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

**Formule de demande relative à un projet (EXEMPLE)**

Titre du projet: Améliorer la sécurité, l’intégrité et la sûreté postales grace a l’installation d’une machine à rayons-X

Type de projet: mondial ❑ régional ❑ commun ❑ national ⌧

Opérateur désigné:

UPU/Union restreinte:

Coordonnateur du FAQS:

Adresse:

Téléphone: + Télécopie: +

Adresse électronique:

Cachet de l’opérateur désigné

|  |  |
| --- | --- |
| Budget FAQS (en USD) | 147 000 |
| Budget total (en USD) | 162 000 |
| 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. 7.6 du MGP) |
| **EXEMPLE**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 mettenten 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.Aujourd’hui, la poste \_\_\_\_\_ n'est pas en mesure de contrôler la sécurité/sûreté des différents envois et dépêches car elle ne dispose pas du matériel de scannage nécessaire. La poste \_\_\_\_ n’a aucun moyen d’identifier les contenus des sacs à courrier en dehors de la lecture des indications figurant sur les manifestes ou les étiquettes de sacs. Il est donc impossible d’identifier les envois contenant des objets interdits ou des marchandises dangereuses. L’ouverture des sacs expose des vies humaines à des risques et peut représenter un danger pour l’environnement de travail immédiat et pour l’ensemble de la communauté. L’inspection et le scannage des envois et des dépêches sont actuellement réalisés au hasard par d’autre agences gouvernementales internes, en particulier les autorités douanières. Par conséquent, le traitement et la distribution des envois internationaux sont sujets à d’importants retards. |
| **2. But, objectifs et résultats attendus** |
| **But, objectifs et résultats attendus** (cf. art. 7.5 du MGP) |
| **EXEMPLE**Le projet est axé sur le but 1 de la Stratégie postale de Doha (Améliorer l’interopérabilité des réseaux postaux internationaux). L’objectif est de se concentrer sur les programmes 1.1 (Amélioration de la qualité de service, de la fiabilité et de l’efficacité des réseaux postaux) et 1.2 (Amélioration de l’intégrité et de la sécurité du courrier et facilitation des procédures douanières). L’idée est d’aider la poste à respecter les exigences des normes de sécurité postale S58 et S59 de l'UPU. Le but recherché est l’amélioration de la sécurité/sûreté des envois internationaux en mettant en place des procédures d’inspection sécurisées et efficaces pour les envois partants et arrivants. Ce projet contribuera à assurer la sécurité et la sûreté du personnel manipulant le courrier, à améliorer le traitement des envois en réduisant le temps d’inspection de ceux-ci par les agents postaux et douaniers, et à respecter les règles et règlements de l’aviation civile pertinents ainsi que les règles douanières nationales en identifiant les envois contenant des marchandises dangereuses ou des objets interdits. Il est également attendu une réduction des risques potentiels durant le transport du courrier.  |

|  |
| --- |
| **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 dates ci-après** | **Méthode(s) de suivi envisagée(s)** |
| Inspection des sacs à courrier arrivants et partantsDétection des marchandises dangereuses | Aucune inspection n’est effectuée par la posteAucune inspection n’est actuellement réalisée sur place | Inspection de 100% du courrier arrivant et partant au bureau d’échange. Publication de procédures d’exploitation standard et d’un plan de formationDétection de 100% des marchandises dangereuses et des objets interdits | Trois mois après la fin du projet Trois mois après la fin du projet | Observation et notification. Examen des données des «envois inspectés»Rapports d’inspection |
| **3. Méthodologie** (cf. art. 7.7 du MGP) |
| **Description de l’approche** |
| **EXEMPLE**Avant la mise en œuvre d’un projet de sécurité, les postes devraient commencer par réaliser une évaluation des risques dans le cadre de leurs opérations. Elles devraient 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.Le projet consiste en l’acquisition et l’installation de deux machines de scannage à rayons X à utiliser pour scanner les envois et les sacs postaux. Le scannage sera effectué avant le tri final pour exportation et avant l’importation des envois et sacs internationaux. Les résultats du scannage apparaîtront à l’écran en temps réel, permettant ainsi aux opérateurs d’identifier visuellement les contenus. Le système de contrôle intégré aidera les opérateurs à identifier les contenus suspects.Les deux machines seront installées au bureau d’échange, situé à l’aéroport. L’une des machines sera utilisée pour le scannage des dépêches et des envois partants, et l’autre, pour le scannage des envois et récipients arrivants. Le projet inclut un programme de formation sur PC comprenant une application logicielle à utiliser sur une base continue pour la formation et la certification des opérateurs. Le système utilise un logiciel de projection d'images de menace pour tester les capacités des opérateurs durant une formation trimestrielle ou semestrielle. Ce logiciel peut être obtenu via le fournisseur de machines de scannage à rayons X. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Description des tâches et plan de travail** (si nécessaire, annexer le calendrier du projet) |
| **EXEMPLE**Il est prévu que le projet soit mis en œuvre sur 12 mois comme suit:* Lancement de la procédure d’appel d’offres et sélection du/des fournisseur(s) (premier et deuxième mois);
* Etablissement d’une équipe chargée de la mise en œuvre du projet (premier mois);
* Evaluation des offres et octroi des contrats (troisième et quatrième mois);
* Installation des machines de scannage à rayons X (cinquième et sixième mois);
* Formation du personnel-clé (septième mois);
* Réalisation des tests (huitième mois);
* Exploitation totale: scannage de tous les envois et sacs postaux arrivants et partants, ajustements possibles (du neuvième au douzième mois).
 |

