

Baptiste Dulieux – Cédric Colin – Timothée Meyer –  
Marvyn Levin – David Roland – Emilie Lebois – Julien LaRoche  
– Thomas Dunez

# Plan D'assurance qualité

## Projet Eclat d'Etoile

*S2B1 Groupe 9*



# TEAM CHARTREUSE

1 2 7 2 5 5 0

Version : 1.0

Etat : Première version

Rédigé par : Responsable Qualité (RQ)



Date de dernière mise à jour : 25 mars 2024

Diffusion : Equipe Technique, maîtrise d'œuvre, maîtrise d'ouvrage

Liste de diffusion		
Maîtrise d'ouvrage		
Marvyn Levin (Chef)	MOA	Responsable de la définition des besoins et de la validation des livrables
David Roland	AMOA	Apporte un soutien à la MOA dans la définition des besoins et la validation des livrables
Maîtrise d'œuvre		
Timothée Meyer	MOE	Responsable de la conception, du développement et du déploiement de la plateforme de vente en ligne
Thomas Dunez (Directeur)	MOI	Intervient dans l'intégration des différentes composantes du projet
Baptiste Dulieux	ASR-BDD	Responsable de la conception et de l'architecture du système, ainsi que de la gestion des bases de données
Cédric Colin	DEVC	Chargé de l'analyse des besoins fonctionnels et techniques, ainsi que du développement de solutions informatiques
Emilie Lebois	DEVJ	Assiste les analystes et les programmeurs confirmés dans leurs tâches et participe au développement de solutions
Julien LaRoche	DEVC	Contribue à l'analyse des besoins et à la programmation des fonctionnalités, en collaboration avec l'équipe

Validation du présent document		
Nom	Fonction	Date-Heure
Marvyn Levin	MOA	27/03/2024 - 14h 35m 18s
Thomas Dunez	MOI	27/03/2024 - 18h 42m 45s

Versions			
N°	Date	Responsable	Nature de la modification
1.0	25/03/2024	Marvyn Levin	Création de la première version du plan d'assurance qualité

Documents de référence				
Abrév.	Référence	Date	Auteur	Titre
CDC	 S2B1G9_LEVIN_Marvyn_COLIN_Cédric_DULIÉ	10/02/2024	Marvyn Levin	S2B1G9_NOMS_Prenoms_cahier_ des_charges.pdf
GANTT	 S2B1G9_LEVIN_Marvyn_COLIN_Cédric_DULIÉ	17/03/2024	Marvyn Levin	S2B1G9_NOMS_Prenoms_planningGantt.gan

## Table des matières

1. Introduction et objectifs .....	6
2. Définition du projet .....	7
2.1 Objectifs du projet Eclat d'Etoile .....	7
2.2 Domaine et limites du projet .....	7
2.3 Rôles et responsabilités .....	7
3. Organisation du projet .....	9
3.1 Missions et responsabilités des différents acteurs .....	9
3.2 Structure de pilotage du projet .....	11
3.2.1 Comité de Pilotage .....	11
3.2.2 Comité de Projet .....	11
3.2.3 Réunions de travail .....	12
4. Gestion des travaux .....	13
4.1 Organisation des travaux du projet .....	13
4.1.1 Démarche .....	13
4.1.1.1 Lancement du projet .....	13
4.1.1.2 Phase d'expression des besoins, cahier des charges .....	13
4.1.1.3 Phase d'étude d'adéquation détaillée .....	14
4.1.1.4 Phase de validation .....	14
4.1.1.5 Phase de réalisation .....	14
4.1.1.6 Phase de recette utilisateur .....	14
4.1.1.7 Phase de mise en production. ....	14
4.2 Gestion de la recette .....	15
4.2.1 Procédure de réception des documents de conception .....	15
4.2.2 Gestion de la recette .....	15
4.2.2.1 Objectif .....	15
4.2.2.2 Documents applicables à la recette .....	15
4.2.2.3 Déroulement de la recette .....	15
4.2.2.4 Gestion des anomalies .....	16
4.2.3 Procédure de gestion des anomalies .....	16
4.2.3.1 Objet de la procédure .....	16
4.2.3.2 Règles générales .....	17
5. Environnements Techniques .....	18
5.1 Environnements .....	18
6. Gestion des événements .....	19
6.1 Événements d'un projet .....	19

