Plan d’Assurance Qualité

**Les paragraphes ci-dessous constituent le contenu du Plan d’Assurance Qualité à fournir par le titulaire. Ils devront être adaptés selon la nature de l’opération.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HISTORIQUE DES REVISIONS | | | | | |
|  | VERSION | DATE DE MISE A JOUR | DESCRIPTION DES EVOLUTIONS | AUTEUR |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Rédacteur(s) : Zoé BOUDRY  Responsable : Zoé BOUDRY  Pièce(s) jointe(s) :  Diffusion : | | | | | |

Table des matières

[1 But, domaine d’application et responsabilités du PAQ 4](#_Toc146620038)

[1.1 Domaine d’application du PAQ 4](#_Toc146620039)

[1.2 Responsabilités liées au Plan d’Assurance Qualité 4](#_Toc146620040)

[1.3 Procédure d’évolution du Plan d’Assurance Qualité 4](#_Toc146620041)

[1.4 Objectifs qualité 5](#_Toc146620042)

[1.5 Procédures à suivre en cas de non application du Plan Assurance Qualité 5](#_Toc146620043)

[2 Documents applicables et documents de référence 9](#_Toc146620044)

[2.1 Documents Contractuels 9](#_Toc146620045)

[2.2 Documents Applicables 9](#_Toc146620046)

[2.3 Documents de Référence 10](#_Toc146620047)

[3 Périmètre PAQ 10](#_Toc146620048)

[4 Responsabilités, Instances de Gouvernance et de Communication 11](#_Toc146620049)

[4.1 Relations MOA/MOE 11](#_Toc146620050)

[4.1.1 Organigramme Global 11](#_Toc146620051)

[4.1.2 Responsabilités MOA 11](#_Toc146620052)

[4.1.3 Responsabilités MOE 12](#_Toc146620053)

[4.1.4 Instances, réunions et suivi 12](#_Toc146620054)

[4.2 Organisation de l'équipe projet et de la communication interne du Titulaire 15](#_Toc146620055)

[4.2.1 Responsabilités : 15](#_Toc146620056)

[4.2.2 Réunions et suivi en MOE 15](#_Toc146620057)

[4.2.3 Suivi du Dossier projet partagé 16](#_Toc146620058)

[4.3 Organisation de l'équipe projet GIP et Pilotage 16](#_Toc146620059)

[5 Planning Global du marché 17](#_Toc146620060)

[5.1 Macro Planning 17](#_Toc146620061)

[6 Gestion de la mise en production 17](#_Toc146620062)

[6.1 Démarche de mise en œuvre 17](#_Toc146620063)

[6.1.1 Les procédures de livraison des différentes commandes 17](#_Toc146620064)

[6.2 Gestion Documentaire 19](#_Toc146620065)

[6.2.1 Règles de nommage des documents 19](#_Toc146620066)

[6.2.2 Identification des types de documents échangés entre Maîtrise d’Œuvre et Maîtrise d’Ouvrage 19](#_Toc146620067)

[6.2.3 Circuits de vérification et d’approbation 20](#_Toc146620068)

[6.2.4 Délais et Modalités de validation 20](#_Toc146620069)

[6.3 Gestion de configuration 21](#_Toc146620070)

[6.3.1 Périmètre 21](#_Toc146620071)

[6.3.2 Responsabilités 21](#_Toc146620072)

[6.3.3 Eléments en configuration 21](#_Toc146620073)

[6.3.4 Gestion et contrôle des éléments en configuration 21](#_Toc146620074)

[6.3.5 Indicateurs clés de performance 22](#_Toc146620075)

[6.4 Gestion des modifications 22](#_Toc146620076)

[6.4.1 Origine des modifications 22](#_Toc146620077)

[6.4.2 Mode opératoire et organisation 22](#_Toc146620078)

[*6.4.2.1* *Responsabilités* 22](#_Toc146620079)

[*6.4.2.2* *Modalités de livraison et de recette des modifications* 23](#_Toc146620080)

[7 Méthodes et outils de conduite de projet 24](#_Toc146620081)

[7.1 Suivi des charges 24](#_Toc146620082)

[7.2 Suivi des délais 24](#_Toc146620083)

[7.3 Suivi du budget 25](#_Toc146620084)

[7.4 Suivi des risques 25](#_Toc146620085)

[7.5 Gestion des litiges et escalade 25](#_Toc146620086)

[8 Suivi de l’application du Plan d’Assurance Qualité 25](#_Toc146620087)

[8.1 Pilotage du processus 25](#_Toc146620088)

[8.2 Audit 26](#_Toc146620089)

# But, domaine d’application et responsabilités du PAQ

## Domaine d’application du PAQ

Le Plan d’Assurance Qualité (PAQ) a pour objet de définir l'organisation du projet, les dispositions prises et les moyens mis en œuvre pour la maîtrise de la qualité tout au long de la réalisation depuis la phase d’initialisation jusqu’à la fin.

