



INTITULE DE LA FORMATION

PLAN D'ASSURANCE QUALITE DU PROJET

État

État	Acteur / Structure	Date d'état
Rédigé par	FIAF / CHEF DE PROJET	
Acceptation	OF / CHEF DE PROJET	

Fiche de suivi

Version	Motif et nature de l'évolution	Auteur	Date	Signature FIAF	Signature OF
V0.1	Initialisation du document	Chef de projet FIAF			

Diffusion

Destinataire	Structure	Pour action	Pour info
Séverine ZIMMER	FIAF	x	
Commission d'approbation	FIAF		x
CHEF DE PROJET OF	OF	x	

TABLE DES MATIERES

1. PRESENTATION DU PAQ DU PROJET	3
1.1 Objectifs du PAQ	3
1.2 Champ d'application	3
1.3 Les Responsabilités sur le PAQ	3
1.4 Procédure en cas de non respect du PAQ	3
2. LE PÉRIMÈTRE DU PROJET	4
2.1 Présentation du projet	4
2.2 Les objectifs stratégiques du projet	4
2.3 Les risques	4
2.4 Le phasage du projet	4
3. PARTIE 3 : L'ORGANISATION	5
3.1 Les acteurs	5
3.1.1 Rôle des acteurs	5
3.1.2 Détail des acteurs MOA	5
3.1.3 Détail des acteurs MOE	6
3.2 Les instances du projet	7
3.2.1 Le comité de pilotage : COPIL	7
3.2.2 Le comité technique : COTECH	8
4. LE CYCLE DE VIE PROJET	9
4.1 Synoptique du cycle de vie projet	9
LE DETAIL DES PHASES	9
4.2 Planning et jalons	9
4.2.1 Le planning initial du projet	9
5. CRITÈRES DE QUALITÉ DU PROJET	9
5.1 Gestion des actions	9
5.2 Gestion des problèmes	10
5.3 Suivi des risques	10
5.4 Suivi du planning	10
5.5 Suivi de l'engagement des parties prenantes	10
5.6 Suivi des livrables	10
6. LES LIVRABLES DU PROJET	11
6.1 Assurance qualité sur les livrables	11
6.1.1 Calendrier prévisionnel de remise des livrables	11
6.1.2 Critères de validation des livrables	11
7. FEUILLE DE ROUTE	24
7.1.1 Critères attendus des administrateurs du FIAF	24
8. SPECIFICATIONS DE LA PLATEFORME COLLABORATIVE	25
8.1.1 Objet de la plateforme collaborative	25

1. PRESENTATION DU PAQ DU PROJET

1.1 Objectifs du PAQ

L'objet du Plan d'Assurance Qualité est de définir l'organisation, les méthodes, et les activités permettant d'obtenir la qualité des livrables avec les différents acteurs du projet.

Le PAQ décrit les dispositions entre le FIAF et xxxxxxxx pour assurer le bon déroulement du projet. L'objectif du plan projet est de définir:

- les intervenants du projet et leurs modalités d'intervention;
- les méthodes de travail utilisées sur le projet;
- les produits du projet;
- le déroulement du projet (planning, phases).

Outre le volet organisationnel, le plan projet présente une photographie du projet en phase de définition : planning, jalons, risques, listes des livrables retenus, etc... Tous ces éléments de suivi seront mis à jour régulièrement dans les instances de suivi du projet et dans l'outil de gestion de projets.

1.2 Champ d'application

Ce document est applicable à l'ensemble des phases du projet et doit être respecté par tous les acteurs.

1.3 Les Responsabilités sur le PAQ

La chef de projet du FIAF, rédige le PAQ. La Chef de projet est responsable de son application. La rédaction se fait en collaboration avec la chef de projet xxxxxxxx.

Les actions de rédaction, vérification, validation et approbation sont matérialisées par la signature des intervenants sur la fiche de suivi du projet en page 1.

1.4 Procédure en cas de non respect du PAQ

La non application du PAQ peut apparaître dans les cas suivants :

- **Demande de dérogation au PAQ**

Les éléments nécessitant une dérogation au PAQ sont identifiés au démarrage ou en cours de projet. Les actions de remplacement sont alors définies, approuvées par les intervenants du comité technique cités plus bas et consignées dans la fiche de suivi du projet en page 1.

La demande de dérogation ne peut avoir qu'un caractère exceptionnel et ponctuel. La répétition d'une même demande de dérogation déclenche la procédure d'évolution du Plan Assurance Qualité.

