Marché n°26-025 CCTP ANNEXE 5 - PLAN ASSURANCE QUALITE- Exemple

Le Plan Assurance Qualité a pour but de présenter les dispositions prises par Réseau Canopé et le Titulaire pour :

Organiser et planifier les différentes interventions liées à l'accord cadre et en assurer la qualité.

Il constitue :

- Un outil de travail et un référentiel commun à tous les acteurs pour leur donner une vision similaire de l'infogérance,
- Le cahier des charges de la qualité, réalisé en collaboration avec Réseau Canopé et approuvé par lui ; chaque partie se doit donc de le respecter.

CONTENU D'UN PLAN QUALITE

Le Plan Qualité Projet doit être un document précis, concis et réaliste. Les prescriptions qu'il contient devront être suffisamment simples pour être applicables facilement et pour que leur application soit aisément vérifiée.

Table des matières

1. Spécification du périmètre 3
1.1. Présentation de la prestation 3
1.1.1. Description 3
1.1.2. Objectifs et enjeux 3
1.1.3. Contraintes et risques majeurs 3
1.1.4. Environnement fonctionnel 4
1.1.5. Environnement technique 4
1.2. Responsabilités associées au Plan Assurance Qualité 4
1.3. Objet du contrat 4
1.3.1. Point d'entrée des prestations d'infogérance 4
1.3.2. Contenu des prestations d'infogérance 4
1.3.3. Principaux résultats à produire 5
1.3.4. Objectifs qualité exprimés par Réseau Canopé 5
1.4. Répertoire de la base documentaire liée à l'infogérance 5
1.4.1. Documents applicables 5
1.4.2. Documents de référence 5
1.5. Terminologie 5
1.5.1. Glossaire des termes 5

1.5.2. Abréviations et sigles 5
2. Organisation 6
2.1. Organisation des relations entre Réseau Canopé et le Titulaire 6
2.1.1. Principes 6
2.1.2. Les intervenants de la MOA 7
2.1.3. Les intervenants de la MOE 7
2.1.4. Schéma de synthèse des relations MOA / MOE 7
2.1.5. Instances de pilotage et de gestion du projet 7
2.1.6. Communication 7
2.2. Organisation de l'équipe 7
2.3. Organisation de la logistique 7
3. Processus de production 7
3.1. Gestion de la production 7
3.1.1. Gestion documentaire 7
3.1.2. Gestion des modifications 7
3.1.3. Gestion des livraisons 8
3.2. Management et Assurance Qualité du projet 8
3.2.1. Généralités 8
3.2.2. Procédures de qualification et de recette interne 8
3.2.3. Procédure d'approbation par le Client 8
3.2.4. Procédures de recette par le Client 8
4. Démarche globale de production et d'assurance qualité 8
4.1. Montage général du projet 8
4.2. Montage détaillé du projet par étapes 8
4.3. Définition des responsabilités entre la MOA et la MOE 10
4.4. Planning global du projet 11
5. Fournitures livrables 11
5.1. Produits tangibles 11
6. Annexes 12
6.1. Annuaire des intervenants 12

1. Spécification du périmètre

1.1. Présentation de la prestation

1.1.1. Description

Décrire ici succinctement la ou les prestations (en quelques lignes).

1.1.2. Objectifs et enjeux

Objectifs stratégiques et enjeux de la prestation pour l'établissement.

1.1.3. Contraintes et risques majeurs

Contraintes majeures

Les contraintes ne peuvent être évitées et doivent être intégrées dans l'organisation de la prestation ; faire ici la synthèse de ces contraintes détectées lors de la phase d'initialisation.

Contraintes majeures	Actions mises en place
Contrainte 1	Action
Contrainte 2	Action

Risques majeurs

Les risques doivent être évalués, leur impact apprécié ; faire ici la synthèse des risques majeurs détectés lors de la phase d'initialisation.

Risques majeurs	*Actions mises en place*
Risque 1	*Action*
Risque 2	*Action*

Les risques cités ici ainsi que ceux détectés pendant le déroulement du projet sont à suivre lors des points périodiques sur le projet.

