Plan d’Assurance Qualité

Programme : **MES-DMP**

Accord Cadre N° AC.2023.1788

**HISTORIQUE DES VERSIONS DU DOCUMENT**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Date** | **Auteur** | **Motif** | **Statut** |
| 1.0 |  |  | PAQ | Livré à la CNAM |

Sommaire

[1 Introduction 9](#_Toc127457854)

[1.1 Objectifs 9](#_Toc127457855)

[1.2 Glossaire 9](#_Toc127457856)

[1.3 Documents Applicables et de Référence 16](#_Toc127457857)

[1.3.1 Documents Applicables 16](#_Toc127457858)

[1.3.2 Documents de Référence 18](#_Toc127457859)

[1.3.3 Certifications du groupement 19](#_Toc127457860)

[1.3.4 Responsables Qualité Groupement & CNAM 20](#_Toc127457861)

[2 Plan Qualité Marché (PQM) 22](#_Toc127457862)

[2.1 Objectifs 22](#_Toc127457863)

[2.2 Gestion des Compétences 22](#_Toc127457864)

[2.3 Gouvernance 22](#_Toc127457865)

[2.3.1 Modèle Organisationnel 23](#_Toc127457866)

[2.3.2 Acteurs, Rôles & Responsabilités 24](#_Toc127457867)

[2.4 Instances de Gouvernance 25](#_Toc127457868)

[2.5 Organisation des différentes équipes en cible 27](#_Toc127457869)

[2.5.1 Segmentation et rôle des équipes du marché (transverses CNAM / Groupement) 27](#_Toc127457870)

[2.5.2 Organigramme 31](#_Toc127457871)

[2.5.3 Matrice détaillée des rôles et responsabilités 32](#_Toc127457872)

[2.6 Gestion des demandes liées avec le SI-CNAM 34](#_Toc127457873)

[2.6.1 Expertise Back-Office SI-Cnam 34](#_Toc127457874)

[2.6.2 Instruction de nouveau sujet en lien avec SI-Cnam issu du programme MESDMP 34](#_Toc127457875)

[2.7 Gestion des Escalades 35](#_Toc127457876)

[2.7.1 Escalade Technique 35](#_Toc127457877)

[2.7.2 Escalade Managériale 35](#_Toc127457878)

[2.8 Pilotage et indicateurs opérationnels 36](#_Toc127457879)

[2.8.1 Méthodologie de mise en place d’indicateurs 36](#_Toc127457880)

[2.8.2 Suivi du calendrier du marché 36](#_Toc127457881)

[2.8.3 Suivi des informations, décisions et actions (comptes rendus) 37](#_Toc127457882)

[2.8.4 Suivi des livrables 37](#_Toc127457883)

[2.9 Procédure de gestion de la documentation 38](#_Toc127457884)

[2.9.1 Règles de nommage des documents 38](#_Toc127457885)

[2.9.2 Forme d’un document 38](#_Toc127457886)

[2.9.3 Gestion des versions/révisions et états 39](#_Toc127457887)

[2.9.4 Revue de gestion de la documentation 39](#_Toc127457888)

[2.9.5 Organisation des répertoires dans Confluence 40](#_Toc127457889)

[2.9.6 Gestion des habilitations 40](#_Toc127457890)

[2.10 Gestion des livrables 41](#_Toc127457891)

[2.10.1 Synthèse du processus de gestion des livrables 41](#_Toc127457892)

[2.10.1.1 Processus de bout-en-bout 41](#_Toc127457893)

[2.10.1.2 Réception du procès-verbal 42](#_Toc127457894)

[2.10.2 Modalités selon le type de livrable 43](#_Toc127457895)

[2.10.2.1 Livrables documentaires - Procédure de livraison et validation 43](#_Toc127457896)

[2.10.2.2 Livrables logiciels - Procédure de livraison et validation 44](#_Toc127457897)

[2.10.2.3 Livrables infrastructure et opérations - Procédure de livraison et validation 44](#_Toc127457898)

[2.10.3 Mise en correspondance de livrables Cycle en V et de livrables Mode Agile 44](#_Toc127457899)

[2.11 Amélioration continue 45](#_Toc127457900)

[2.11.1 Objectif 45](#_Toc127457901)

[2.11.2 Description 45](#_Toc127457902)

[2.11.3 L’agilité au service de l’amélioration continue 46](#_Toc127457903)

[2.12 Gestion des risques 46](#_Toc127457904)

[2.12.1 Processus de gestion des risques simplifié 47](#_Toc127457905)

[2.12.2 Comitologie et modalités de suivi 49](#_Toc127457906)