Le Plan d’Assurance Qualité rassemble l'ensemble des dispositions retenues tant au niveau organisationnel que méthodologique pour atteindre les objectifs qualité du marché en termes de qualité des produits et services, de performance, de délai et de coût.

Ce document est destiné :

* à chaque membre de l’équipe projet du titulaire qui trouve dans ce document la démarche globale du projet
* au GRADeS Inéa - Sant& Numérique pour lequel ce document présente les dispositions mises en œuvre par le titulaire mais aussi les actions et produits attendus de sa part
* aux auditeurs (internes ou externes) pour lesquels il sert de référence, lors de l’évaluation de la conformité entre ce qui est défini (Plan d’Assurance Qualité et procédures référencées) et ce qui est réellement mis en œuvre sur le projet

## Responsabilités liées au Plan d’Assurance Qualité

Le Plan Assurance Qualité est rédigé par le GRADeS Inéa - Sant& Numérique. Il est complété par le directeur de Projet du Titulaire qui s’assure de la pertinence par rapport aux exigences du contrat.

Le Titulaire et le GRADeS Inéa - Sant& Numérique valident collégialement le Plan Qualité de Fonctionnement définitif lors de la phase de contractualisation.

Le Directeur de Projet du Titulaire est responsable de la qualité du produit livré et des services fournis. A ce titre, il est responsable des dispositions prévues dans le Plan Assurance Qualité et de leurs applications.

## Procédure d’évolution du Plan d’Assurance Qualité

En dehors des rédactions planifiées, le Plan d’Assurance Qualité peut être amené à évoluer sur demande du GRADeS Inéa - Sant& Numérique HdF ou du Titulaire pour refléter les éventuelles modifications de fonctionnement du marché ou pour incorporer les améliorations des activités.

Toute demande d’évolution est soumise au Comité de Pilotage qui statue sur son acceptation ou son refus ; la demande et la décision sont tracées dans le compte-rendu du Comité de Pilotage.

Les évolutions suivent les règles de gestion de documentation décrites au chapitre 6.2 «Gestion Documentaire».

## Objectifs qualité

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectifs | Vérification | Responsabilité |
| Tenir les délais énoncés dans les engagements – Respecter le planning contractuel | Comité opérationnel,  Comité de pilotage : Suivi des risques et actions préventives  Suivi planning | Titulaire et S&N |
| Maîtriser les interactions entre les différents intervenants sur le marché et en particulier le déploiement | Points de coordination (Cf. instances de Gouvernance et instances MOE / MOA)  Suivi des anomalies et actions correctives | Titulaire et S&N |
| Assurer et Maîtriser le développement des usages | Mise en place des propositions du titulaire  Plan de Communication  Comité de pilotage : coordination, prise de décisions et gestion des priorités  Coordination des plannings de livraison de développement (évolutions) et prestations, réactivité | Titulaire et S&N |
| Mettre en œuvre et suivre les indicateurs de niveau et de qualité de service | Cf. Modalités de suivi ci-après et détail des indicateurs dans le PQF (Plan Qualité de Fonctionnement) | Titulaire et S&N |

## Procédures à suivre en cas de non application du Plan Assurance Qualité

En cas de non application du PAQ détectée, la situation est analysée par le Directeur de projet du Titulaire et le directeur de projet du GIP qui statuent sur les dispositions à mettre en œuvre.

* soit la mise en place d’un plan d’actions visant à un retour à l’application du Plan d’Assurance Qualité (Levée des non conformités),
* soit de soumettre la situation en Comité de Pilotage ou en Comité Opérationnel pour décision
  + d’une évolution du Plan Assurance Qualité
  + de dérogation d’application. Une dérogation est limitée (périmètre et durée, fixés par le Comité de Pilotage). Lorsque les limites de dérogation sont atteintes, les dispositions du Plan d’Assurance Qualité sont à nouveau appliquées, sauf disposition contraire décidée en Comité de Pilotage.

Les non-conformités peuvent être relevées et consignées par la MOA comme par la MOE. Elles donnent lieu au renseignement de fiches de non-conformité dont le modèle sera fourni par le Titulaire. Elles sont discutées en comité de pilotage ou en comité contractuel, et les décisions les concernant sont tracées dans les fiches annexées au compte-rendu du comité de pilotage ou contractuel.