1.1.4. Environnement fonctionnel

Situer la zone d'intervention dans le système d'information (prévoir un schéma simplifié).

Dépendances amont, dépendances aval, échanges avec d'autres applications ou projets.

1.1.5. Environnement technique

Rappeler ici l'environnement technique (liste à adapter au contexte du marché).

Exemple pour un projet informatique :

Configuration du matériel :

Logiciel :

Langages de développement :

Configuration du matériel d'exploitation :

Logiciels d'exploitation :

Outil de prise de main à distance :

Systèmes de gestion de base de données :

Méthodes :

Autres données (outils, AGL, etc.) :

1.2. Responsabilités associées au Plan Assurance Qualité

Le Plan Assurance Qualité (PAQ) est rédigé à l'initialisation du marché sous la responsabilité du Titulaire. Il est validé par Réseau Canopé

De même, toutes les évolutions ultérieures du PQP sont soumises à l'acceptation des parties concernées.

L'application du PAQ est sous la responsabilité du Chef de projet du Titulaire (ou autre responsable à définir).

Le non-respect des prescriptions du PAQ constaté donne lieu à un plan d'action curatif pour corriger les effets du dysfonctionnement et éventuellement à un plan d'action correctif pour éviter que celui-ci ne se reproduise. Ce dernier plan peut entraîner une modification du PAQ.

1.3. Objet du contrat

1.3.1. Point d'entrée des prestations d'infogérance

Préciser ici :

- *le point d'entrée dans le cycle de production (exemple : SFG, SFD,...),*
- *les éléments contractuellement fournis (documents, modèles, normes, éléments du produit, outils,...).*

1.3.2. Contenu des prestations d'infogérance

Préciser ici le périmètre de l'engagement de l'équipe projet dans le cadre de l'accord cadre. Rappeler brièvement :

- les activités principales (ex : SFD, Développement, Qualification, ...),

- les prestations associées (formation, organisation, accompagnement, maintenance sous garantie,...).

1.3.3. Principaux résultats à produire

1.3.4. Objectifs qualité exprimés par Réseau Canopé

1.4. Répertoire de la base documentaire liée à l'infogérance

1.4.1. Documents applicables

Préciser ici les documents à respecter lors de la réalisation du projet.

1.4.2. Documents de référence

Préciser ici les documents qui ne sont pas directement applicables dans le projet, ils servent de base de travail pour mener à bien la réalisation.

1.5. Terminologie

1.5.1. Glossaire des termes

Cette partie qui peut être défini sous forme de tableau. Elle doit présenter les termes dont l'interprétation peut être ambigüe en précisant éventuellement les références.

1.5.2. Abréviations et sigles

Recenser ici et expliciter sous forme de tableau les abréviations et les sigles utilisés dans le PAQ.

Abréviation	*Signification*
CP	*Chef de projet*
FCQ	*Fiche Contrôle Qualité (consignation du résultat d'une procédure Qualité : approbation, recette...)*
FE	*Fiche Evénement (incident, demande d'évolutions, ...)*
FQR	*Fiche Question/Réponse*
PAQ	*Plan Assurance Qualité*
SFD	*Spécifications Fonctionnelles Détaillées*
SFG	*Spécifications Fonctionnelles Générales*
	…

2. Organisation

2.1. Organisation des relations entre Réseau Canopé et le Titulaire

Le but de ce sous-chapitre est de décrire la relation entre Réseau Canopé (MOA) et le Titulaire (MOE) en termes de structure, de pilotage et de communication.

2.1.1. Principes

Le bon déroulement du projet nécessite une formalisation des relations entre Réseau Canopé et le Titulaire.

D'une façon générale, pour le projet dont le périmètre est défini dans le chapitre « Objet du contrat », les responsabilités sont les suivantes :

ATTENTION : La liste de missions ci-dessous doit être adaptée au contexte de chaque projet.