- **Non respect du PAQ sans accord préalable**

Le non respect du PAQ sans accord préalable peut amener à la dénonciation de la convention conformément aux termes de celle-ci.

2. LE PÉRIMÈTRE DU PROJET

2.1 Présentation du projet

xxxxxxx

Le FIAF inscrit donc cette prestation de diagnostic dans le cadre de ses projets xxxxxxxx.

2.2 Les objectifs stratégiques du projet

L'objectif de la commande est xxxxxxxx

2.3 Les risques

L'analyse des risques fait ressortir les risques suivants du projet :

- **4 Risques majeurs :**
 - Risque 1 : Non adhésion des Parties extérieures au projet (Institutions, OF, Entreprises,...)
 - Risque 2 : Non respect du calendrier de réalisation
 - xxxxxxxx
- **5 Risques inacceptables :**
 - Risque 1 : Non remise des livrables
 - Risque 2 : Manque de disponibilité des ressources xxxxxxxx.
 - xxxxxxxx

Les risques seront suivis tout au long du projet et seront systématiquement à l'ordre du jour du Comité de pilotage.

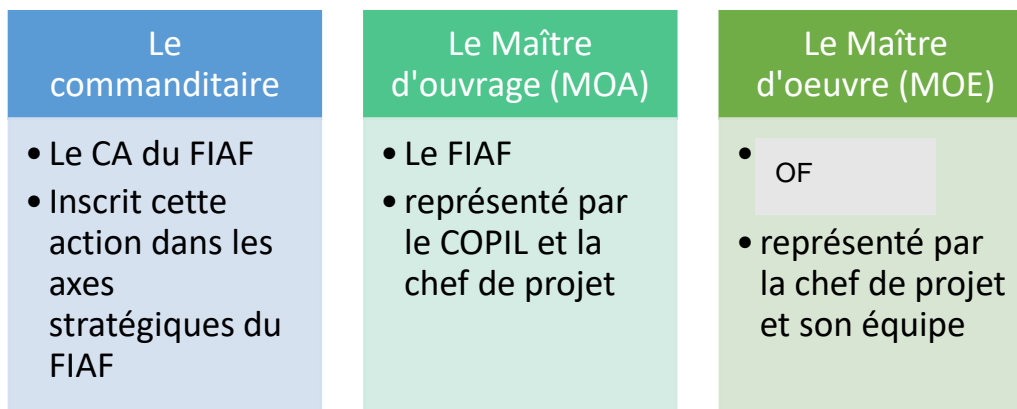
2.4 Le phasage du projet

xxxxxxx

3. PARTIE 3 : L'ORGANISATION

3.1 Les acteurs

3.1.1 Rôle des acteurs



3.1.2 Détail des acteurs MOA

La maîtrise d'ouvrage (MOA) est le client du projet et sera normalement le propriétaire de l'ouvrage. Son rôle principal est de piloter le projet durant toute la durée de vie de celui-ci (notamment en organisant les comités de pilotage) et de veiller à ce que les exigences soient satisfaites.

Elle exerce notamment ce rôle lors des différents comités de pilotage du projet. Ces comités de pilotage permettent de prendre les décisions stratégiques, de suivre régulièrement l'avancement du projet et de valider les différents jalons.

La maîtrise d'ouvrage est également tenue par la chef de projet qui outre le rôle de pilotage assure un rôle de conseil et de suivi.

Acteurs et Rôles	Responsabilités
Le commanditaire	Définit les axes stratégiques du projet au moment de la commande
Le maitre d'ouvrage (COPIL)	Orienté les décisions stratégiques du projet
	Arbitre les propositions soumises par le Maitre d'oeuvre
	Acte les modifications du PAQ
Le maitre d'ouvrage (Chef de projet)	Pilote le projet
	Prépare les COPIL avec le maitre d'oeuvre
	Orienté et suit les actions techniques présentées en COTECH
	Valide les ordres du jour et CR des COTECH
	Approuve les documents livrés
	Rédige et/ou vérifie des articles à mettre en ligne sur la plateforme
	Rédige les ordres du jour et les CR des COPIL
	Accompagne le maitre d'oeuvre dans la résolution de difficultés inhérentes au projet

3.1.3 Détail des acteurs MOE

La maîtrise d'œuvre (MOE) est garante de la bonne réalisation technique de la commande, elle fournit les livrables attendus. Elle a un devoir de conseil vis-à-vis de la MOA, et de faire en sorte de tirer le meilleur parti des possibilités techniques.

Devoir de conseil

La MOE joue un rôle de conseil auprès de la maîtrise d'ouvrage.

