**Fonds pour l’amélioration de la qualité de service (FAQS)**

**Formule de demande relative à un projet**

Titre du projet : Améliorer la sécurité, l’intégrité et la sûreté postale grâce à l'installation d'un système de vidéosurveillance au bureau d’échange

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) | 65,000 |
| Budget total (en USD) | 90,000 |
| 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)

|  |
| --- |
| Le Congrès de Doha a adopté la modification de l’article 9 de la Convention postale universelle, qui précise que les Pays-membres et leurs opérateurs désignés se conforment aux exigences en matière de sûreté définies dans les normes de sûreté de l’Union postale universelle, adoptent et mettent en œuvre une stratégie d’action en matière de sécurité, à tous les niveaux de l’exploitation postale, afin de conserver et d’accroître la confiance du public dans les services postaux, et ce dans l’intérêt de tous les agents concernés. L’idée est d’aider la poste à respecter les exigences des normes de sécurité postale S58 et S59 de l'UPU.Aujourd’hui, le système de télévision en circuit fermé (CCTV) du bureau d’échange de Sangala, datant de 15 ans, est obsolète. Seules huit (8) caméras sur 25 fonctionnent encore. Ces caméras sont réglées manuellement de manière à être focalisées sur des emplacements déterminés, car le commutateur de matrices permettant d'en contrôler le mouvement ne fonctionne plus. En outre, les images vidéo sur les six écrans du système existant sont floues. Les images vidéo des caméras ne peuvent pas être enregistrées car le matériel d’enregistrement du système existant ne fonctionne pas non plus. Tous les employés connaissent la situation et nous devons hélas constater une recrudescence des pertes et spoliations, en particulier des envois internationaux, au bureau d’échange de Sangala. Il est également arrivé à 3 reprises l’année passée que des intrusions non autorisées dans les locaux ont été signalées, sans pour autant pouvoir identifier le ou les intrus. Pour toutes ces raisons, un nouveau système CCTV haute définition et aux standards actuels permettra de surveiller toutes les zones critiques du bureau d’échange à des fins de sécurité et sûreté du courrier et des employés. |
|  |

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

|  |
| --- |
| **Buts :**Ce projet vise l’amélioration de la sécurité/sûreté du courrier international par l’installation d’un système CCTV moderne au bureau d’échange de Sangala**Objectifs :**Reduire les pertes, spoliations ou vols des envois internationaux arrivants et partantsReduire le nombre de reclamationsLimiter les intrusions dans le bureau d’echange**Resultats attendus :**Système fonctionnel permettant la vidéosurveillance de 100% des zones à risque dans le bureau d’échange et autour de celui-ci (accès extérieurs).Le système CCTV aidera le bureau d’échange à se protéger contre les vols de ses biens, tout en réduisant les dépenses en veilleurs de nuit. |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | *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)* |
| Réduction des cas de spoliations et de pertes | 0,3% du volume total de courrier traité au bureau d’échange (300 cas par année, en moyenne, sur un volume de 100,000 objets) | 0,001% du volume annuel total de courrier traité au bureau d'échange (soit max. 10 cas par année, avec un volume identique) | Un an après la fin du projet | Rapports interne du Département Sécurité sur les incidents rapportés ainsi que du Département financier sur les versements d’indemnités |
| Augmentation de la couverture par caméra | 25% des zones courrier | 100% des zones courrier + accès extérieurs | Immédiatement après la fin du projet | Rapport de  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | la mise en œuvre d’un projet de sécurité, la poste du Sangala doit commencer par réaliser une évaluation des risques dans le cadre de ses opérations. Elle doit ensuite utiliser l’outil d’évaluation des normes S58 et S59 pour savoir dans quelle mesure leurs plans de sécurité actuels répondent aux exigences de ces normes. En utilisant les résultats de l’évaluation des risques et en tenant compte des failles recensées par l’outil d’évaluation, les postes pourront identifier leurs besoins les plus importants.Plusieurs fournisseurs de services de surveillance locale et de systèmes de sécurité ont été invités à évaluer l'efficacité du système CCTV existant.Sur la base de l'évaluation des fournisseurs et des exigences des fonctionnaires et des cadres, l'emplacement des caméras à installer et les spécifications techniques y relatives ont été recensés, en tenant compte du caractère essentiel des activités de traitement du courrier effectuées dans les zones de travail du bureau d’échange.L’acquisition et l’installation du matériel seront effectuées par le biais d'une procédure d'appel d'offres ouvert. La conformité du ou des adjudicataires avec les conditions générales du contrat sera étroitement contrôlée. Avant l’acceptation des éléments du projet, le service d’audit interne examinera la mise en œuvre du projet, en s’intéressant particulièrement au respect des conditions générales du contrat par le ou les adjudicataires. Des directives uniformes pour la gestion et l’exploitation du nouveau système CCTV seront élaborées puis conseillées au bureau d’échange. En outre, des outils et méthodes de suivi seront conçus pour évaluer l'efficacité de ce système.La salle de contrôle du système sera située dans le bureau d'échange, et le contrôle des caméras et des vidéos se fera sous la responsabilité du personnel chargé de la sécurité du bureau d'échange. |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| *Acquisition et installation des caméras de surveillances (sera exécuté par le même prestataire)* |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Plan d’action** | **calendrier** |
| **- définition des spécifications techniques****-Lancement de l’appel d’offres****-mise en place de l’équipe projet****-Réception des offres et désignation de l’adjudicataire****-exécution****-réception provisoire du système (test)****-réception définitive** | **Mois1-2****Mois3-4-5****Mois6****Mois7****Mois8-9****Mois12** |