Le Client interne Réseau Canopé (DG ou Service utilisateur) est le maître d'ouvrage du projet et de ce fait :

- il exprime le besoin du projet,
- il fournit à la MOE les éléments « métier » prévus et nécessaire à la réalisation du projet,
- il est en relation directe avec les futurs utilisateurs dont il connaît parfaitement les méthodes de travail : les grandes fonctionnalités, les principales règles de gestion, ...
- il tranche sur toutes les questions fonctionnelles qui pourraient se poser pendant l'étude et la réalisation,
- il valide et recette l'ensemble des livrables,
- il recette le projet global par l'exécution de ses tests et l'analyse des résultats.

Le Client (en général, la Direction des systèmes d'information) dans ses responsabilités de maître d'œuvre du projet :

- décide des choix fondamentaux,
- définit ses besoins et contraintes,
- choisit parmi les différentes alternatives proposées la solution à implémenter,
- s'assure de l'adéquation des choix effectués par rapport aux besoins du maître d'ouvrage,
- anime et coordonne ses intervenants et ceux de ses propres fournisseurs,
- fournit à la MOE les éléments prévus,
- valide et recette l'ensemble des livrables,
- recette l'application globale par l'exécution de ses tests et l'analyse des résultats.

Le Titulaire :

- assure le pilotage du projet,
- anime et coordonne ses intervenants,
- définit et lance les études, des paramétrages, des développements spécifiés dans le contrat,

- qualifie les réalisations,
- assure la livraison de lots cohérents,
- assiste le Client dans la recette et la mise en service du projet.

2.1.2. Les intervenants de la MOA

Préciser les noms des différents intervenants de la MOA en indiquant leur rôle et responsabilité dans le projet.

2.1.3. Les intervenants de la MOE

Préciser les noms des différents intervenants de la MOE en indiquant leur rôle et responsabilité dans le projet.

2.1.4. Schéma de synthèse des relations MOA / MOE

2.1.5. Instances de pilotage et de gestion du projet

Le pilotage et la gestion d'un projet s'appuient sur des instances communes à la MOA et à la MOE. En général, on y retrouve :

le Comité de pilotage qui à vocation « gestion du contrat, du projet et arbitrages »,

le Comité de projet qui à vocation « suivi opérationnel de l'avancement du projet ».

Préciser ici pour chacune des instances de pilotage, ses objectifs, son ordre du jour, ses participants, sa périodicité, ses documents en entrée et en sortie.

2.1.6. Communication

Préciser ici les modes de communications adoptés pour le projet et sur quel support.

2.2. Organisation de l'équipe

2.3. Organisation de la logistique

Préciser les moyens mis à disposition pour l'équipe projet.

3. Processus de production

3.1. Gestion de la production

3.1.1. Gestion documentaire

Préciser ici comment les documents du projet sont gérés.

3.1.2. Gestion des modifications

Préciser ici les procédures particulières imposées par l'entreprise pour le traitement des modifications (non-conformités et demandes d'évolution). Sinon, voici un exemple de procédure :

Deux types d'événements sont à l'origine des modifications :

- la détection d'une non-conformité, soit par la MOE, soit par la MOA lors de ses tests ou lors de l'exploitation,

- une demande d'évolution faite par la MOA en cours de production.

Ces événements sont formalisés par des tickets d'intervention et validés par l'autre partie.
Les demandes d'évolution font l'objet d'un examen lors des comités de pilotage. Dans le cas où la MOA accepte les conséquences de l'évolution (charges, prix de l'avenant, planning ...), le Responsable MOA appose son visa sur la fiche événement.

3.1.3. Gestion des livraisons

Décrire ici les modalités de livraison à la MOA en nature, quantité et conditionnement :

- *nature livraison (programmes et documents),*
- *supports de livraison,*
- *conditions d'expédition, de réception et d'installation.*

3.2. Management et Assurance Qualité du projet

3.2.1. Généralités

3.2.2. Procédures de qualification et de recette interne

L'objectif de la qualification est d'apporter la démonstration de la conformité d'une fourniture (document ou produit) aux exigences spécifiées dans le contrat, qu'elles concernent les aspects fonctionnels, techniques ou la qualité.
La qualification est une procédure de validation dont la responsabilité incombe à la MOE. Elle s'effectue parallèlement aux activités de production.

