Annexe 1

(Modèle 4)

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

**Formule de demande relative à un projet**

Titre du projet: mise en œuvre d’IPS.post

Type de projet:

[ ]  International

[ ]  Régional

[ ]  Commun

[x]  National

**Remarque**: tout opérateur désigné demandant une première mise en œuvre d’IPS.post doit en informer le CTP, car une mission sur site est nécessaire pour évaluer l’infrastructure et le matériel nécessaires ainsi que pour former le personnel.

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 et demi |

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:* Actuellement, aucun système de suivi de bout en bout n’est en place pour les envois munis de codes à barres. Une procédure manuelle est utilisée et le personnel traite les demandes d’une manière traditionnelle (recherche physique des documents).
* Ce processus est pénible et les réclamations de la clientèle sont nombreuses du fait de l’absence de dispositif de suivi.
* Outre cela, il devient obligatoire de mettre en place IPS.post, car les volumes de courrier que nous traitons sont peu élevés et, de par son coût, IPS.post répondrait le mieux à nos besoins.
 |

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

|  |
| --- |
| *Buts, objectifs et résultats attendus*  |
| Exemple: * Permettre le suivi de bout en bout des envois recommandés (munis de codes à barres).
* Le suivi de bout en bout améliorera le traitement des demandes de renseignements de la clientèle, car cette dernière pourra plus facilement accéder à la base de données.
* Les entreprises postales partenaires pourront suivre le courrier grâce aux messages PREDES, RESDES, PRECON et RESCON.
* Améliorer la qualité du service de traitement des envois recommandés arrivants.
* Générer et échanger des messages EDI.
* Possibilité d’utiliser de nouvelles fonctionnalités, telles que les formules comptables et douanières.
 |

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

|  | *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. Passer moins de temps à récupérer les informations pour répondre aux demandes | De XX heures (soit xx% du total des heures mensuel) | A XX heures (soit xx% du total des heures mensuel) | Trois mois après la fin du projet | Rapport d’observation et statistique communiqué par l’opérateur désigné |
| 2. Suivre les envois recommandés (munis de codes à barres) | De 0% de XX (à savoir nombre total d’envois recommandés) par mois | A 90% de XX (à savoir nombre total d’envois recommandés) par mois | Trois mois après la fin du projet |
| 3. Augmenter le taux des envois distribués avec les événements H/I par rapport aux événements D | De 85% | A 90-95% | Trois mois après la fin du projet |

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

|  |
| --- |
| *Description de l’approche*  |
| **Remarque**: tout opérateur désigné demandant une première mise en œuvre d’IPS.post doit en informer le CTP, car une mission sur site est nécessaire pour évaluer l’infrastructure et le matériel nécessaires ainsi que pour former le personnel.Exemples: Améliorer l’interconnectivité avec les entreprises postales partenaires internationales, satisfaire les besoins de la clientèle et améliorer sa satisfaction en lui permettant de suivre ses envois du dépôt jusqu’à la distribution.L’application IPS.post sera installée dans nos bureaux et au niveau de l’arrière-guichet à \_\_\_\_\_\_\_\_ (insérer le lieu où l’application sera installée) – Très important!Former le personnel à l’utilisation de l’application.Faciliter la production et l’échange de messages PREDES, RESDES, PRECON, RESCON. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Description des tâches et plan de travail (si nécessaire, annexer le calendrier du projet)*  |
| **Remarque**: le calendrier du projet, qui rassemble toutes les tâches/étapes doit correspondre à la durée de mise en œuvre du projet.Exemple: Durée prévue pour la mise en œuvre du projet: 7,5 mois, répartis comme suit:Etablissement de l’équipe de projet (3 semaines).Consultation et validation du matériel requis avec les experts du CTP (1 mois).Appel d’offres ou obtention de trois factures pro forma (2 mois).Achat du matériel (imprimantes, ordinateurs, scanners, etc.) auprès des fournisseurs et installation d’IPS.post (2 mois).Formation du personnel, assurée par le CTP (5 jours).Essais et lancement du système de suivi et de localisation (2 mois). |
| *Description du processus de contrôle du projet* |
| Exemples: Coordonnateur national du FAQS – coordonne le projet et en assume l’entière responsabilité.Gestionnaire du projet – est responsable des procédures opérationnelles, en liaison avec le coordonnateur de projet.Administrateur réseau au chef – installe l’équipement et configure l’application.Superintendant du courrier en chef – supervise le personnel et planifie la saisie des données.Superintendant postal du courrier – supervise l’enregistrement de l’arrière-guichet pour la formation du personnel.Postmaster régional – supervise le personnel et saisit les données.Le coordonnateur national du FAQS rend compte périodiquement au directeur général, qui suit de près 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 important de spécifier 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. |

**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)* | *Nombrede jours* | *DSA/jour (en USD)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | DSA du CTP | Par exemple six jours |  |  |  |
| 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. | Billets d’avion du CTP | Mission d’étude sur site |  |  |
| 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 – Atelier IPS.post du CTP, sur dix jours |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique D du récapitulatif des coûts** |  |  |

E. Equipements et véhicules

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Article (préciser les équipements* ou véhicules) | *Unités* | *Prix unitaire (en USD)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Ordinateurs |  |  |  |  |
| 2. | Imprimantes |  |  |  |  |
| 3. | Scanners de codes à barres |  |  |  |  |
| 4. | Boîtes de configuration des messages EDI |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
|  | **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 à IPS.post, proposée par le CTP, sur cinq jours |  |  |
| 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. | Prix de la licence annuelle, première année |  |  |
| 2. | Accès des utilisateurs |  |  |
| 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)* |
| Renouvellement de la licence logicielle |  |
| Renouvellement de la licence d’accès des utilisateurs |  |
| Maintenance de l’équipement |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Total** |  |

**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. | Coordonnateur national du FAQS  | X |  |  |  |
| 2. | Gestionnaire de projet  | X |  |  |  |
| 3. | Administrateur réseau au chef  | X |  |  |  |
| 4. | Superintendant du courrier en chef  | X |  |  |  |
| 5. | Superintendant postal du courrier  | X |  |  |  |
| 6. | Postmaster régional | X |  |  |  |
| 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 pendant le projet ou après |  |
| Risque financier |  |  |
| Risque relatif à la gestion | Réaffectation du personnel de direction | Instituer une planification des successions  |
| Risque politique |  |  |
| Risque opérationnel (mise en œuvre technique) | Assistance technique  | Formation d’un employé en mesure d’apprendre aux autres à régler les problèmes |
| 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)