

Plan Qualité Projet

Client

PROJET

Plan Qualité Projet

Destinataire(s) : Responsable(s) Client
Structure qualité du projet

Historique :

Version	Date	Origine de la mise à jour	Rédigée par	Validée par
1.00	Date du présent document	Création du document	Rédacteur	

Préambule :

Ce Plan Qualité a pour but de présenter, en réponse au cahier des charges, les dispositions prises par le Client et par NOUMEME pour :

- organiser et planifier la production,
- en assurer la qualité.

Il constitue :

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

Sommaire :

1. SPECIFICATION DU PROJET	6
1.1. Présentation du Client	6
1.2. Présentation du projet	7
1.2.1. Description	7
1.2.2. Objectifs et enjeux	7
1.2.3. Contraintes et risques majeurs	7
1.2.4. Environnement fonctionnel	7
1.2.5. Environnement technique	7
1.2.6. Liste des fournisseurs de NOUMEME	7
1.2.7. Liste des fournisseurs du Client	8
1.3. Responsabilités associées au Plan Qualité Projet	9
1.4. Objet du contrat	10
1.4.1. Point d'entrée du projet	10
1.4.2. Contenu du projet	10
1.4.3. Principaux résultats à produire	10
1.4.4. Objectifs qualité exprimés par le Client	11
1.5. Répertoire de la base documentaire du projet	12
1.5.1. Documents applicables	12
1.5.2. Documents de référence	12
1.6. Terminologie	12
2. ORGANISATION	14
2.1. Organisation des relations entre le Client et NOUMEME	14
2.1.1. Principes	14
2.1.2. Les intervenants du Client	14
2.1.3. Les intervenants de NOUMEME	15
2.1.4. Schéma de synthèse des relations Client / NOUMEME	15
2.1.5. Instances de pilotage et de gestion du projet	16
2.1.6. Communication	19
2.2. Organisation de l'équipe	21
2.3. Organisation de la logistique	21
3. PROCESSUS DE PRODUCTION	22
3.1. Gestion de la production	22
3.1.1. Gestion documentaire	22
3.1.2. Gestion de configurations logiciel	22
3.1.3. Gestion des modifications	22
3.1.4. Gestion des livraisons	22
3.1.5. Gestion des sécurités	23
3.1.6. Gestion des achats	23
3.1.7. Gestion des éléments propriété du Client	24
3.2. Management et Assurance Qualité du projet	26
3.2.1. Généralités	26
3.2.2. Procédures de qualification et de recette interne	26
3.2.3. Procédure d'approbation par le Client	27
3.2.4. Procédures de recette par le Client	27

4. DEMARCHE GLOBALE DE PRODUCTION ET D'ASSURANCE QUALITE	29
4.1. Montage général du projet	29
4.2. Montage détaillé du projet par étapes	29
4.3. Définition des responsabilités entre le Client et NOUMEME	31
5. FOURNITURES LIVRABLES	32
5.1. Documents	32
5.2. Produits informatiques	32
5.3. Autres prestations	32
6. ETATS DE GESTION DU PROJET (ETAT INITIAL)	33
6.1. Planning	33
6.2. Tableau récapitulatif des livraisons et des procédures qualité	33
7. ANNEXES	34
7.1. Annuaire des intervenants	34
7.2. Formulaires types	35
7.3. Plans types	35

1. SPECIFICATION DU PROJET

1.1. Présentation du Client

Désignation du Client
Raison sociale :
Adresse :
Téléphone :
Fax :

Renseignements complémentaires
Adresse de déroulement du projet :
Adresse d'exploitation de l'application :

1.2. Présentation du projet

1.2.1. Description

Le projet confié à NOUMEME, désigné sous le nom de « projet » dans le présent document, s'insère dans le **projet global** du Client dénommé .

1.2.2. Objectifs et enjeux

1.2.3. Contraintes et risques majeurs

Contraintes majeures

Contraintes majeures	Actions mises en place

Risques majeurs

Risques majeurs	Actions mises en place

Les risques cités ici ainsi que ceux détectés pendant le déroulement du projet sont suivis lors des points périodiques avec le Client (Cf. Chapitre « Instances de pilotage et de gestion du projet »).

1.2.4. Environnement fonctionnel

1.2.5. Environnement technique

- Configuration du matériel de développement :
- Logiciel de base de développement :
- Langages de développement :
- Configuration du matériel d'exploitation :
- Logiciels d'exploitation :
- Moniteurs de télétraitement :
- Systèmes de gestion de base de données :
- Méthodes :
- Autres données (outils, AGL, etc.) :

1.2.6. Liste des fournisseurs de NOUMEME

Paragraphe sans objet.

OU

Constructeurs

- ...

Sous-traitants

- ...

1.2.7. Liste des fournisseurs du Client

Paragraphe sans objet.

OU

Editeurs + Environnements Progiciels

-
- Pour chaque progiciel : liste des modules mis en place
- Si possible, insérer le tableau de la couverture fonctionnelle par module (Etude préalable ou avant vente).
- ...

Constructeurs

- ...

Sous-traitants

- ...