**Terminologie**

|  |  |
| --- | --- |
| Abréviation | Libellé |
| PAQ | Plan d’Assurance Qualité |
| DP | Directeur de projet |
| REF | Référent |
| CP | Chef de projet |
| CR | Compte-Rendu de Réunion |
| PV | Procès-Verbal |
| MOM | Mise en Ordre de Marche |
| VA | Vérification d’Aptitude |
| VSR | Vérification de Service Régulier |
| MOA | Maîtrise d’Ouvrage |
| MOE | Maîtrise d’Œuvre |
| COPIL | Comité de pilotage |
| COMOP | Comité opérationnel |

**Incident niveau 1** **et niveau 2** : Dysfonctionnement sur l’outil que le GRADeS Inéa – Sant&Numérique est en capacité de prendre en charge après formation sur l’outil.

**Incident niveau 3** : Anomalie rendant impossible l'utilisation d'un module de la solution, en dehors du module principal, ou de plusieurs fonctionnalités du module principal mais permettant de poursuivre l’exploitation de la solution même si cela se fait au moyen d’une procédure inhabituelle (mode dégradé) ou de l’utilisation d’une partie des modules de la solution.

**Client** : Membres du GRADeS Inéa – Sant&Numérique.

**Titulaire** : Entité chargée de la prestation de Tierce Maintenance Applicative sur l’outil.

**Environnement de production** : Ensemble constitué de la configuration matérielle et logicielle permettant de faire fonctionner l’outil en production (serveur, système d’exploitation, réseau,..). L'environnement de production est mis en œuvre chez un hébergeur de données de santé agréé directement chez Inéa Sant&Numérique.

**Environnement de préproduction** : Ensemble constitué de la configuration matérielle et logicielle permettant de faire fonctionner l’outil pour les tests et validation (serveur, système d’exploitation, réseau,..). L’environnement de préproduction doit être à Iso périmètre de l’environnement de production pour permettre au client de tester les corrections, mises à jour, nouvelles versions de la solution.

**Erreur**: Anomalie nécessitant, pour être corrigée, une intervention sur le code source de la solution.

**Evolution** : modification vis à vis des spécifications initiales.

**Incident** : Anomalie ne nécessitant pas, pour être corrigée, une intervention sur le code source de la solution.

**Mise en Ordre de Marche (MOM) :** La MOM consiste à la validation de l'installation, sur l’environnement de préproduction, d'une version de la solution conforme avec les fonctionnalités décrites dans le document de réponse, les spécifications validées (ou tout autre document précisant les fonctionnalités de la version installée) et des livrables associés. La MOM fait l'objet d'un PV de recette de MOM. Cette MOM permet ensuite au client de procéder à la Vérification d'aptitude ou recette fonctionnelle.

**Maintenance :** Ensemble des prestations et actions assurées afin d’assister le client à l’utilisation correcte de la solution, de prévenir ou de résoudre les anomalies, d’adapter ou d’améliorer la solution.

**Maintenance Corrective :** Ensemble des prestations et actions assurées pour corriger une anomalie reproductible, imputable à la solution, objet du présent contrat et à fournir la mise à jour incluant le ou les correctifs.

**Maintenance Evolutive :** Ensemble des prestations visant à apporter des modifications dans les fonctionnalités existantes ou de nouvelles fonctionnalités, et à fournir les mises à jour ou les nouvelles versions associées. Ces prestations peuvent comprendre des évolutions, définies par l'éditeur et mises à disposition de l'ensemble des clients de la plateforme dans le cadre de leur contrat de maintenance évolutive. La maintenance évolutive peut aussi inclure des développements demandés par le client. Un montant de journées de prestations dédiées à la prise en compte des développements mineurs et à l’analyse des demandes d’évolutions faites par le client est alors défini dans les conditions particulières du contrat de maintenance, les développements non mineurs faisant l'objet d'accords/de contrats spécifiques.

**Maintenance Préventive** : Ensemble des prestations visant à la révision ou l’amélioration de la solution telles que définies par l’éditeur, dans le but de réduire le niveau de maintenance corrective et à fournir les mises à jour ou les nouvelles versions associées.

**Maintenance Réglementaire** : Ensemble des prestations visant à la révision de la solution telles que définies par l’éditeur, dans le but de répondre aux modifications réglementaires s'appliquant aux fonctionnalités existantes de la solution.

