Ce document est **destiné aux pilotes de contrats de prestations**. Il peut être transmis au prestataire en début de marché pour l'aider dans la rédaction de son PAQP.

L'objectif du PAQP (Plan Assurance Qualité Particulier) est d'**expliciter la manière dont les prestations associées au marché concerné seront réalisées** (comment et par quels moyens) en spécifiant les procédures et les ressources associées pour satisfaire aux exigences du cahier des charges et pour maîtriser les risques spécifiques du marché. La nécessité d'un PAQP dépend de la durée du contrat, du volume des prestations, ou du caractère sensible de celles-ci.

Le PAQP peut se révéler utile et nécessaire par exemple :

- Pour satisfaire aux exigences légales ou règlementaires.
- Pour démontrer la manière dont les exigences du marché seront satisfaites.
- Pour servir de base à la surveillance des prestations et à l'évaluation de la conformité aux exigences et pour minimiser les risques de ne pas remplir les exigences.

Si dans son PAQP, le prestataire va au-delà des exigences du marché, ce sont les dispositions du PAQP qui seront exigées de sa part. Ce document doit être mis à jour par le prestataire dès que c'est nécessaire.

Il convient d'éviter toute duplication inutile en particulier en ce qui concerne le cahier des charges. Ainsi, un plan qualité fait souvent référence à des parties du manuel qualité propre au prestataire ou à des documents de procédures du prestataire. Toute procédure spécifique au marché doit figurer dans le PAQP (ou y être référencée) et être communiquée au CEA.

Le PAQP doit expliciter les différents points suivants (si applicables) dans un ordre laissé à l'appréciation du prestataire (sauf exigence du CEA).

1. OBJET DES PRESTATIONS

En quelques phrases :

- Intitulé du contrat ;
- Principe de fonctionnement général ;
- Domaine d'application, périmètre d'action, éventuelles limites de prestation ;
- But poursuivi, résultats attendus, point importants pour la satisfaction du CEA.

Annexer la politique Qualité, Sécurité et Environnement de l'Entreprise.

2. REFERENCES DOCUMENTAIRES

Lister les références des documents d'entrée du PAQP liés au marché : documents contractuels, cahier des charges, normes et tout document jugé nécessaire pour la prestation.

3. PRESENTATION DE L'ORGANISATION MISE EN PLACE

Organisation du prestataire mise en place sur le contrat afin d'assurer les prestations et les exigences du marché, hors site et sur le site du CEA.

- Présenter (par exemple sous forme d'organigramme) et décrire en quelques lignes les postes, les fonctions présentes dans l'entreprise, expliciter leur rôle, leurs responsabilités, leurs missions dans le cadre du marché.
- Préciser les dispositifs en cas de sous-traitance et les modalités de maîtrise de cette sous-traitance.

4. DISPOSITIONS DE PILOTAGE DE L'AFFAIRE

- Préciser les interfaces prestataire/CEA dans le cadre du marché et les moyens de communication.
- Décrire en quelques lignes les différentes réunions avec le CEA, ce qu'on y traite, la fréquence de ces réunions, qui participe du côté prestataire, qui rédige les compte rendu, dans quel délai et comment ils sont validés.
- Décrire les instances formelles ou informelles en interne au prestataire qui permettent faire le point sur le déroulement de la prestation.

5. RESSOURCES AFFECTEES AUX PRESTATIONS

Préciser les différentes ressources.

- Ressources humaines :
  - Matrice des compétences propre au marché ;
  - Besoins en matière de recrutement, formation du personnel nouvellement recruté ;
  - Formations, qualifications, habilitations éventuelles, recyclages, des personnes intervenant sur le marché ;
  - Clauses sociales et d'emploi ;
  - Développement d'équipe, stratégie de motivation ;

Mots clés : Contrat, suivi, prestations, PAQP

Date	Rédacteur	Vérificateur	Émetteur
13/11/2018	S.Vandroux IQ SIE	F.Biron IQ DRT	P.Charlety Chef des SIE

- Décrire comment est assurée la continuité de service (par qui et comment sont assurées les suppléances : qui remplace qui en cas d'absence, de maladie, …) ;
- Décrire comment est assurée la maîtrise de l'information au sein de l'organisation du prestataire.

- Ressources matérielles :
  - Ressources matérielles (équipement, matériel, outillage, …) mises à disposition des personnes en charge de réaliser les prestations et comment ces ressources sont entretenues, maintenues, vérifiées, contrôlées sous l'aspect réglementaire,…
  - Si opportun, les ressources matérielles disponibles dans les locaux du prestataire et susceptibles d'être utilisées dans le cadre des prestations ;
  - Le matériel, les équipements, les machines, potentiellement utilisables pour les besoins du marché ;
  - Applications informatiques (y compris nomades).

- Infrastructure et environnement de travail :
  - Exigences particulières, en matière d'installations de service, d'espace de travail, d'outillage et d'équipement, de technologie de l'information et de la communication, de services d'assistance et de systèmes de transport nécessaires, pour que les prestations soient réalisées avec succès.

6. REALISATION DES PRESTATIONS

Décrire la manière de réaliser les prestations :

- Identification des risques et opportunités inhérents à la prestation et prise en compte ;
- Organisation de la Planification des interventions ;
- Préparation, étapes préalables aux interventions ;
- Interface avec le personnel CEA au cours des prestations ;
- Livrables, validation, enregistrements ;
- Traçabilité des actions ;
- Gestion des priorités ;
- Maîtrise des approvisionnements, gestion des stocks ;
- Prestations complémentaires et devis ;
- Dispositions prises pour satisfaire aux exigences de la réglementation, de la législation, de la confidentialité ;
- Maîtrise du matériel mis à disposition ;
- Etc…

S'appuyer (et y faire référence) sur des procédures, méthodes et moyens de gestion des activités, modes opératoires, propres au savoir-faire de l'entreprise et/ou propres au marché.

7. SURVEILLANCE, MESURE ET EVALUATION DES PRESTATIONS

Indiquer :

- Les exigences et objectifs applicables qui doivent être exprimés en termes mesurables ;
  - Description et manière dont ils seront atteints,
  - Par qui et à quelle fréquence ils seront mesurés, revus et communiqués au CEA (contrôles internes, audits, mesures…),
  - Enregistrement des résultats.

- Comment est gérée la maîtrise documentaire et de la traçabilité des prestations. Une procédure de gestion documentaire peut être établie si besoin ;
  - Identification des documents et données,
  - Revue, approbation et diffusion,
  - Propriété, conservation et accès aux documents.

- Comment est assurée la veille normative, réglementaire et législative.

8. TRAITEMENT DES ECARTS, NON-CONFORMITES ET RECLAMATIONS EVENTUELLES

Une procédure de gestion des écarts peut être établie si besoin. Décrire :

- Comment un éventuel écart sur prestation, une éventuelle non-conformité, une éventuelle insatisfaction client, une éventuelle réclamation client, … seraient traités ;
- Qui aurait en charge de traiter et quel retour serait fait au client (sous quelle forme, par qui, dans quel délai, …) ;
- Comment les actions mises place seraient-elles évaluées en terme d'efficacité.

9. AMELIORATION

Expliquer comment les retours d'expérience et les éventuelles opportunités et/ou actions d'amélioration spécifiques au marché sont captées, collectées, traitées et communiquées au CEA.

Si des actions d'amélioration sont décidées, comment sont-elles pilotées, suivies, communiquées…