1.3. Responsabilités associées au Plan Qualité Projet

Le Plan Qualité Projet (PQP) est rédigé à l'initialisation du projet sous la responsabilité du Chef de projet NOUMEME. Il est validé par les parties concernées du Client et de NOUMEME. Pour cette validation, le Client dispose d'un délai maximum de *n* jours ouvrés pour faire par écrit ses remarques et réserves éventuelles.

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

L'application du PQP est sous la responsabilité du Chef de projet Client et du Chef de projet NOUMEME.

Des dérogations peuvent être nécessaires lorsque des circonstances exceptionnelles empêchent l'application d'une disposition du PQP. Toute dérogation est soumise à l'acceptation préalable des parties concernées du Client et de NOUMEME.

Le non-respect des prescriptions du Plan Qualité Projet constaté par l'une des deux parties 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 PQP.

1.4. Objet du contrat

1.4.1. Point d'entrée du projet

1.4.2. Contenu du projet

Prestations de NOUMEME

Pour le projet, NOUMEME réalise :

■ ...

Cet engagement s'entend sous réserve du respect par le Client de l'ensemble de ses engagements.

Le partage des responsabilités est décrit au chapitre « Définition des responsabilités entre le Client et ».

Prestations attendues des fournisseurs de NOUMEME

Pour le projet, le fournisseur [Nom du fournisseur NOUMEME] réalise pour NOUMEME :

■ ...

Prestations directes du Client

Pour le projet, le Client réalise :

■ ...

le Client fournit également toutes les informations utiles à la réalisation du projet confié à NOUMEME.

Prestations attendues des fournisseurs du Client

Pour le projet, le fournisseur [Nom du fournisseur Client] réalise pour le Client :

■ ...

1.4.3. Principaux résultats à produire

Le projet est réalisé en un seul lot dont le périmètre est défini dans le contrat cité dans les documents applicables.

Le projet est réalisé en plusieurs lots :

■ Lot 1 :

■ Lot 2 :

■ ...

1.4.4. Objectifs qualité exprimés par le Client

Les objectifs qualité exprimés par le Client et identifiés par NOUMEME sont :

Objectif	Indicateurs	Moyen de garantir l'objectif

Les objectifs qualité cités ici sont suivis lors des points périodiques avec le Client (Cf. Chapitre « Instances de pilotage et de gestion du projet »).

1.5. Répertoire de la base documentaire du projet

1.5.1. Documents applicables

Les documents applicables sont des documents à respecter lors de la réalisation du projet.

Documents Client :

Titre	Référence	Date ou Version/Edition
Cahier des charges		
SFG		
SFD		
Normes Client		
...		

Documents NOUMEME :

Titre	Référence	Date ou Version/Edition
Contrat		
Proposition Commerciale		
Manuel Qualité	ID9628AA-002573	
Guide des Procédures Qualité	ID9616AB-000150	
Guide Gestion de la Documentation	ID9634AA-002573	
...		

Ces documents sont consultables auprès du Chef de projet NOUMEME.

1.5.2. Documents de référence

Les documents cités ci-après ne sont pas directement applicables dans le projet, ils servent de base de travail pour mener à bien la réalisation.

Documents Client :

Titre	Référence	Date ou Version/Edition
...		

Documents NOUMEME :

Les documents de référence incluent tous les documents descriptifs des processus de production et de management de NOUMEME nécessaires à la réalisation du projet.

Ces documents sont consultables auprès du Chef de projet NOUMEME.

1.6. Terminologie

Glossaire des termes

Terme	Définition
Document final	Document ou dossier libératoire par rapport au contrat livré au Client pour recette

Terme	Définition
Document intermédiaire	Document intermédiaire (par opposition à document final) ou partie d'un document final soumis à l'approbation du Client pour permettre à NOUMEME de s'assurer que le projet est sur la bonne voie
Livraison	Remise au Client d'une fourniture (document ou produit) pour approbation ou pour recette
Mise à disposition	Remise au Client d'un document pour vérification croisée (préalablement à la livraison pour recette)
	...

Abréviations et sigles

Abréviation	Signification
CP	Chef de projet
DMAQ	Dossier de Management et d'Assurance Qualité du Projet
FCQ	Fiche Contrôle Qualité (consignation du résultat d'une procédure Qualité : approbation, recette...)
FE	Fiche Événement (incident, demande d'évolutions, ...)
PQP	Plan Qualité Projet
RC	Responsable commercial
SFD	Spécifications Fonctionnelles Détaillées
SFG	Spécifications Fonctionnelles Générales
	...

2. ORGANISATION

2.1. Organisation des relations entre le Client et NOUMEME

2.1.1. Principes

Le bon déroulement du projet nécessite une formalisation des relations entre le Client et NOUMEME.

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

- **Le Client est le maître d'ouvrage du projet.**
- **Le Client 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 NOUMEME les éléments prévus contractuellement,
 - valide et recette l'ensemble des livrables,
 - recette l'application globale par l'exécution de ses tests et l'analyse des résultats.
- **NOUMEME, en tant que fournisseur choisi par le Client :**
 - assure le pilotage du projet,
 - anime et coordonne ses intervenants et ceux de ses propres fournisseurs,
 - définit et lance les études et 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.

L'arbitrage des contraintes qualité-coûts-délais revient aux deux partenaires du projet, le Client et NOUMEME.