La MOE a le devoir d'indiquer les risques du projet à la MOA, de lui présenter toutes les alternatives possibles à un besoin, de l'aider à piloter le projet.

Réaliser la mission

Elle réalise ou fait réaliser la mission en répondant aux exigences de la MOA.

Respect des exigences et des contraintes

La maîtrise d'œuvre s'engage à ce que la mission soit conforme aux exigences de la MOA.

La MOE est également garante de la qualité des livrables rendus, ainsi que du respect des coûts et des délais. Elle inscrit donc sa mission dans un cadre d'assurance qualité maîtrisé, pilote ses activités de MOE, remonte les éléments pertinents à la MOA pour qu'elle puisse prendre des décisions (indicateurs, risques, avancement...)

Concernant la responsabilité de la qualité technique des livrables la MOE transmet les éléments au fil de l'eau pour permettre à la MOA de valider les éléments et/ou de faire les remarques nécessaires à leurs ajustements.

Rôle	Responsabilité
Le maître d'œuvre (chef de projet)	Est l'interlocuteur de la chef de projet MOA
	Gère les moyens financiers et matériels pour mener à bien le projet
	Fournit les ressources pour mener à bien les tâches MOE
	Approuve les décisions stratégiques du projet
	Coordonne le projet côté technique
	Rédige les livrables et les homogénise
	Est responsable de la qualité des livrables rendus
	Prépare les COTECH avec la chef de projet (Maitre d'ouvrage)
	Rédige les ordres du jour et les CR de COTECH
	Organise et coordonne les groupes de travail impliqués sur le projet
	Coordonne l'organisation de la mission confiée
	Garantit la qualité des livrables fournis et le respect du calendrier
	Gère l'animation de la plateforme pendant 1 an à date de mise en place effective de la plateforme
	Rédige et/ou vérifie des articles à mettre en ligne sur la plateforme
	Alerte le COPIL ainsi que la chef de projet en amont de tout risque pouvant mettre en péril la bonne réalisation du projet

3.2 Les instances du projet

3.2.1 Le comité de pilotage : COPIL

Ce comité est l'instance décisionnelle du projet au niveau du FIAF, il est animé par la chef de projet MOA.

Périodicité	<p>Le COPIL se réunit en moyenne 1 fois tous les 2 mois :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le xxxxxxxx de xxxxxxxx• Le xxxxxxxx de xxxxxxxx• Le xxxxxxxx de xxxxxxxx
Objectifs	<p>Fixer les orientations majeures du projet ;</p> <p>Assurer les prises de décisions stratégiques et arbitrer en conséquence les budgets et calendriers globaux du projet ;</p> <p>Valider la Feuille de route qui détermine les livraisons à venir ;</p> <ul style="list-style-type: none">- Etre garant de l'atteinte des objectifs<ul style="list-style-type: none">• Il vérifie donc qu'il n'y a pas de divergence entre l'avancée du projet et les objectifs fixés• Il donne les moyens aux équipes pour atteindre les objectifs- Prendre des décisions :<ul style="list-style-type: none">• sur le périmètre du projet• sur le budget• sur l'allocation des ressources humaines- Résoudre les éventuels conflits
Ordre du jour	<p>Prises de décision : stratégie et ressources (financières ou humaines)</p> <p>Validation des phases passées;</p> <p>Situation du projet (planning, risques, indicateurs);</p> <p>Prise de décision sur les phases à venir selon l'ordre du jour;</p> <p>Suivi du budget</p> <p>Points divers (éventuellement abordés selon l'importance de l'ordre du jour et l'initiative en restant à l'animateur).</p>
Support à la réunion	<p>Selon modèle FIAF.</p>
Membres	<p>Le bureau du FIAF</p> <p>Les chefs de projet Maître d'Ouvrage et Maître d'œuvre,</p> <p>Ce comité peut être élargi, si besoin est, à d'autres participants concernés par l'ordre du jour.</p>
Lieu	<p>Au FIAF</p>
Organisation	<p>La chef de projet FIAF réserve les dates dans les agendas des membres du bureau et y adjoint l'ordre du jour au plus tard une semaine à l'avance. Elle rédige le CR et le fait valider par le Copil le jour même. La réunion dure une heure.</p> <p>A l'issue de la validation, la chef de projet diffuse le compte-rendu aux participants.</p> <p>xxxxxxx</p>

3.2.2 Le comité technique : COTECH

Ce comité est l'instance opérationnelle principale sur le projet, il est animé par la chef de projet MOE.