**Mise à jour** : Version partielle ou complète de la solution comportant une ou plusieurs corrections d’anomalies. Une mise à jour est identifiée par une extension du numéro de version en cours (exemple: 2.0-1 pour la première mise à jour de la version 2.0; 2.3-2 pour la deuxième mise à jour de la version 2.3) ; Une mise à jour est garantie 3 mois à compter de sa livraison.

**Nouvelle version** : version de la solution incluant des adaptations ou des nouvelles fonctionnalités apportées par l'éditeur. Chaque version est identifiée par un numéro spécifique en fonction de l'importance de cette version (confère définitions des versions majeure ou mineure). Une nouvelle version est garantie 3 mois à compter de sa livraison.

**Version majeure :** version apportant des changements techniques majeurs et/ou des nouveaux modules métiers complets. Ces versions majeures sont numérotées par un nombre plein avec un .0 (exemple: 1.0; 2.0; 3.0)

**Version mineure :** version apportant des changements techniques mineurs et/ou des modifications dans des modules existants. Ces versions mineures sont numérotées par un sous numéro dépendant de la version majeure en cours (exemple: 1.1 : première version mineure succédant à la version majeure 1.0; 2.3: troisième version mineure succédant à la version majeure 2.0)

**Vérification d’aptitude (VA) :** La Validation technique et fonctionnelle des livrables sur l’environnement de préproduction.

**Solution de contournement** : Toute procédure permettant d’utiliser le logiciel malgré une anomalie constatée.

**Support à l’utilisation** : Intervention du Titulaire auprès du correspondant habilité du client, au cours de laquelle il donne des réponses à des questions relatives au fonctionnement de la solution.

**Vérification de service régulier (VSR):** Vérification par Inéa – Sant& Numérique de la stabilité et du bon fonctionnement des développements en environnement de production.

# Documents applicables et documents de référence

## Documents Contractuels

Le marché est constitué par les documents contractuels listés ci-après, par ordre de priorité décroissant :

* L'Acte d'engagement
* Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) du marché
* Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) du marché
* Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l’information et de la communication (CCAG/TIC), approuvé par l’arrêté du 16 septembre 2009. Ce document n’est pas annexé au présent marché, mais peut être téléchargé sur le site du ministère de l’économie et des finances
* L’offre du titulaire

**Les exemplaires de ces documents contractuels, conservés dans les archives du pouvoir adjudicateur font seuls foi.**

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du présent marché, ces pièces prévalent dans l’ordre dans lequel elles sont énumérées ci-dessus. Les dérogations au CCAG/TIC figurent au dernier article du présent marché.

## Documents Applicables

Ce sont les documents dont l’application sur le marché est imposée et vérifiable. Tout écart doit être justifié et formellement approuvé par les Directions du Titulaire et du GRADeS Inéa – Sant&Numérique.

Les documents applicables sont par ordre de priorité :

* Le Plan d’Assurance Qualité (PAQ)
* Le Plan Qualité Fonctionnement (PQF) : a pour objet de préciser les indicateurs de suivi qualité qui mesurent le respect des engagements pris dans le contrat de service signé entre le GRADeS Inéa – Sant&Numérique et le Titulaire.
* Le Contrat de service entre le GRADeS et le Titulaire : a pour objet de décrire le contenu et les modalités d’exécution des différentes prestations qui sont garanties par le Titulaire pour la solution
* La convention de projet entre le GRADeS et chaque structure utilisatrice de la solution : a pour objet de définir les modalités de participation de chaque structure au marché
* Le dossier d’architecture technique (DAT)

## Documents de Référence

Ce sont les documents qui servent de base de travail, leur application stricte ne peut être exigée, ni dans le fond ni dans la forme (par exemple : les documents techniques fournisseurs, les notes internes, le mémoire technique de réponse à l’appel d’offres).

# Périmètre PAQ

Les produits et prestations couverts par ce PAQ sont détaillés dans le contrat de service entre le GRADeS Inéa – Sant&Numérique et le Titulaire et mis à disposition par le Titulaire pour le GRADeS.

La Direction de Projet est assurée par le Directeur de projet du Titulaire.

Le Directeur de projet adapte et diffuse les documents applicables et de référence :

* PAQ, PQF, Contrat de Service
* Comptes rendus de réunion
* Planning
* Etats de suivi

Le pilotage du projet est assuré par la chef de projet interopérabilité Inéa – Sant&Numérique, désignée comme interlocutrice principale du marché. Elle coordonne l’ensemble des parties prenantes internes (urbaniste, architecte technique, etc.) ainsi que la relation avec le Titulaire.