2.1.2. Les intervenants du Client

Représentant de la Direction :

Le Représentant de la Direction est investi du pouvoir de décision pour rendre les arbitrages nécessaires notamment en matière de délais et de coûts. Il participe aux comités de pilotage entre NOUMEME et le Client.

Chef de projet :

Le Chef de projet a pour missions :

- l'organisation de la mise à disposition par le Client des éléments nécessaires à NOUMEME dans les délais prévus,
- la validation des documents émis par NOUMEME,
- l'organisation des recettes,
- le suivi global de l'avancement du projet.

Il participe aux instances de pilotage du projet. Il a pouvoir de décision pour rendre les arbitrages nécessaires en matière de choix fonctionnels et techniques.

Responsable Qualité :

Le Responsable Qualité a pouvoir de décision pour rendre les arbitrages nécessaires en matière de contrôle qualité.

Autres acteurs :

2.1.3. Les intervenants de NOUMEME

Structure commerciale et surveillance du projet

Responsable commercial (RC) :

Le Responsable commercial assure la relation commerciale avec le Client pendant la réalisation du contrat (participation si nécessaire aux points périodiques avec le Client, élaboration et négociation d'avenants suite à des évolutions du projet, assistance au Chef de projet sur les aspects commerciaux et contractuels).

Structure qualité :

La Structure qualité est indépendante du management du projet. A ce titre, elle assure le suivi qualité du projet et met en œuvre une assurance qualité « externe » au projet soit par ses propres moyens soit en mandatant d'autres acteurs de NOUMEME.

Equipe Projet

L'équipe projet est placée sous la responsabilité du **Chef de projet** qui coordonne l'ensemble des intervenants.

Rôle du Chef de projet (CP) :

Le Chef de projet est responsable de la bonne fin du projet vis-à-vis du Client et de NOUMEME. Responsable de la qualité du produit final et du processus d'obtention de celle-ci, il a un rôle essentiel dans l'application du Système Qualité NOUMEME.

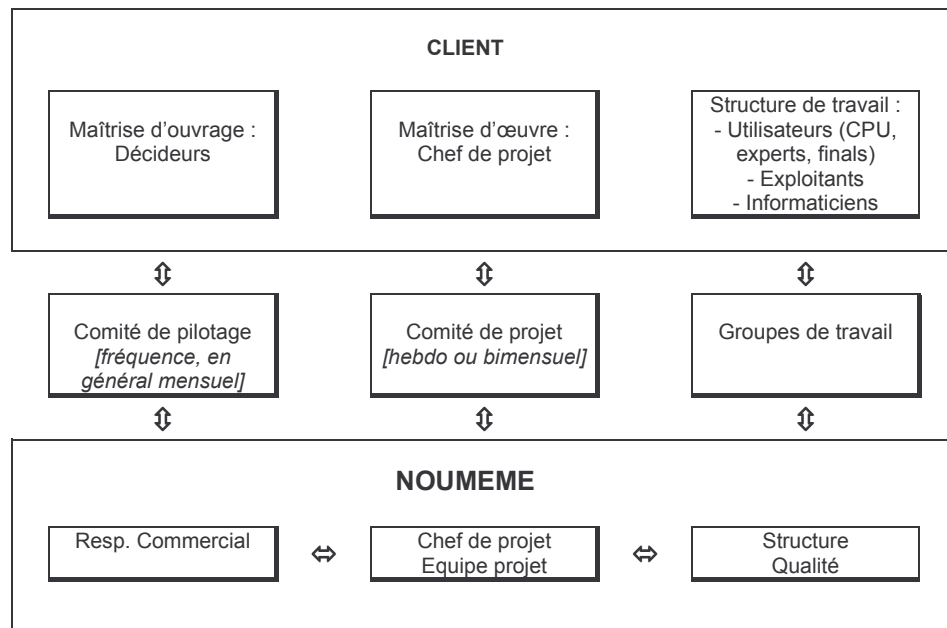
Il gère la base d'information du projet et assure les actions de reporting nécessaires à la bonne gestion du projet. Il participe aux différentes instances de pilotage du projet.

Rôle de l'équipe projet

L'équipe projet a pour mission de réaliser les travaux demandés sous la responsabilité du Chef de projet.

2.1.4. Schéma de synthèse des relations Client / NOUMEME

Le fonctionnement global du projet est synthétisé par le schéma suivant qui présente la structure du projet, et fait apparaître les principaux axes de communication entre le Client et NOUMEME.



2.1.5. Instances de pilotage et de gestion du projet

Le pilotage et la gestion du projet s'appuient sur des instances communes au Client et à NOUMEME :

- le **Comité de pilotage** à vocation « gestion du contrat, du projet et arbitrages »,
- le **Comité de projet** à vocation « suivi opérationnel de l'avancement du projet ».

[Par ailleurs, des groupes de travail sont mis en place :

- Groupes d'étude fonctionnelle,
- Groupe d'étude technique,
- Groupe de validation.]

Comité de pilotage

Objectifs : gestion du contrat, avancement global du projet, arbitrages, identification des points de risque. Cette instance doit notamment permettre de traiter les points non résolus au niveau du Comité de projet.