[2.12.3 Outillage du suivi des risques 49](#_Toc127457907)

[2.13 Sécurité 50](#_Toc127457908)

[2.14 Informatique et libertés, protection des données personnelles et RGPD 50](#_Toc127457909)

[2.14.1 Principes clé 50](#_Toc127457910)

[2.14.2 Evolutions en lien avec le RGPD 51](#_Toc127457911)

[2.15 Plan de la qualité de réalisation, intégrant les normes et méthodes fixées, pour assurer la réversibilité en fin de marché 53](#_Toc127457912)

[2.15.1 Normes de développement applicables sur le marché 53](#_Toc127457913)

[2.15.1.1 Consignes Auto-tests d’homologation technique 54](#_Toc127457914)

[2.15.1.2 Automatisation des IHM 54](#_Toc127457915)

[2.15.2 Analyse du code : modalités et outils 55](#_Toc127457916)

[2.15.3 Revues croisées : organisation et modalités de mise en œuvre 55](#_Toc127457917)

[2.15.4 Préparation de la réversibilité 55](#_Toc127457918)

[2.16 Gestion du Plan d’Assurance Qualité (PAQ) 56](#_Toc127457919)

[2.16.1 Élaboration du PAQ 56](#_Toc127457920)

[2.16.2 Procédure de mise à jour du PAQ 56](#_Toc127457921)

[2.16.3 Procédure en cas de non-respect du PAQ 57](#_Toc127457922)

[2.16.4 Demande de dérogation 57](#_Toc127457923)

[2.16.5 Diffusion du PAQ et sensibilisation des équipes à la qualité 58](#_Toc127457924)

[2.16.6 Auto-évaluation 58](#_Toc127457925)

[2.16.7 Gestion et exigences des Audits Qualité et autres 58](#_Toc127457926)

[3 Convention de services (CS) 60](#_Toc127457927)

[3.1 Principes généraux et axes d’évaluation des Services délivrés 60](#_Toc127457928)

[3.1.1 Outillage des indicateurs 61](#_Toc127457929)

[3.1.2 Modalités de suivi 61](#_Toc127457930)

[3.1.3 Définition des indicateurs de qualité de la prestation fournie 61](#_Toc127457931)

[3.2 L’enquête de satisfaction 62](#_Toc127457932)

[3.2.1 Outil 62](#_Toc127457933)

[3.2.2 Principes 62](#_Toc127457934)

[3.2.3 Questionnaire 62](#_Toc127457935)

[4 Plan qualité de gestion des services (PQGS) 65](#_Toc127457936)

[4.1 Objectifs 65](#_Toc127457937)

[4.2 Gestion des Evénements techniques et de la Supervision 65](#_Toc127457938)

[4.3 Gestion des Incidents 67](#_Toc127457939)

[4.3.1 Principes 67](#_Toc127457940)

[4.3.2 Process Ticketing 69](#_Toc127457941)

[4.3.3 Gestion des Incidents Opérationnels et Infrastructure 70](#_Toc127457942)

[4.3.4 Gestion des incidents Logiciels 72](#_Toc127457943)

[4.3.5 Gestion des Incidents Bloquants 74](#_Toc127457944)

[4.4 Gestion des Problèmes 74](#_Toc127457945)

[4.5 Gestion des Réclamations 78](#_Toc127457946)

[4.6 Gestion des Accès 79](#_Toc127457947)

[4.7 Gestion des Changements 79](#_Toc127457948)

[4.7.1 Les différents types de changements 84](#_Toc127457949)

[4.7.2 Catalogue des changements 84](#_Toc127457950)

[4.7.3 Paramétrage d’un changement 84](#_Toc127457951)

[4.7.4 Traitement exceptionnel des Changements 86](#_Toc127457952)

[4.7.5 Synthèse du contrôle des Changements 87](#_Toc127457953)

[4.7.6 CAB (Change Advisor Board) 88](#_Toc127457954)

[4.7.7 Evolution SI CNAM 89](#_Toc127457955)

[4.8 Gestion des Configurations 89](#_Toc127457956)

[4.8.1 Infrastructure 89](#_Toc127457957)

[4.8.2 Logiciel 91](#_Toc127457958)

[4.8.3 Les règles de gestion des données 92](#_Toc127457959)

[4.9 Gestion du Catalogue de Services 92](#_Toc127457960)

[4.10 Gestion des Capacités 93](#_Toc127457961)

[4.11 Gestion de la Continuité de Service 94](#_Toc127457962)

[4.12 Gestion de la disponibilité 95](#_Toc127457963)

[4.13 Gestion des déploiements et des mises en production 96](#_Toc127457964)