6.1.1 Incidents.....	19
6.1.2 Modification.....	19
6.2 Procédure de gestion des incidents.....	19
6.2.1 Objectifs .....	19
6.2.2 Mode opératoire .....	19
6.3 Gestion des demandes de modification .....	20
6.3.1 Introduction.....	20
6.3.1.1 Objet de la procédure .....	20
6.3.1.2 Règles générales .....	21
6.3.2 Mode opératoire .....	21

# 1.Introduction et objectifs

Dans le cadre du projet Eclat D'Etoile, nous procédons à une présentation exhaustive du contexte actuel ainsi que des objectifs à atteindre. Cette démarche vise à garantir la satisfaction des besoins identifiés tout en assurant une gestion optimale du projet. Les éléments suivants sont définis pour orienter et mobiliser l'ensemble des parties prenantes du projet :

- **Présentation du contexte Eclat D'Etoile :**
  - Une synthèse détaillée de l'existant sera établie, mettant en lumière les principaux aspects du projet Eclat D'Etoile jusqu'à ce jour.
- **Synthèse des besoins à satisfaire :**
  - Une analyse approfondie des besoins du projet Eclat D'Etoile sera réalisée, afin d'identifier précisément les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles.

## Contenu :

Le Plan Qualité Projet sera élaboré initialement sous la responsabilité du Chef de Projet Maîtrise d'œuvre, Marvyn Levin. Ce plan aura pour objectif de répertorier l'ensemble des mesures que l'équipe estime nécessaire de mettre en œuvre dans les domaines suivants:

- **Organisation et direction de projet :**
  - Définition des rôles et responsabilités de chaque membre de l'équipe.
  - Mise en place de processus de communication et de collaboration efficaces.
- **Conduite de projet :**
  - Planification détaillée des tâches et des échéanciers.
  - Suivi régulier de l'avancement du projet et gestion proactive des risques.
- **Gestion de projet :**
  - Allocation efficace des ressources matérielles, humaines et financières.
  - Élaboration d'un budget détaillé et suivi financier rigoureux.
- **Obtention de la qualité et de la sécurité de fonctionnement :**
  - Définition des critères de qualité pour chaque livrable.
  - Mise en place de mesures de sécurité robustes pour protéger les données et garantir le bon fonctionnement de la plateforme.

Ces objectifs sont fondamentaux pour le succès du projet Galadrim et doivent être connus et partagés par l'ensemble des acteurs impliqués. Le Plan Qualité Projet sera élaboré sous la responsabilité de Marvyn Levin, avec le soutien et la contribution de tous les membres de l'équipe. Son respect sera régulièrement vérifié par le Comité de Projet, présidé par Thomas Dunez, et toute modification sera examinée et approuvée par ce même comité pour assurer la réussite du projet.



## 2. Définition du projet

### 2.1 Objectifs du projet Eclat d'Etoile

Les objectifs du projet Eclat D'Etoile sont les suivants :

- **Développer** une plateforme de vente en ligne intuitive et conviviale pour les clients, offrant une large gamme de peintures de haute qualité.
- **Assurer** une expérience d'achat en ligne pratique et sécurisée, tout en mettant en avant la diversité et la qualité des produits proposés.
- **Augmenter** la visibilité et la notoriété de la marque et de ses produits en ligne, atteignant ainsi de nouveaux clients et fidélisant les existants.
- **Développer** une plateforme efficace pour une livraison rapide et fiable des produits, répondant aux attentes des clients en matière de service.
- **Élargir** la portée géographique de l'entreprise en touchant des clients situés dans différentes régions, grâce à sa présence en ligne.
- **Accroître** les ventes et les bénéfices en ciblant une clientèle plus large grâce à la présence en ligne et en offrant des promotions attractives.
- **Améliorer** l'expérience client en fournissant des informations claires et complètes sur les produits et services proposés, ainsi qu'un service rapide et personnalisé.

### 2.2 Domaine et limites du projet

Le projet Eclat D'Etoile vise à concevoir, développer et déployer une plateforme de vente en ligne pour les peintures de la marque. Les limites du projet incluent la conception et la réalisation de la plateforme elle-même, ainsi que les phases de test et de déploiement initiales. Les activités telles que la promotion en ligne et la gestion des médias sociaux ne font pas partie du projet actuel.

### 2.3 Rôles et responsabilités

Dans le cadre du projet Eclat D'Etoile, les rôles et responsabilités sont répartis comme suit :

- **Marvyn Levin (MOA : Maîtrise d'Ouvrage)** : Chef de projet et responsable de la définition des besoins et de la validation des livrables.
- **David Roland (AMOA : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage)** : Apporte un soutien à la MOA dans la définition des besoins et la validation des livrables.
- **Timothée Meyer (MOE : Maîtrise d'Œuvre)** : Responsable de la conception, du développement et du déploiement de la plateforme de vente en ligne.
- **Thomas Dunez (MOI : Maîtrise d'Intégration)** : Directeur de projet et intervient dans l'intégration des différentes composantes du projet.