Ordre du jour :

- situation contractuelle,
- suivi des risques majeurs,
- avancement du projet (respect des délais, livraisons, plannings mensuels),
- qualité (suivi des objectifs qualité, récapitulation des actions qualité, suivi des demandes d'évolution, des non-conformités et des incidents, évolution du PQP),
- gestion des ressources du projet,
- arbitrages éventuels,
- questions diverses.

Participants :

- Pour le Client : Le Représentant de la Direction

- Pour NOUMEME :
 - Le Chef de projet Client
 - Le Chef de projet NOUMEME
 - Le Responsable commercial (si nécessaire)
- et toute autre personne à la demande du Client ou de NOUMEME.

Périodicité : (en général mensuel)

Documents en entrée : compte rendu de la réunion précédente, tableaux de bord mensuels de suivi du projet, fiches événements (incidents, non-conformités, demandes d'évolution,...).

Documents en sortie : compte rendu rédigé par NOUMEME et remis pour approbation au Chef de projet Client dans un délai de jours ouvrés après la réunion. En l'absence de remarques dans les jours ouvrés suivants, ce compte rendu est réputé approuvé. Après approbation, ce compte rendu a un caractère contractuel.

Comité de projet

Objectifs : assurer le suivi opérationnel du projet à court terme.

Ordre du jour :

- avancement du projet (respect des délais, planification des livraisons, actualisation du planning),
- aspects production :
 - récapitulatif des travaux effectués,
 - solutions apportées aux problèmes posés précédemment,
 - nouveaux problèmes identifiés depuis la réunion précédente et mesures prises,
 - prévision des travaux,
- choix fonctionnels, techniques et organisationnels,
- aspects qualité :
 - étude et décision des évolutions du Plan Qualité Projet,
 - formulation des dérogations (si nécessaires) au PQP,
 - suivi des actions qualité et notamment des approbations et recettes Client,
 - suivi de la qualité des fournitures,
 - suivi des non-conformités,
 - suivi des évolutions,
- questions diverses,
- préparation du Comité de pilotage.

Participants :

- Le Chef de projet Client
 - Le Chef de projet NOUMEME
- et toute autre personne à la demande du Client ou de NOUMEME.

Périodicité : (hebdomadaire ou bimensuel)

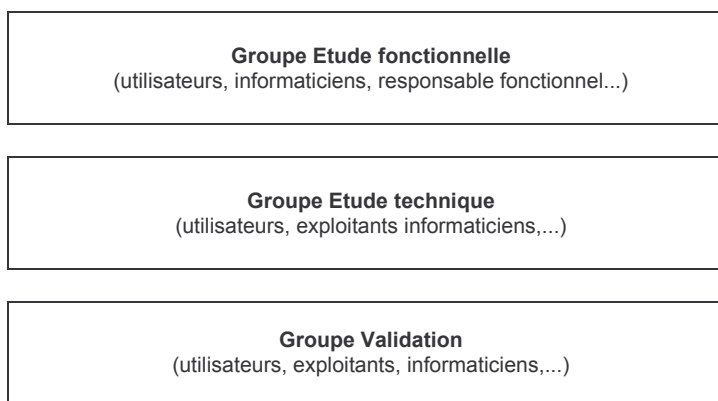
Documents en entrée : compte rendu de la réunion précédente, ordre du jour de la réunion, fiches événements (incidents, non-conformités, demandes d'évolutions,...), tableaux de bord du projet.

Documents en sortie : compte rendu rédigé par NOUMEME et remis pour approbation au Chef de projet Client dans un délai de jours ouvrés après la réunion. En l'absence de remarques dans les jours ouvrés suivants (ou en début de la réunion suivante pour une périodicité hebdomadaire), ce compte rendu est réputé approuvé. Après approbation, ce compte rendu a un caractère contractuel.

Groupes de travail

La structure de travail (illustrée par le schéma suivant) est basée sur des groupes constitués par thèmes :

- groupe de travail chargé de l'étude fonctionnelle,
- groupe de travail chargé de l'étude technique,
- groupe de travail chargé de la validation.



Ces groupes de travail sont constitués de collaborateurs du Client et de NOUMEME (équipe projet). Chaque groupe mobilisera entre personnes du Client à raison de . La liste des participants à chaque groupe est définie lors du premier Comité de projet et peut être modifiée lors des comités suivants. Des interventions ponctuelles de membres externes aux groupes de travail pourront par ailleurs être nécessaires. Elles seront définies lors des comités de projet.

Les différents types de réunions des groupes de travail sont définis dans le tableau suivant. L'échéancier des réunions est défini lors des comités de projet.

Type de réunion	Objet	Participants	Compte rendu
Réunions d'étude	Définition des besoins, des contraintes, orientations, étude technique,...	Groupe étude fonctionnelle ou étude technique	Rédigé par NOUMEME dans les 3 jours ouvrés A valider dans les 3 jours ouvrés suivant la diffusion
Mise à disposition de document <i>(facultatif)</i>	Présentation d'un document lors de la mise à disposition pour vérification croisée	Groupe de validation	Pas de compte rendu

Type de réunion	Objet	Participants	Compte rendu
Réunion de validation	Suivi des résultats de la vérification croisée	Groupe de validation	Rédigé par NOUMEME dans les 3 jours ouvrés A valider dans les 3 jours ouvrés suivant la diffusion

2.1.6. Communication

Interlocuteurs par type de question

Le tableau suivant permet d'identifier les interlocuteurs par type de question.