Le Directeur de Projet du Titulaire est responsable de la qualité des prestations fournies. Il veille à l’application des exigences définies dans le présent PAQ et assure la mise à jour des documents contractuels (planning, comptes-rendus, états de suivi,…)

Le pilotage repose sur le principes suivants :

* **Prévisibilité :** le Titulaire s’engage à établir et tenir à jour un planning détaillé des travaux et livrables attendus, validés en Comité de Pilotage.
* **Transparence**: Un reporting régulier sera effectué, intégrant l’état d’avancement des prestation, les incidents éventuels, les indicateurs qualité (SLA), ainsi que les demandes en cours.
* **Communication structurée :** Des comités de suivi et comités de pilotage sont organisés selon la fréquence définie dans le CCTP.
* **Traçabilité :** Toutes les demandes, arbitrages ou décisions feront l’objet de supports écrits, validés et conservés (comptes-rendus, tableaux de suivi, fiches d’anomalie…).

Les prestations sont structurées autour des fonctions suivantes, adaptées au contexte technique du projet :

* Fonction Développement de Keycloak:

Garantit la qualité technique des développement livrés (structure, transformation, performance), en conformité avec les spécifications définies par Inéa - Sant& Numérique.

* Fonction Maintenance corrective :

Prend en charge les corrections des anomalies sur les livrables fournis, que ce soit durant la période de garantie ou dans le cadre de commandes ultérieures.

* Fonction Infogérance optionnelle) :

Assure, en cas de commande spécifique, la supervision et la prise en charge d’incidents en production, selon les modalités prévues au CCTP.

* Fonction Support de niveau 3 :

Fournit une expertise technique en cas d’incident complexe sur les instances Keycloak , en relais des niveaux de support internes assurés par Inéa - Sant& Numérique.

* Fonction Expertise et conseil :

Apporte un appui ponctuel aux équipes d’Inéa - Sant& Numérique pour la conception ou l’optimisation de développements, la résolution de problématiques spécifiques ou l’accompagnement dans le cadre de projets interopérables

* Fonction Formation technique :

Fournit des sessions de formation aux équipes internes, selon différents niveaux de compétence, pour renforcer la maîtrise de l’outil Keycloak.

Ces fonctions sont coordonnées par un dispositif de gouvernance incluant la comitologie prévue au chapitre 3.4.3 du CCTP. Une fonction transverse de pilotage, qualité et reporting est assurée conjointement par Inéa - Sant& Numérique et le Titulaire.

# Responsabilités, Instances de Gouvernance et de Communication

## Relations MOA/MOE

### Organigramme Global

Schéma de l’organigramme du titulaire

Dans ce mode de travail collaboratif, chaque acteur en MOA dispose d’un interlocuteur privilégié en MOE.

Les noms et responsabilités fonctionnelles des acteurs de la MOA et de la MOE sont décrits dans l’annuaire de projet.

### Responsabilités MOA

Le GRADeS Inéa Sant& Numérique est le maître d’ouvrage (MOA). A ce titre, il est responsable :

* De la définition et de la mise en place de l’organisation nécessaire au marché
* De la mise à disposition des moyens nécessaires au déroulement du marché (fournitures matérielles, documentaires, recette,…)
* De la définition du besoin et de l’expression de besoin formalisée (cahiers des charges pour chaque demande).
* De la coordination des acteurs internes mobilisés sur le projet.
* De la validation des livrables techniques et documentaires fournis par le Titulaire.
* Du pilotage opérationnel du marché, incluant le suivi des indicateurs de qualité, le respect des engagements contractuels, et l’organisation des comités.
* De l’exploitation et de la maintenance de la majorité des développements.
* De la gestion du cycle de vie des livrables après leur réception (intégration, supervision, évolutions).

### Responsabilités MOE

Le titulaire est le maître d’œuvre (MOE). A ce titre, il est responsable :

* La réalisation des développements sur demande d’Inéa - Sant& Numérique, selon le processus décrit au CCTP.
* La livraison des développements documentés, testés et conformes à l’expression de besoin.
* Le support technique de niveau 3 ponctuel sur certains développements (si commandé).
* L’infogérance continue ou temporaire de certains flux critiques (sur commande), selon les modalités prévues au BPU et au CCTP.
* La correction des anomalies pendant la période de garantie.
* La proposition éventuelle d’évolutions techniques dans le respect du cadre défini par la MOA.

Les principes directeurs fondamentaux d’une bonne gestion conjointe du marché reposent sur la solidité de la maîtrise d’ouvrage et la « transparence » de la maîtrise d’œuvre.