 |

 |
|  |

|  |
| --- |
| *Equipe du projet, avec indication des responsabilités de chaque membre de l’équipe (si possible, annexer l’organigramme)* |
|  |
|  |
| Le projet sera géré par une équipe de projet composée comme suit: 1. Chef de projet et chef de projet adjoint: planification, gestion et contrôle de la mise en œuvre du projet. Supervisera de manière générale l’équipe de projet et soumettra les rapports nécessaires au Conseil fiduciaire du FAQS et aux cadres supérieurs.
2. Equipe technique: trois membres: inspecteur, Directeur des opérations postales et responsable sécurité et douanes. Evaluera, examinera et analysera l’incidence du projet sur les opérations/la sécurité/sûreté dans le cadre du courrier. Veillera à l’installation et à l’utilisation appropriées de l’équipement/du matériel, supervisera la formation et rédigera un rapport de formation.
3. Secrétariat: un membre. Préparera et traitera les paiements, assumera les fonctions de secrétariat pour l’équipe de projet.
4. Personnel chargé des achats: un représentant de la division des achats. Recevra l’équipement et le matériel, veillera à la conformité avec les spécifications/exigences précisées dans le contrat.
 |

**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 |  |  |
| D. Services |  |  |
| E. Equipements  | 60 000 |  |
| F. Formation | 5 000 |  |
| G. Autres |  |  |
|  | **Total** | 65 000 |  |

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. |  |  |  |  |
| 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. | 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. | Caméra couleur haute vitesse | 10 | 4 000 | 40 000 |  |
| 2. | Système d'enregistrement vidéo numérique à 16 canaux avec disque dur de 480 Go | 1 | 10000 | 10 000 |  |
| 3. | Multiplexeur 16 canaux | 2 | 5 000 | 10 000 |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique E du récapitulatif des coûts** | 60 000 |  |

F. Formation

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

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 (cf. art. 5.4 du MGP)?[ ]  Oui [x]  Non |
| *Si oui, préci**sez 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)* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Total** |  |

**5. Personnel**

L’équipe de projet[[3]](#footnote-4) sera composée de personnes. Les fonctions ci-après sont nécessaires.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *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 | 1 |  |  |  |
| 2. | Chef de projet adjoint | 1 |  |  |  |
| 3. | Inspecteur | 1 |  |  |  |
| 4. | Directeur des opérations postales | 1 |  |  |  |
| 5. | Responsable sécurité et douanes | 1 |  |  |  |
| 6. | Secrétariat | 1 |  |  |  |
| 7. | Personnel chargé des achats | 1 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Catégorie de risque* | *Risque* | *Mesure de contrôle* |
| Risque relatif au personnel | * Aactes délibérés de vandalisme à l’encontre de l’équipement
* rrenouvellement
 | Orientation du personnel sur les avantages du système, installation sécuriséeDisposer d’une équipe de soutien pour chaque fonction/membre de l'équipe de projet |
| Risque financier | * Iinstabilité des taux de change

Hausse des prix des équipements | Disposition inclue dans le budgetCouverture par les ressources propres |
| Risque relatif à la gestion |  |  |
| Risque politique |  |  |
| Risque opérationnel (mise en œuvre technique) |  |  |
| 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 FAQS, veuillez les indiquer dans la rubrique G (Autres) de la ventilation des coûts. [↑](#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)