**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:

Cachet   
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, SECUREX, etc.)* |
| GMS % en K+ pour la/les ville(s) de .  Période de la mesure : .  IPS  *(Si vous utilisez IPS, indiquez :*  *1° Pour les projets IPS/CDS/DPS : la performance de scannage des événements H et I par rapport à D, ainsi que D par rapport à C.*  *2° Pour les projets de véhicules et/ou distribution du courrier : la performance actuelle de distribution pour les catégories de courrier R, C et L par rapport à votre standard de distribution)* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Indicateurs de performance en matière de qualité*  *(Veuillez fournir des informations quantifiées sur le niveau de performance actuel pour chaque indicateur, le niveau de performance visé à l’achèvement du projet, la date de réalisation de l’objectif et le mode de contrôle. Le total des indicateurs de performance devrait être compris entre 1 et 3. Utilisez la méthode SMART pour développer les indicateurs)*  *S – M – A – R – T*  *Specific, Measurable, Agreed upon, Realistic, Time-based (spécifique, mesurable, convenu, réaliste, délimité dans le temps)* | | | | |
| *Indicateurs  de la 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  IPS  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** | **Délai** | | Mise en place d’une équipe de projet | Mois 1 | | Collecte des spécifications techniques | Mois 1 | | Préparation du dossier d’appel d’offres | Mois 1-2 | | Lancement de l’appel d’offre | Mois 2-3 | | Rapport initial (+ résultats de l’appel d’offre) | Mois 4 (+mois 5) | | Dépouillement des offres reçues et sélection du fournisseur | Mois 3-4 | | Envoi à l’UPU des résultats de l’appel d’offre | Mois 5 | | Etablissement et signature du contrat d’achat | Mois 5 | | Réception des véhicules (signature du procès-verbal de réception) | Mois 8 | | Customisation des véhicules (apposition du logo du FAQS et de la Poste), installation des GPS sur les véhicules | Mois 9 | | Formation | Mois 10 | | Mise en service des véhicules | Mois 10 | | Ajustements des horaires, si nécessaires | Mois 11 | | Fin 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 cadre du projet** | **Titre/Poste occupé au sein de l’entreprise** | **Nom et prénom** | | Chef de projet | Le directeur de la messagerie postale |  | | Superviseur du projet | Le coordonnateur national du FAQS |  | | Responsable des véhicules | Le chef de la division de la logistique |  | | Responsable des transports | Le chef de service des acheminements et des comptes internationaux |  | | Responsable de la qualité de service | Le chef de service de la qualité |  | | Responsable des achats | Le chef de la cellule de gestion des marchés |  | | Total des membres de l’équipe de projet | Six (06) 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, B, C, D, E et F ci-dessous)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Élément de coût* | *Montant du FAQS (en USD)* | *Ressources propres/autres ressources* |
| A | Véhicules |  |  |
| B | Équipements |  |  |
| 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 livraison, 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 tonne, camion de 5 tonnes, minibus, etc. Inclure les détails sur les modifications ou les personnalisations nécessaires, p. ex., ajout 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, etc. Des accessoires peuvent être inclus pour la première année de maintenance/réparation. Les assurances, les modules d’entretien et la promotion de marques et le marketing peuvent être inclus en tant que frais uniques)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Véhicule (ne pas préciser la marque ni le modèle, mais le genre 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 la Transportation Security Administration (TSA), machine à trier le courrier à grande capacité, lecteurs de codes à barres sans fil, imprimantes de codes à barres thermiques, bacs à courrier très résistants, chariots grillagés, système de télésurveillance en circuit fermé à 64 canaux à haute résolution, etc.)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *Équipements* | *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, des outils et systèmes informatiques, des services, des frais de séjour et de déplacement et des autres dépenses, le cas échéant)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *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 |  |  |
| 5 |  |  |  |
|  | **Report à la rubrique C du récapitulatif des coûts** |  |  |

D. Formation

*(Veuillez préciser le type de formation. Donnez des informations sur 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; ou les dépenses pour l’organisation des ateliers, p. ex. la location du lieu d’organisation de la formation, les frais de voyage, d’hébergement et de subsistance pour les participants aux ateliers)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *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)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | *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 toute autre dépense possible relative au projet qui n’apparaît 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, etc.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *No* | *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 avec des conditions d’accès réduites)*

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?

❑ Oui ❑ Non

|  |
| --- |
| *Le cas échéant, veuillez préciser quelles acquisitions devraient être réalisées par le PNUD.* |

*4.2. Frais de suivi*

*(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 licence logicielle, carburant, primes d’assurances, frais de maintenance, pièces de rechange, etc. L’opérateur désigné doit supporter les coûts de suivi afin de garantir la continuité du projet)*

|  |  |
| --- | --- |
| *Estimation des éléments de frais de suivi* | *Montant estimé (en USD et par année)* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Total** |  |

**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 (=responsable)* | *Mesures d’atténuation* |
| Risque relatif  au personnel |  |  |  |
| Risque financier | Dépassement de budget pour cause de fluctuation du taux de change, ou de hausse des prix |  | Tout dépassement de budget devra être supporté par le budget propre de l’opérateur désigné  si les ressources du FAQS s’avèrent insuffisantes |
| Risque relatif  à la gestion |  |  |  |
| Risque politique |  |  |  |
| Risque opérationnel (mise en œuvre technique) |  |  |  |
| Risque environnemental |  |  |  |