ainsi que les résultats des rapports QCS. De plus, nous enverrons des photographies de la nouvelle installation. [↑](#footnote-ref-3)
3. Le prix dépend du classement du pays bénéficiaire dans l’indice de la banque mondiale. Voir barème des tarifs du CTP. [↑](#footnote-ref-4)
4. Le prix dépend du classement du pays bénéficiaire dans l’indice de la banque mondiale. Voir barème des tarifs du CTP. [↑](#footnote-ref-5)
5. Veuillez noter que votre organisation doit prendre en charge 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-6)
6. Les frais de suivi pris en charge par le créditeur. [↑](#footnote-ref-7)
7. 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-8)
8. Les créditeurs sont priés d’envisager tous les risques susceptibles d’entraver l’exécution réussie du projet proposé. [↑](#footnote-ref-9)