[4.14 Gestion du capacity planning et du niveau de service 97](#_Toc127457965)

[4.15 Gestion du plan de continuité des activités (PCA) 98](#_Toc127457966)

[4.16 Pilotage et interaction avec les tiers 99](#_Toc127457967)

[4.17 Gestion des anomalies/incidents et test 100](#_Toc127457968)

[4.17.1 Gestion des anomalies/incidents 100](#_Toc127457969)

[4.17.2 Gestion des vulnérabilités 101](#_Toc127457970)

[4.17.3 Gestion des environnements de tests et recette 103](#_Toc127457971)

[4.17.4 Prononciation de la VA et VSR 103](#_Toc127457972)

[4.18 Déclinaison Opérationnelle des processus et RACI 104](#_Toc127457973)

[5 Plan de gestion de crise (PGC) 106](#_Toc127457974)

[5.1 La cellule de crise 106](#_Toc127457975)

[5.2 Modalités de communication 106](#_Toc127457976)

[5.3 La procédure d’escalade 107](#_Toc127457977)

[5.3.1 Gestion des escalades en situation de crise 107](#_Toc127457978)

[5.4 Qualification des niveaux de crise 109](#_Toc127457979)

[5.4.1 Modalités opérationnelles 110](#_Toc127457980)

[6 Plan de réversibilité (PR) 116](#_Toc127457981)

[6.1 Présentation du plan de réversibilité 116](#_Toc127457982)

[6.1.1 Objet du plan de réversibilité 116](#_Toc127457983)

[6.1.2 Champ du plan de réversibilité 116](#_Toc127457984)

[6.2 Maîtrise du plan de réversibilité 116](#_Toc127457985)

[6.2.1 Définition, rédaction et diffusion 116](#_Toc127457986)

[6.2.2 Validation 117](#_Toc127457987)

[6.2.3 Procédure d’évolution 117](#_Toc127457988)

[6.3 Présentation de la démarche de réversibilité 117](#_Toc127457989)

[6.3.1 Principes structurants 117](#_Toc127457990)

[6.3.2 Périmètre de la réversibilité 117](#_Toc127457991)

[6.3.3 Approche méthodologique 118](#_Toc127457992)

[6.3.4 Étapes et chantiers 118](#_Toc127457993)

[6.3.4.1 En amont de la phase de réversibilité 118](#_Toc127457994)

[6.3.4.2 À l’activation de la phase de réversibilité 118](#_Toc127457995)

[6.3.5 Planning général de la réversibilité 119](#_Toc127457996)

[6.4 Organisation et gouvernance de la réversibilité 120](#_Toc127457997)

[6.4.1 Gestion des risques et des alertes 120](#_Toc127457998)

[6.4.2 Gestion des prestations et des demandes pendant la phase de réversibilité 120](#_Toc127457999)

[6.4.3 Comitologie de la réversibilité 120](#_Toc127458000)

[6.5 Rôles et responsabilités 121](#_Toc127458001)

[6.5.1 Rôles et responsabilités du Groupement 121](#_Toc127458002)

[6.5.2 Rôles et responsabilités de la CNAM / du Repreneur 122](#_Toc127458003)

[6.6 Livrables, outils et facteurs de succès 122](#_Toc127458004)

[6.6.1 Synthèse des livrables attendus 122](#_Toc127458005)

[6.6.2 Outils associés à la production des livrables 123](#_Toc127458006)

[6.6.3 Facteurs clefs de succès 123](#_Toc127458007)

[7 Plan qualité de gestion des évolutions (PQGE) 125](#_Toc127458008)

[7.1 Objectifs 125](#_Toc127458009)

[7.2 Procédure de gestion des évolutions du produit MESDMP 125](#_Toc127458010)

[7.2.1 Gestion des évolutions applicatives (yc performance) 125](#_Toc127458011)

[7.2.1.1 Dispositif de prise en compte 125](#_Toc127458012)

[7.2.1.2 Evolution gérée selon les rituels AGILE 126](#_Toc127458013)

[7.2.1.3 Evolution gérée selon le cycle en V 127](#_Toc127458014)

[7.2.2 Gestion des évolutions techniques (infrastructure) 128](#_Toc127458015)

[7.2.2.1 Evolution gérée selon le cycle en V 128](#_Toc127458016)

[7.3 Suivi des évolutions et prestations complémentaires 129](#_Toc127458017)

[7.3.1 Principes clés 129](#_Toc127458018)

[7.3.2 Suivi des demandes 130](#_Toc127458019)

[7.3.3 Comitologie 130](#_Toc127458020)