Type de question	Intervenant Client	Intervenant NOUMEME
Contractuelle ou commerciale	à définir	Responsable commercial
Fonctionnelle	à définir	Chef de projet
Infrastructure du projet	à définir	Chef de projet
Non-conformité (émission)	à définir	Chef de projet
Demande d'évolution (émission)	à définir	Chef de projet Responsable commercial

Supports types

Les supports types des différents documents échangés entre NOUMEME et le Client (outre les documents de production) sont les suivants :

Support	Utilisation
Courrier, FAX ou e-mail	Pour les questions contractuelles et commerciales
Compte rendu	Pour les réunions
Bordereau de livraison	Pour les livraisons
Fiche Contrôle Qualité (FCQ)	Pour toutes les actions d'acceptation : - vérifications croisées - approbation ou recette interne - approbation ou recette Client - ...
Fiche Evénement (FE)	Pour les incidents, demandes d'évolution, non-conformités, demandes d'informations ou de précisions (procédure de question/réponse)

Ces documents sont enregistrés dans le Dossier de Management et Assurance Qualité (DMAQ) géré par le Chef de projet NOUMEME.

Procédure de question/réponse écrite

La procédure de question/réponse est résumée dans le tableau suivant :

Origine de la Question	Responsable émission	Responsable réception	Support	Délai maximum de réponse
NOUMEME	Chef de projet NOUMEME	à définir	FE	
Client	à définir	Chef de projet NOUMEME	FE	

Traitement des problèmes et suivi de leur règlement

En cas de problème pouvant mettre en cause la réussite du projet, si aucune solution n'a pu être trouvée au sein du Comité de projet, le Client ou NOUMEME pourront demander une réunion exceptionnelle du Comité de pilotage pour tenter de trouver une solution.

2.2. Organisation de l'équipe

2.3. Organisation de la logistique

Le Client fournit les moyens logistiques nécessaires à la réalisation du projet :

- les locaux sécurisés avec le mobilier nécessaire,
- les fournitures diverses éventuelles,
- le secrétariat du projet,
- la plate-forme bureautique (PC, logiciels bureautiques, connexions réseaux, outil de modélisation,...) et les procédures d'utilisation,
- la documentation technique nécessaire (manuels méthodologiques, documentation de l'outil de conception,...).

3. PROCESSUS DE PRODUCTION

3.1. Gestion de la production

3.1.1. Gestion documentaire

Les documents du projet sont gérés conformément au Guide de Gestion de la Documentation (Cf. liste des documents applicables).

Les documents du projet sont gérés conformément aux normes du Client définies dans le document .

3.1.2. Gestion de configurations logiciel

La gestion de configuration correspond à l'ensemble des activités permettant d'identifier et de répertorier les objets informatiques créés puis, éventuellement modifiés au cours du projet.

■

3.1.3. Gestion des modifications

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

- la détection d'une non-conformité, soit par NOUMEME lors de la qualification, soit par le Client lors de ses tests ou lors de l'exploitation,
- une demande d'évolution faite par le Client en cours de production.

Ces événements sont formalisés sur des fiches événements émises (ou validées) soit par le Client soit par NOUMEME. Les habilitations pour les interlocuteurs du Client et de NOUMEME sont définies au paragraphe « Communication » (Interlocuteurs par type de question).

Le Chef de projet NOUMEME est responsable de la mise en œuvre des procédures correspondantes définies dans le Guide des Procédures Qualité.

Les demandes d'évolution font l'objet d'un examen lors des comités de pilotage. Dans le cas où le Client accepte les conséquences de l'évolution (charges, prix de l'avenant, planning,...), le Responsable Client appose son visa sur la fiche événement.

3.1.4. Gestion des livraisons

■

Les résultats de la prestation sont livrés au Client :

- soit pour approbation (pour les documents intermédiaires),
- soit pour recette (pour les fournitures libératoires par rapport au contrat).

Nota : la remise au Client d'un document lors d'une procédure de vérification croisée n'est pas considérée comme une livraison ; dans ce cas, le document est remis à l'état « projet ». Les documents seront actualisés et mis en état « applicable » pour la livraison finale.

Toute livraison est accompagnée d'un bordereau de livraison en deux exemplaires dont l'un doit être visé par le Responsable Client et retourné à NOUMEME aux fins d'accusé de réception.

Le bordereau de livraison comprend :

- les références des fournitures livrées,
- les références des supports informatiques livrés,
- la liste des non-conformités corrigées pour la livraison,
- la liste des non-conformités restantes,
- le délai et les conditions d'approbation ou de recette.

Le tableau suivant synthétise les différentes caractéristiques des livraisons en fonction de leur nature :

Nature	Support et quantité	Conditions de livraison, de réception et d'installation
Livraison document pour approbation Client	Papier : 1 exemplaire non relié	Envoi d'un courrier au Chef de projet Client
Livraison document pour recette Client	Papier : 1 exemplaire non relié Support magnétique : 1 exemplaire (fourni après recette, une fois le document entièrement finalisé)	Envoi d'un courrier et du support au Chef de projet Client
Livraison produit informatique pour recette Client	Support informatique fourni par le Client	Envoi du support au Chef de projet Client Les installations sont effectuées par le Client

3.1.5. Gestion des sécurités

Sur le site du Client, en environnement partagé avec d'autres projets, la sauvegarde des logiciels et des documents est placée sous la responsabilité du Client.