|  |
| --- |
| **Description du processus de contrôle du projet** (cf. art. 7.7 du MGP) |
| Des réunions pour faire le point à l’issue de chaque étape (v. graphique de Gantt), des réunions formelles et des rapports sur les questions essentielles permettront de veiller à ce que le projet garde le cap. Des copies de tous les rapports du FAQS seront remises aux cadres supérieurs et aux bureaux concernés pour validation. L’équipe technique et le chef de projet travailleront en liaison avec le prestataire choisi et veilleront à la conformité avec toutes les exigences, y compris la formation des opérateurs. Des inspections de routine et surprises seront menées régulièrement, ainsi que des essais périodiques de tous les équipements, et les rapports seront remis aux cadres supérieurs. Les règles des gouvernements et du FAQS prescrites en matière d’achat seront respectées. Les indicateurs du projet seront évalués et les statistiques compilées et conservées pendant une période initiale de cinq ans. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Organisation du projet** (si nécessaire, 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. 7.8 du MGP)*4.1 Budget* |
| *4.1.1 Récapitulatif des coûts* |
|  | *Elément de coût* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| A. | Main-d’œuvre |  | 15 000 |
| B. | Indemnités |  |  |
| C. | Frais de déplacement |  |  |
| D. | Services |  |  |
| E. | Equipments | 135 000 |  |
| F. | Formation | 10 000 |  |
| G. | Autres | 2000 |  |
|  | **Total** |  |  |

*4.1.2 Ventilation des coûts*

*A. Main-d’œuvre (uniquement si les membres de l’équipe de projet sont engagés exclusivement pour le projet et à des conditions strictes)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *N°* | *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)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *N°* | *Fonction (spécifier la fonction)* | *Nombre de 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)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *N°* | *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*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *N°* | *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. Equipments*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *N°* | *Article (préciser les équipements)* | *Unités* | *Prix unitaire (en USD)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Machines de scannage à rayons X | 2 | 67 500 | 135 000 |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique E du récapitulatif des coûts** | **135 000** |  |

*F. Formation*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *N°* | *Elément de coût (préciser la formation)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1. | Formation du personnel | 10 000 |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique F du récapitulatif des coûts** | **10 000** |  |

*G. Autres*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *N°* | *Elément de coût (préciser l’élément de coût)* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Autres ressources* |
| 1 | Installation | 2000 |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique G du récapitulatif des coûts** | **2000** |  |

|  |
| --- |
| 4.1.3 Modalités de décaissement des fonds |
|  |
| Si votre projet prévoit l’acquisition d’équipements, 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. 7.8.2 du MGP))[[2]](#footnote-3)*

|  |  |
| --- | --- |
| Eléments de frais de suivi | Montant estimé (en USD) |
|  |  |
| Maintenance et réparation | 1500 USD/an |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Total |  |

 |

|  |
| --- |
| **5. Personnel** |
| L’équipe de projet[[3]](#footnote-4) sera composée de personnes. Les fonctions ci-après sont nécessaires. |
|  |
| *N°* | *Fonction* | *Personnel interne* | *Personnel à recruter (veuillez joindre les curriculum vitae)*  |
| *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 |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |  |
| 9. |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Catégorie de risque* | *Risque* | *Mesure de contrôle* |
| Risque relatif au personnel | Actes délibérés de vandalisme à l’encontre de l’équipementRenouvellement | 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 | Instabilité des taux de changeHausse 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 (section 4.1.2). [↑](#footnote-ref-2)
2. Les frais de suivi sont pris en charge par l’opérateur désigné. [↑](#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 opérateurs désignés sont priés d’envisager tous les risques susceptibles d’entraver l’exécution réussie du projet proposé. [↑](#footnote-ref-5)