3.2.3. Procédure d'approbation par le Client

Préciser dans tous les cas le délai d'approbation (délai à partir de la livraison au-delà duquel l'approbation est réputée acquise par défaut).

3.2.4. Procédures de recette par le Client

Préciser dans tous les cas le délai de recette (délai à partir de la livraison au-delà duquel la recette est réputée acquise par défaut).

4. Démarche globale de production et d'assurance qualité

4.1. Montage général du projet

Faire une représentation graphique générale de type "PERT".

4.2. Montage détaillé du projet par étapes

Pour chacune des étapes le tableau suivant synthétise :

- *les entrées (documents et produits nécessaires pour la réalisation de l'étape),*
- *les activités principales,*

- *les sorties (documents ou produits réalisés au cours de l'étape).*

Exemple de tableau de montage d'un projet :

Entrées	*Activités principales*	*Sorties*
Initialisation du projet		
Documents applicables *Documents de référence*	*Montage du projet*	*Plan Qualité Projet*
Spécifications Fonctionnelles Générales		
Cahier des charges *Etude préalable* *Autres documents fournis par le Client*	*Description de la solution conceptuelle et organisationnelle du futur système*	*Dossier de SFG*
Spécifications Fonctionnelles Détaillées		
Dossier de SFG	*Description de la solution retenue avec représentation de la vue utilisateurs et contrôle de faisabilité technique*	*Dossier de SFD* *Maquette/Prototype (le cas échéant)*
Architecture		
Dossiers de spécifications	*Définition de l'architecture de la solution*	*Dossier d'architecture*
Spécifications internes		
Dossiers de spécifications *Dossier d'architecture*	*Analyse des composants logiciels prévus dans l'architecture*	*Dossier de spécifications internes du logiciel*
Programmation et Tests unitaires		
Dossier de spécifications internes	*Réalisation des composants logiciels*	*Composants logiciels testés*

Intégration		
Composants logiciels	*Vérification du respect et de la pertinence de l'architecture*	*Dossier d'intégration* *Logiciel intégré*
Qualification et recette interne		
Dossier de qualification *Logiciel intégré*	*Vérification de la conformité du logiciel par rapport aux spécifications*	*Dossier de qualification complété* *Logiciel livrable*
Recette Client		
Logiciel livré	*Vérification Client*	*P.V. de recette*

4.3. Définition des responsabilités entre la MOA et la MOE

R = Responsabilité, A = Assistance, V = Validation

Tâche	Réseau Canopé	Titulaire
Initialisation du projet		
Initialisation du projet	A	R
Plan Qualité Projet	V	R
Installation et paramétrage		
Installation des logiciels	V	R
Analyse	A	R
Paramétrage	A, V	R

…		
Tâches transverses		
Convocation et ordre du jour des comités de pilotage	R	V
Comptes rendus des comités de pilotage	V	R
Comptes rendus des comités de projet	R	V
…		

4.4. Planning global du projet

Présenter le planning initial sous forme de Gantt.

5. Fournitures livrables

Ce chapitre récapitule les différentes fournitures livrables du projet.

5.1. Produits tangibles

Tableau récapitulatif des livraisons et des procédures qualité

Livraisons				Procédures Qualité		
Objet	Réalisé par	Livrable contractuel	Date livraison prévue	Procédure	Responsable	Date prévue
Plan Qualité Projet	MOE	Oui		Revue initialisation	Structure Qualité	
				Validation Client	CP Client	
Planning	MOE	Oui		Vérification croisée	CP MOE	
				Validation Client	CP Client	
Dossier de paramétrage	MOE	Non		Lecture simple	CP MOE	
				Validation Client	CP Client	

Dossier d'utilisation du système	MOE	Non		Lecture simple	CP MOE	
				Validation Client	CP Client	
Dossier d'installation et Dossier d'exploitation	MOE	Oui		Lecture simple	CP MOE	
				Validation Client	CP Client	
Management Projet	MOE	Sans Objet		Revue de projet	Structure Qualité	

6. Annexes

6.1. Annuaire des intervenants