Sur système dédié à la réalisation du projet, la sauvegarde des logiciels et des documents est placée sous la responsabilité du Chef de projet NOUMEME jusqu'à recette par le Client. Au-delà de la recette, la sauvegarde est de la responsabilité du Client.

■

3.1.6. Gestion des achats

Acquisition de compétences externes

Paragraphe sans objet.

L'acquisition de compétences externes sera effectuée conformément à la procédure « Acquisition de compétences externes » décrite dans le Guide des Procédures Qualité.

Sous-traitance

Paragraphe sans objet.

L'achat de sous-traitance pour réaliser la prestation sera effectué conformément à la procédure « Achat de sous-traitance » décrite dans le Guide des Procédures Qualité.



Achats de produits sur catalogue

Paragraphe sans objet.

Les achats des produits nécessaires à la réalisation du contrat seront effectués conformément à la procédure « Achats de produits sur catalogue » décrite dans le Guide des Procédures Qualité.

3.1.7. Gestion des éléments propriété du Client

Tous les éléments fournis par le Client seront gérés conformément aux procédures de gestion de ces éléments décrites dans le Guide des Procédures Qualité.

Produits sur catalogue fournis par le Client

Paragraphe sans objet.

Le Client fournit à NOUMEME les produits sur catalogue (matériels ou logiciels) dans les délais contractuels. NOUMEME dispose d'un délai de jours ouvrés pour prononcer l'acceptation ou formuler par écrit ses remarques sur la complétude de la livraison et la conformité de l'identification des produits.

L'acceptation sera prononcée après vérification de la prise en compte des remarques.

Documents fournis par le Client

Paragraphe sans objet.

Le Client fournit à NOUMEME les documents, au plus tard à la date prévue, dans une version applicable avec un numéro de version et accompagnés d'un bordereau de livraison.

NOUMEME dispose d'un délai de jours ouvrés pour prononcer l'acceptation ou formuler par écrit l'ensemble de ses remarques.

Le Client livre une nouvelle version des documents dans le même délai suite au retour des remarques de NOUMEME.

Objets informatiques fournis par le Client

Paragraphe sans objet.

Le Client fournit à NOUMEME les objets informatiques à intégrer dans le projet confié à NOUMEME.

Sur l'environnement de qualification, NOUMEME vérifie la conformité des objets fournis par le Client et lui remet l'intégralité des anomalies constatées sous forme de réserves au plus tard jours ouvrés après la dernière livraison.

L'acceptation sera prononcée après vérification de la correction des anomalies bloquantes et des anomalies majeures et une planification des corrections mineures résiduelles.

Le traitement des modifications est géré par le chapitre « Gestion des modifications ».

La définition des anomalies est identique à celle décrite pour les Procédures de recette par le Client.

Intégration de collaborateur Client dans l'équipe NOUMEME

Paragraphe sans objet.

NOUMEME, à la demande du Client, intégrera un collaborateur (ou plusieurs) du Client dans son équipe. Il(s) sera (seront) piloté(s) selon les règles définies ci-après.

Un bilan sera fait pour chaque collaborateur lors de la réception du travail effectué.

3.2. Management et Assurance Qualité du projet

3.2.1. Généralités

Le Système Qualité de NOUMEME est basé sur une étroite intégration du Management et de l'Assurance Qualité du projet.

Le management du projet est assuré suivant les règles définies dans le Référentiel Documentaire de NOUMEME.

L'assurance qualité mise en œuvre sur le projet comprend :

- des procédures qualité standard choisies dans le tableau des procédures qualité NOUMEME,
- des procédures qualité spécifiques au projet définies ci-après.

Les procédures retenues sont intégrées dans la démarche globale de production au paragraphe 4.2 « Montage détaillé du projet par étapes » et récapitulées au paragraphe 6.2 « Tableau récapitulatif des livraisons et des procédures qualité ».

Procédures qualité spécifiques au projet

Sans objet.

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 NOUMEME. Elle s'effectue parallèlement aux activités d'études et de développement.

Qualification d'un document par « vérification croisée »

La procédure de **vérification croisée** tient lieu de qualification des documents finals. Elle est basée sur la relecture de documents par différents acteurs ayant a priori des préoccupations différentes et complémentaires (acteurs Client et NOUMEME) et sur la confrontation des remarques lors d'une réunion entre l'auteur et les relecteurs.

La procédure de vérification croisée est la suivante :

- Les acteurs sont choisis au cas par cas lors des comités de projet.
- Les documents concernés sont mis à disposition des acteurs par le Chef de projet NOUMEME au minimum jours ouvrés avant la réunion de validation.
- Les remarques, formulées par écrit, sont collectées lors de la réunion de validation ; pour chaque remarque, le groupe se met d'accord sur la nécessité ou non d'une correction.
- Le Chef de projet NOUMEME rédige le compte rendu, formalise les réserves importantes sur une fiche contrôle qualité (FCQ) et diffuse le tout aux acteurs concernés dans les jours ouvrés suivant la réunion.
- Le Chef de projet NOUMEME établit le plan de corrections, suit la réalisation de celles-ci et vérifie leur efficacité.