Périodicité	<p>Compte tenu de la taille du projet, un comité se tiendra :</p> <p>xxxxxxx</p> <p>Les dates des comités seront fixées en amont et les créneaux réservés dans les agendas des participants. Calendrier prévisionnel en page 8 du PAQ.</p>
Objectifs	<p>Faire le point sur les activités et les problèmes rencontrés durant la période écoulée ;</p> <p>Présenter l'avancement du projet.</p>
Ordre du jour	<p>Point sur les actions décidées lors de la réunion précédente;</p> <p>Situation d'avancement ;</p> <p>Situation du projet (planning, risques, indicateurs, périmètres);</p> <p>Suivi du budget</p> <p>Points divers (éventuellement abordés selon l'importance de l'ordre du jour et l'initiative en restant à l'animateur).</p>
Support à la réunion	<p>Selon modèle FIAF.</p>
Membres	<ul style="list-style-type: none">• Chef de projet MOA;• Chef de projet MOE. <p>Ce comité peut être élargi, si besoin est, à d'autres participants concernés par l'ordre du jour.</p>
Lieu	<p>A définir lors des COTECH</p>
Organisation	<p>La réunion dure 1 heure.</p> <p>Le compte-rendu est rédigé par le chef de projet MOE à travers le tableau de bord de suivi pour les tâches à réaliser et un relevé de conclusion pour l'aspect qualitatif de la réunion. Les remarques sont faites en mode révision directement dans le document tableau de bord de suivi. Ce compte rendu prend en compte les tâches à réaliser, les risques identifiés etc... Les remarques ne relevant pas de tâches à réaliser sont inscrites dans le relevé de conclusions.</p> <p>Il est diffusé à l'ensemble des participants pour validation au lendemain de la réunion. Ces derniers disposent de 2 jours pour faire part de remarques ou valider le compte-rendu. Le compte-rendu est validé soit explicitement, soit implicitement si aucune remarque ou amendement n'est apporté à J+3 jours ouvrés par rapport à sa date d'envoi.</p> <p>Après validation, le chef de projet MOE diffuse alors le compte-rendu aux participants:</p> <p>Le compte-rendu est disponible à tout moment sur la plateforme collaborative.</p>

4. LE CYCLE DE VIE PROJET

4.1 Synoptique du cycle de vie projet

xxxxxxxxxxxxxxxx

LE DETAIL DES PHASES

xxxxxxx

4.2 Planning et jalons

4.2.1 Le planning initial du projet



5. CRITÈRES DE QUALITÉ DU PROJET

Le pilotage de projet est une activité qui se déroulera durant toute la vie du projet. Le pilotage de projet doit maîtriser la vie du projet et d’éviter toute dérive. Pour cela une liste d’activités à mener est prévue et doit permettre de s’assurer que le projet ne s’éloigne pas des prévisions. En cas d’écart, les remontées d’information sont prévues pour que des décisions rapides soient prises.

5.1 Gestion des actions

L’ensemble des actions du projet sont centralisés dans le tableau de bord de suivi du projet animé par la MOE. Une action peut être créée lors de comités, lors de revue ou lors d’écart entre le prévisionnel et le réel. Une action comporte toujours un responsable, un destinataire, une date butoir et un état de progression. A chaque modification du tableau de bord, la MOA en est informée par la MOE.

A chaque comité une revue des actions sera réalisée.

5.2 Gestion des problèmes

L'ensemble des problèmes du projet est centralisé dans le tableau de bord de suivi du projet (ou autre en fonction du projet) . Un problème peut être créé si la probabilité du risque est devenue trop élevée ou directement si le problème survient sans qu'il n'ait été identifié comme risque. Des actions doivent être créées avec un statut « action urgente » pour résoudre le problème.

A chaque comité une revue des problèmes sera réalisée via l'outil de suivi de projet.

5.3 Suivi des risques

Les risques sont gérés au niveau du Cotech puis du CoPil.

Les risques ont été initiés au lancement du projet et doivent être suivis durant tout le projet. Des revues sont planifiées avec comme objectifs :

- Vérifier l'apparition de nouveaux risques ;
- Réévaluer l'impact et la probabilité des risques préalablement identifiés ;
- Evaluer l'impact des actions correctives et au besoin prendre d'autres actions.

Avant chaque comité technique une revue des risques sera réalisée par la CP MOE. L'analyse de cette revue sera présentée à ce comité.

A chaque comité de pilotage, une analyse des risques sera présentée.