### Instances, réunions et suivi

La gouvernance du marché repose sur les principales instances suivantes :

Le GRADeS Inéa Santé Numérique , pour piloter ce marché, met en place, avec le titulaire, un système de gouvernance de nature à permettre de piloter et coordonner l’ensemble des acteurs concernés par ce marché et d’animer les différentes instances de décisions décrites ci-après en accord avec le comité exécutif et/ou l’Assemblée Générale.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Instance** | **Objectif** | **Fréquence** | **Participants MOA** | **Participants MOE** |
| Comité d’initialisation | Valider les modalités de démarrage du marché, les outils, les interlocuteurs et les premiers besoins | Une seule fois, au démarrage | Direction Inéa | Direction du Titulaire |
| Comité projet (par demande de développement) | Suivre l’avancement, lever les points de blocage, valider les jalons | Comité projet ( demande de développement) | Equipe projet Inéa | Direction projet du Titulaire |
| Comité de suivi opérationnel | Suivi global des prestations, incidents, livrables, qualité de service | Mensuel ou trimestriel | Equipe projet Inéa | Direction projet du Titulaire |
| Comité de pilotage/contractuel (si besoin) | Pilotage global du marché, arbitrages, évolutions majeures, révision des contrats et facturations | À la demande ou semestriel | Direction Inéa | Direction du Titulaire |

Les supports des comités doivent être établis par la MOE et proposés à la MOA au plus tard 48 heures avant la date de la réunion ; les comptes rendus sont rédigés et diffusés par la MOE à la MOA, pour validation, dans un délai de 48 heures suivant la date de la réunion.

En complément, lors du démarrage du marché, une réunion de lancement est planifiée :

|  |  |
| --- | --- |
| Réunion de Lancement | |
| Participants | GIP : Direction GIP, Direction de Projet (DP, CP)  Titulaire : Directeur de Projet, Directeurs et chefs de projet référent |
| Ordre du jour | * Compléter l’organigramme et l’annuaire de projet * Mettre à jour le planning et les actions par chantier, planifier les premières réunions des instances projet * Fixer les modalités concrètes de sélection/contractualisation des pilotes * Définir les premiers éléments d’analyse de risque * Valider les éléments de communication de projet * Organiser la mise à jour de la documentation Qualité |
| Périodicité | Au lancement |
| Animateur | Direction de Projet GRADeS, Directeur de projet du Titulaire |
| Rédacteur du CR | Directeur de Projet du Titulaire |
| Support | Support de présentation, Support corrigé après présentation |
| Diffusion | Aux participants |

## Organisation de l'équipe projet et de la communication interne du Titulaire

Le Titulaire s’engage à mettre en place une organisation projet adaptée, en désignant :

* Un Directeur de projet, interlocuteur principal d’Inéa - Sant& Numérique, garant de la qualité des livrables, du respect des engagements contractuels et de la bonne coordination des ressources internes du Titulaire.
* Un Chef de projet technique, responsable du suivi des prestations opérationnelles, de la coordination des interventions techniques et du respect des exigences du CCTP.
* Un ou plusieurs référents thématiques selon les prestations mobilisées : développements, infogérance 24/7, support technique, etc.

Le Directeur de projet du Titulaire :

* Pilote le respect du planning et des engagements de service (SLA).
* Prépare et anime les instances prévues (réunion de lancement, COPIL, COMOP, etc.).
* Suit la production des livrables (techniques et documentaires).
* Organise la remontée des indicateurs qualité et des éventuelles alertes.
* Assure une communication fluide avec les interlocuteurs désignés par Inéa - Sant& Numérique.

La communication interne du Titulaire est formalisée via des points de coordination réguliers, une mise à jour des outils partagés (planning, tickets, indicateurs, documentation) et la mobilisation de ses équipes en fonction des commandes passées

## Organisation de l’équipe projet GRADeS et Pilotage

Le GRADeS Sant& Numérique HdF qui assure la MOA a adapté son fonctionnement pour permettre la réalisation du marché.