Qualification d'un produit informatique

Dans le cadre du présent projet, la démarche regroupe les étapes suivantes :

- définition du plan de qualification (scénarios, cas et planning de la campagne de test),
- tests d'intégration et qualification (préparation, contrôle et corrections).

L'ensemble des éléments produits pendant cette démarche (orientation, scénario, cas, plan de tests, comptes rendus de tests,...) est consigné dans le **dossier de qualification** élaboré par NOUMEME et consultable auprès du Chef de projet.

Recette interne

Après qualification, le Chef de projet s'assure que les vérifications prévues ont bien été effectuées et que les corrections nécessaires ont été prises en compte et prononce la **recette interne** qui autorise la livraison.

3.2.3. Procédure d'approbation par le Client

L'**approbation** concerne des fournitures intermédiaires remises au Client par NOUMEME pour susciter son adhésion et vérifier que le projet est en bonne voie ; il ne s'agit pas d'une procédure contractuelle.

A compter de la livraison, le Client dispose d'un délai d'approbation de jours ouvrés pour faire ses remarques ou réserves, délai au-delà duquel l'approbation est réputée acquise par défaut.

Le Client doit formaliser sa décision sur la fiche contrôle qualité (FCQ) jointe à la livraison :

- soit approbation sans réserve,
- soit approbation avec réserves formalisées sur la FCQ et détaillées si nécessaire sur une fiche événement (la levée des réserves entraîne l'approbation),
- soit refus.

3.2.4. Procédures de recette par le Client

La **recette** concerne une fourniture (document ou produit) officiellement livrée au Client et dont l'acceptation par ce dernier est libératoire par rapport au contrat. Il s'agit donc d'une fourniture inscrite au contrat ou dans ses annexes. Cette procédure n'intervient pas forcément à la fin du projet, elle peut concerner aussi un lot en cours de projet.

Pour toute recette, le Client doit formaliser sa décision sur une FCQ jointe à la livraison :

- soit recette sans réserve,
- soit recette avec réserves formalisées sur la FCQ et détaillées si nécessaire sur une fiche événement (la levée des réserves entraîne la recette),
- soit refus.

Recette d'un document

Le Client prononce la recette d'un document final après une procédure de vérification croisée et la livraison par NOUMEME d'un document prenant en compte les remarques issues de cette procédure.

A compter de la livraison, il dispose d'un délai de n jours ouvrés pour exprimer par écrit l'intégralité de ses remarques, délai au-delà duquel le document concerné sera réputé réceptionné par défaut.

La seule cause de refus de recette ne peut être que la non prise en compte par NOUMEME des remarques issues de la procédure de vérification croisée.

NOUMEME livre une nouvelle version du document dans le même délai suite à la réception des remarques du Client.

Recette d'un produit informatique

La procédure est la suivante :

- NOUMEME livre la fourniture au Client (livraison d'un lot ou livraison du produit final).
- Le Client installe le logiciel dans son environnement de tests.
- A compter de la livraison, le Client dispose d'un délai de 20 jours ouvrés pour passer ses propres jeux d'essais et remettre à NOUMEME, par écrit, l'intégralité des anomalies constatées sous forme de réserves.
- NOUMEME résout, s'il y en a, les anomalies bloquantes dans le délai annoncé sur les fiches d'anomalies.
- Le Client prononce la recette éventuellement avec des réserves (signature du procès verbal de recette).
- NOUMEME résout les éventuelles anomalies majeures et planifie la correction des anomalies mineures.

Le traitement des modifications est géré par le chapitre « Gestion des modifications ».

La définition des types d'anomalies est la suivante :

- Une anomalie est « bloquante » si une fonctionnalité ne peut se terminer sans une intervention manuelle systématique ; elle remet en cause la fin de la recette.
- Une anomalie est « majeure » si une fonctionnalité se termine avec un résultat faux ; elle doit être prise en compte immédiatement.
- Les autres anomalies sont dites « mineures » ; elles seront résolues à une date fixée d'un commun accord.

En l'absence de réaction écrite du Client dans le délai de recette défini ci-dessus, la recette de la fourniture sera réputée acquise par défaut.

Si le Client met la fourniture en exploitation réelle avant l'expiration du délai de recette, la recette est réputée acquise.

4. DEMARCHE GLOBALE DE PRODUCTION ET D'ASSURANCE QUALITE

4.1. Montage général du projet

4.2. Montage détaillé du projet par étapes

Pour chacune des étapes identifiées ci-dessus, le tableau suivant synthétise :

- les entrées (documents et produits nécessaires pour la réalisation de l'étape),
- les activités principales,
- les procédures qualité mises en œuvre en cours d'étape (vérifications) permettant de rechercher et d'éliminer des erreurs ou anomalies en cours de production,
- les procédures qualité utilisées en fin d'étape :
 - activités de qualification pour s'assurer de l'adéquation des documents au cahier des charges ou de l'adéquation du produit au dossier de spécifications,
 - activités d'acceptations qui conditionnent le passage à l'étape suivante (approbations et recettes),
- les sorties (documents ou produits réalisés au cours de l'étape).