5.4 Suivi du planning

Le planning du projet, présenté au paragraphe 2.4, a été établi lors de la réponse à la consultation et est basé sur l'estimation de charges réalisée à partir :

- du cahier des charges
- des contraintes de ressources (de la MOE et de la MOA) et de délais connus.

Le planning fera l'objet d'un suivi régulier par la Chef de projet MOE, accessible en temps réel par tous les acteurs du projet et présenté en comité technique et comités de pilotage.

Toute augmentation de charges, changement de périmètre, non respect d'un engagement entraînera une mise à jour du planning et éventuellement un décalage des jalons.

5.5 Suivi de l'engagement des parties prenantes

A chaque comité, le suivi des engagements des parties prenantes correspondant à la phase en cours du projet sera revu.

Tout décalage sera enregistré dans le compte-rendu du comité et des actions correctives devront être prises.

Les éventuelles conséquences sur le planning, le budget ou la qualité du projet seront identifiées, analysées et partagées avec tous les acteurs du projet.

5.6 Suivi des livrables

Les exigences du projet quant aux livrables attendus sont conformes au cahier des charge de la commande et à la réponse à consultation.

Le pilotage du projet passe donc par un suivi et une validation des livrables par la MOA et/ou le COPIL tant sur les contenus que sur les visuels.

2 types de livrables identifiés :

1- Les livrables stratégiques

Ils sont pré-validés en COTECH pour une présentation et validation en COPIL au regard des modalités de vérification et des critères de validation détaillés à la partie 7.1.2 du présent PAQ (page 20-23).

2- Les livrables opérationnels

Ils sont validés directement par la MOA au regard des modalités de vérification et des critères de validation détaillés à la partie 7.1.2 du présent PAQ (page 20-23) puis présentés au COPIL.

La validation des livrables permet la facturation au regard des conditions fixées dans la convention xxxxxxxx article xxxxxxxx « Modalités de paiement ».

Tout décalage sera enregistré dans le compte-rendu du comité et des actions correctives devront être prises.

Les éventuelles conséquences sur le planning, le budget ou la qualité du projet seront identifiées, analysées et partagées avec tous les acteurs du projet.

Tout livrable non validé fera l’objet d’une demande de réajustement par la MOA et/ou le COPIL et des actions correctives devront être prises jusqu’à validation définitive. La non validation définitive de livrables peut avoir un impact sur le financement du projet.

6. LES LIVRABLES DU PROJET

6.1 Assurance qualité sur les livrables

Les livrables et les modalités de réalisation des actions doivent répondre aux exigences définies dans la réponse à consultation et au regard des exigences du cahier des charges de la commande. Le Plan d’Assurance Qualité permet de s’en assurer.

L’assurance qualité sur les livrables sera réalisée par la structure n’ayant pas réalisée l’action.

6.1.1 Calendrier prévisionnel de remise des livrables

xxxxxxx

6.1.2 Critères de validation des livrables

Type de livrable	Phase	Livrables	Vérification factuelle :	Critères de validation
Livrable stratégique ou livrable opérationnel ou	xxxxxxx	xxxxxxx	Remise du livrable à 100% xxxxxxx	xxxxxxx

Type de livrable	Phase	Livrables	Vérification factuelle :	Critères de validation

7. FEUILLE DE ROUTE

7.1.1 Critères attendus des administrateurs du FIAF

Lors de la séance de travail du XXXXXXXX, a été validé par les administrateurs du FIAF les secteurs retenus pour l'étude à partir des critères suivants :

XXXXXXXXX

8. SPECIFICATIONS DE LA PLATEFORME COLLABORATIVE

8.1.1 Objet de la plateforme collaborative

La plateforme est un outil de travail collaboratif et dynamique en ligne qui permet de travailler plus efficacement sur le projet grâce à une communication facilitée, un partage de ressources et d'informations.

Cette plateforme a une triple vocation, elle est :

- **un espace public avec un site « vitrine » de communication** sur l'illettrisme en Nouvelle-Calédonie,
- **un espace privé en mode collaboratif** qui abritera notamment un BLOG réservé à l'équipe projet et aux comités de pilotage et techniques avec des accès par login et mot de passe

XXXXXXXXX

XXXXXXXXX

Acteurs	Rôle	Responsabilités
CP MOE + équipe OF	Rédacteurs	Rédige les différents contenus à intégrer à la plateforme
CP MOE	Valideur de contenu	Valide le contenu rédigé par son équipe
CP MOA	Rédacteur + Valideur de contenu	Valide tous les contenus

**Document susceptible d'être modifié sur le fond en fonction des actions*