**Présentation équipe (liste non exhaustive)**

L’équipe d’Inéa - Sant& Numérique assure la maîtrise d’ouvrage et le pilotage du marché. Elle est constituée des profils suivants :

* **Cheffe de projet interopérabilité** : interlocutrice principale du Titulaire, en charge de la coordination opérationnelle, du suivi du planning, des comités et de la bonne exécution des commandes.
* **Urbaniste** : garant de la cohérence des flux métiers et du respect des principes d’urbanisation régionale. Il assure également un appui technique, notamment sur l’outil Mirth Connect.
* **Architecte technique / Chef de projet hébergement** : en charge de l’architecture globale du SI et interlocuteur principal pour les sujets liés à l’hébergement (OVH et Sopra).
* **Administrateur SI** : intervient pour la mise en place des environnements techniques (VM, serveurs, réseau…).
* **Ingénieur intégrateur** : assure les mises en production, la supervision, le suivi technique et la maintenance corrective des développements.
* **Cheffe de projet backup** : relais de la cheffe de projet principale pour garantir la continuité du pilotage du marché.

Cette organisation pourra être amenée à évoluer. Inéa - Sant& Numérique désignera toujours un interlocuteur principal et un suppléant pour garantir la fluidité des échanges avec le Titulaire.

# Gestion des prestations

## Démarche de mise en œuvre des prestations

### Les procédures de livraison des différentes commandes

Pour chaque type de prestation prévue dans le marché (support, développement, formation, infogérance...), une procédure claire sera mise en place afin de garantir une exécution efficace, dans le respect des engagements qualité définis.

Chaque commande fera l’objet d’un échange formel précisant les livrables attendus, les délais de réalisation, ainsi que les modalités de tests et de validation.

Les délais standards pour les principales prestations sont précisés dans le CCTP et peuvent être affinés lors des comités de pilotage.

Des indicateurs de suivi qualité seront définis pour mesurer : le respect des délais, la conformité des livrables, la satisfaction exprimée par Inéa - Sant& Numérique.

### Modalités de pilotage et de suivi de l'exécution des prestations

L’ensemble des prestations fera l’objet d’un pilotage régulier à l’aide d’outils partagés entre le Titulaire et Inéa - Sant& Numérique (tableaux de bord, reporting d’activité, indicateurs qualité).

Les comités de suivi décrits dans le chapitre 4 du présent PAQ permettront de faire le point sur l’avancement des prestations, les points de blocage éventuels, ainsi que les actions correctives à mener.

Les indicateurs de performance suivis incluront : le taux de conformité des livrables, le respect des délais de prise en charge, le taux de résolution dans les temps impartis, et la qualité des échanges (réactivité, qualité documentaire, etc.).

## Gestion Documentaire

Ce chapitre présente les modalités de gestion des documents.

Les modalités de gestion de la documentation sont mises en place pour maîtriser les activités suivantes :

* L’identification des documents
* La production et l’organisation des documents
* La vérification et la validation des documents
* La diffusion d’un document ou d’une mise à jour
* La conservation et la gestion des documents périmés

### Règles de nommage des documents

Afin d’être identifiable de manière non ambiguë (format électronique ou papier), tout document porte une Référence, dont les règles de nommage sont les suivantes :

* MARCHE : Nom du marché
* TYPE : Famille de document sur 2 à 3 positions (Cf. liste ci-dessous).
* [-aammjj] : Date de l’événement
* V : Préfixe désignant la version du document.
* M : Version Majeure représentée par un chiffre ou un nombre. (les versions de travail sont numérotées 0, la 1ère version diffusée 1)
* n : Version mineure représentée par un chiffre ou un nombre.

### Identification des types de documents échangés entre Maîtrise d’Œuvre et Maîtrise d’Ouvrage

Les documents échangés dans le cadre de ce marché concernent notamment :

* Les spécifications techniques et fonctionnelles
* Les livrables techniques (développements, documentation, scripts)
* Les rapports de tests
* Les comptes rendus de réunion
* Les procès-verbaux de recette
* Les fiches d’anomalie ou de demande d’évolution
* Les plans (PAQ, PQF, planning de réalisation, etc.)

Chaque type de document sera fourni sous format numérique (PDF, DOCX, XLSX ou tout autre format adapté à la nature du document), en conformité avec les exigences techniques du projet.

### Circuits de vérification et d’approbation

Par convention, il n’est possible de diffuser que des documents validés.

Si la MOA estime que le document est valide, il signifie son approbation par tous moyens à sa convenance Si des réserves ont été apportées à la validation du document, un ou plusieurs cycles d’échanges pourront être nécessaires pour lever l’ensemble des réserves.

Pendant la levée des réserves et sauf avis contraire des parties, le document est réputé applicable.

A noter que le principe explicité ci-dessus s’entend en respectant les délais de validation définis pour le document. Passé le délai de validation défini pour le document et faute de remarque de la part de la MOA, le document est considéré comme « Validé ».