Entrées	Activités principales	Procédures Qualité	Sorties
Initialisation du projet			
Documents applicables Documents de référence	Montage du projet	Lecture simple	
		Revue d'initialisation Approbation CP Recette Client	Plan Qualité Projet
Spécifications Fonctionnelles Générales			
Cahier des charges et réponse NOUMEME Etude préalable Autres documents fournis par le Client	Description de la solution conceptuelle et organisationnelle du futur système	Lecture simple Revue de spécifications Vérification croisée	
		Recette interne Recette Client	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	Lecture simple Revue de spécifications Vérification croisée	
		Approbation Client	Dossier de SFD Maquette/Prototype (le cas échéant)
Architecture			
Dossiers de spécifications	Définition de l'architecture de la solution	Revue d'architecture (en cours de phase)	
		Revue de fin d'architecture Approbation CP Recette interne Recette Client	Dossier d'architecture
Architecture			
Dossiers de spécifications	Définition de l'architecture de la solution	Revue d'architecture (en cours de phase)	

Entrées	Activités principales	Procédures Qualité	Sorties
		Revue de fin d'architecture Approbation CP Approbation Client	Dossier d'architecture
Spécifications internes			
Dossiers de spécifications Dossier d'architecture	Analyse des composants logiciels prévus dans l'architecture	Lecture simple	
			Dossier de spécifications internes du logiciel
Programmation et Tests unitaires			
Dossier de spécifications internes	Réalisation des composants logiciels	Lecture simple de code Tests unitaires	
			Composants logiciels testés
Intégration			
Composants logiciels	Vérification du respect et de la pertinence de l'architecture	Tests d'intégration	
		Approbation CP	Dossier d'intégration Logiciel intégré
Qualification et recette interne			
Dossier de qualification Logiciel intégré	Vérification de la conformité du logiciel par rapport aux spécifications	Qualification Revue de qualification	
		Approbation CP Recette interne	Dossier de qualification complété Logiciel livrable
Recette Client			
Logiciel livré	Vérification Client	Recette Client	P.V. de recette

Par ailleurs, la Structure qualité NOUMEME planifie une revue de projet tous les six mois et éventuellement sur demande des instances de pilotage du projet.

4.3. Définition des responsabilités entre le Client et NOUMEME

R = Responsabilité, A = Assistance, V = Validation

Tâche	Client	NOUMEME
Initialisation du projet Initialisation du projet Plan Qualité Projet	A V	R R
Spécifications Fonctionnelles Générales Dossier de SFG ... Livraison	A V	R R
Spécifications Fonctionnelles Détaillées Dossier de SFD Maquettage ... Livraison		
Développement Gestion de l'environnement de développement Architecture Spécifications internes Programmation et tests unitaires Intégration Reprise et migration des données ...		
Qualification Gestion de l'environnement de qualification Constitution des jeux d'essais Qualification des développements Traitement des non-conformités ... Livraison		
Recette Client Recette des documents finals Gestion de l'environnement de tests pour recette Constitution des jeux d'essais Installation des produits informatiques ... Recette des produits informatiques		
Mise en exploitation Gestion de l'environnement d'exploitation Préparation de la mise en exploitation Reprise des données et migration ...		
Tâches transverses Comptes rendus des comités de pilotage Comptes rendus des comités de projet Organisation des vérifications croisées Sécurité (logiciels et documents) ...	V V	R R R

5. FOURNITURES LIVRABLES

5.1. Documents

NOUMEME fournit les documents suivants réalisés selon les modalités de gestion documentaire définies au chapitre « Gestion documentaire ».

Les plans de ces documents sont joints en annexe. Les dates de livraison figurent au paragraphe 6.2 « Tableau récapitulatif des livraisons et des procédures qualité ».

Documents finals livrables pour recette Client

Lot	Document
	Plan Qualité Projet
	Spécifications fonctionnelles générales

Documents intermédiaires livrables pour approbation Client

Lot	Document
	Spécifications fonctionnelles détaillées
	Dossier d'architecture

Autres documents remis au Client

Lot	Document
	Spécifications internes

5.2. Produits informatiques

NOUMEME fournit les produits suivants aux dates de livraison figurant au paragraphe 6.2 « Tableau récapitulatif des livraisons et des procédures qualité » :

Lot	Produit	Version

5.3. Autres prestations

Paragraphe sans objet.

6. ETATS DE GESTION DU PROJET (ETAT INITIAL)

6.1. Planning

6.2. Tableau récapitulatif des livraisons et des procédures qualité

7. ANNEXES

7.1. Annuaire des intervenants

Intervenants du Client

Rôle	Nom	Fonction	Téléphone	Fax ou e-mail
Représentant de la Direction				
Chef de projet				
Responsable Qualité				

Intervenants de NOUMEME

Rôle	Nom	Fonction	Téléphone	Fax ou e-mail
Directeur de surveillance				
Chef de projet				
Responsable commercial				
Structure qualité				

7.2. Formulaires types

- **Fiche Evénement**
- **Bordereau de livraison**
- **Fiche Contrôle Qualité**

7.3. Plans types

- **Spécification Fonctionnelles (Générales et détaillées)**
- **Dossier d'architecture**