### Délais et Modalités de validation

Le délai de validation ou de validation avec réserves des documents finalisés par la MOA est de 8 jours ouvrés. Ce délai peut être augmenté pour des documents conséquents ; dans tous les cas cette décision devra être partagée par le Titulaire et le GIP.

En cas de validation avec réserve d’un document, le Titulaire et le GIP conviendront d’un délai pour la levée de ces réserves. Si les réserves n’ont pu être apportées et validées dans le délai prévu, les parties conviendront d’une nouvelle date.

Les validations documentaires sont :

* Soit tracées via la signature par le GIP d’un Procès-Verbal de Recette documentaire
* Soit tracées dans les comptes rendus des Comités de Pilotage en fonction de la nature du document

## Gestion des modifications

### Origine des modifications

Les demandes de modification peuvent provenir de plusieurs sources :

* Évolution du besoin métier ou technique exprimé par Inéa - Sant& Numérique ;
* Résultat d’une recette ou d’un test ayant révélé une anomalie ;
* Nécessité d’adaptation à un changement de contexte (technique, réglementaire, etc.).

### Processus de traitement

Les étapes de gestion d’une demande de modification sont les suivantes :

* Analyse de faisabilité et chiffrage par le Titulaire (cf. processus détaillé au §2.3.1 du CCTP) ;
* Validation par Inéa - Sant& Numérique ;
* Réalisation, livraison, et test sur l’environnement de préproduction ;
* VA (Vérification d’Aptitude) et VSR (Vérification de Service Régulier) ;
* Clôture et facturation éventuelle selon les modalités contractuelles.

Les corrections d’anomalies pendant la période de garantie sont non facturables. Les évolutions hors garantie donnent lieu à commande spécifique.

# Méthodes et outils de conduite de projet

## Suivi des charges

Le Directeur de chaque fonction est responsable du suivi des charges de sa fonction (les résultats sont internes au titulaire).

Les dépassements éventuels sont abordés en comité de suivi interne au Titulaire et rapportés le cas échant au comité de pilotage du marché.

## Suivi des délais

Le planning initial est déterminé à l’initialisation du marché, il figure en 6.1 et en annexe de la réponse du Titulaire.

La réactualisation du planning est de la responsabilité du Directeur de Projet en Maîtrise d’œuvre, en accord avec la Direction de Projet en MOA.

Le planning mis à jour est ensuite analysé en comité de pilotage.

## Suivi du budget

A chaque date de facturation prévue dans le contrat de service, le Directeur de Projet MOE, responsable de la facturation du Titulaire établit les tableaux récapitulatifs des prestations effectuées et livrables recettés par rapport au contrat initial, et les fait valider par le GIP avant de procéder à l’émission de la facturation.

## Suivi des risques

L’analyse de risques et les actions préventives sont analysées en comité de pilotage.

Chaque risque identifié est évalué en termes d’impact et de probabilité, et des actions de prévention sont proposées.

Cette identification et ces propositions sont validées conjointement par les Directions de Projet en MOE et en MOA, avant proposition au comité de pilotage.

## Gestion des litiges et escalade

Les litiges sont traités par les comités dans lesquels ils sont abordés. Si aucun arbitrage ne peut être effectué, le litige est remonté au comité supérieur : COPIL.

En cas de nécessité, la direction de projet du GIP ou la direction de projet MOE peuvent demander la convocation d’un COPIL de façon extraordinaire.

En cas d’impossibilité de résolution d’un litige au sein des instances projet, le contrat de service signé entre le GRADeS et le titulaire fixe les modalités de résolution du litige et le cas échéant la juridiction compétente.

# Suivi de l’application du Plan d’Assurance Qualité

Au cours du marché, différentes actions de contrôle peuvent être mises en œuvre afin d’assurer l’application du présent PAQ : relecture croisée des documents par le Titulaire et le GIP.

## Pilotage du processus

Le marché fait l’objet d’un pilotage de processus. Celui-ci est conduit par le Pilote du processus ou son référent.

Le pilotage consiste à suivre, analyser des indicateurs prédéfinis (tels quel le respect des jalons du marché, le respect des charges, la qualité du démarrage) ; ces indicateurs sont analysés en cours et en fin de marché lors des réunions des instances du marché (Comité de Contrat).

Le positionnement de ces indicateurs permet d’engager des actions d’amélioration de type corrective ou préventive.

Un bilan « qualitatif » complète l’analyse quantitative des indicateurs.

## Audit

Le GRADeS pourra procéder ou faire procéder à un audit du marché après en avoir informé le titulaire et défini le périmètre et les modalités.