- **Baptiste Dulieux (ASR-BDD : Architecte système et réseaux & bases de données)** : Responsable de la conception et de l'architecture du système, ainsi que de la gestion des bases de données.
- **Cédric Colin (DEVC : Analyste/programmeur Confirmé)** : Chargé de l'analyse des besoins fonctionnels et techniques, ainsi que du développement de solutions informatiques.
- **Emilie Lebois (DEVJ : Analyste/programmeur Junior)** : Assiste les analystes et les programmeurs confirmés dans leurs tâches et participe au développement de solutions.
- **Julien LaRoche (DEVC : Analyste/programmeur Confirmé)** : Contribue à l'analyse des besoins et à la programmation des fonctionnalités, en collaboration avec l'équipe.





## 3. Organisation du projet

### 3.1 Missions et responsabilités des différents acteurs

Lexique :

MOA	Commanditaire et bénéficiaire des prestations de tout type : AMOA, MOEG, MOER, Réalisateur.
AMOA	Assistance à Maîtrise d’Ouvrage
MOE	Maîtrise d’Œuvre
MOI	Intégration
ASR-BDD	Architecte système et réseaux & bases de données
DEVS	Analyse approfondie des exigences fonctionnelles et techniques, ainsi que du développement de solutions.
DEVC	Analyse des besoins fonctionnels et techniques, ainsi que du développement de solutions informatiques.
DEVJ	Participe au développement de solutions.

Les termes utilisés pour décrire de façon précise les responsabilités sur les principales tâches ou livrables du projet sont les suivants :

Approuve = accepte de rendre le document applicable pour la suite du projet. Dans de nombreux cas, l'approbation est précédée d'une vérification et/ou d'une validation.

Consulté = émet, en relation avec son rôle, un avis sur les choix possibles ou décisions à prendre,

Décide = fixe les orientations à venir du projet, .

Informé = reçoit communication de documents à titre informatif,

Participe = exécute une partie des travaux concernés,

Réalise = est responsable de la fourniture du livrable. Supervise et entreprend les travaux concernés,

Valide = confirme l'adéquation d'un livrable ou de spécifications détaillées,

Vérifie = contrôle la conformité aux spécifications,

Matrice d'affectation des rôles Le tableau ci-dessous décrit la matrice des responsabilités respectives sur les livrables du projet.

A = Approuve, C = Consulté, D = Décide, I = Informé, P = Participe, R = Réalise, Va = Valide, Ve = Vérifie, T=Traite

Livrables	MOE	MOI	MOA/ AMOA	ASR- BDD	DEV[JCS]
<b>1 - Cadrage</b>					
Planning Opérationnel	R	P	P	P	I
Planning Général	R	A	A	I	I
Matrice des Risques	R	A	A	I	I
Plan Qualité Projet	R	A	A	I	I
<b>2 - Conception Générale</b>					
Expression des Besoins	Va		R	P	C
<b>3 - Développement</b>					
<b>Phase de Spécifications</b>					
Spécification d'adéquation détaillée	R		Va	R	R
Spécification Technique détaillée	R	Va	I	R	R
<b>Phase de réalisation/paramétrage</b>					
Développements et paramétrage	R		R	R	
Fiches de tests unitaires	R		Va		
<b>Phase de Recette</b>					
Plan de Recette	Va		R		
Cahier de Recette	Va		R		
Fiche d'Incident	T	T	R		
Journal des Incidents	R	I	Va		
Procès-Verbal de Recette			R	C	C
<b>4 - Déploiement</b>					
Dossier de mise en exploitation	R	P		P	

## 3.2 Structure de pilotage du projet

Le management du projet Eclat D'Etoile repose sur un processus formalisé de prise de décision, d'évaluation de situation ou de produit, de concertation et de communication entre les partenaires du projet. À cet effet, les instances suivantes sont mises en place dans le projet :

### 3.2.1 Comité de Pilotage

Les réunions formelles du Comité de Pilotage sont organisées par le Groupe Projet, composé du Chef de Projet MOA (Marvyn Levin) et du Chef de Projet MOE (David Roland), sur une base mensuelle ou à la demande du Comité de Projet. Elles ont pour objectif :

- de faire le point sur tous les aspects stratégiques du projet,
- de prendre les décisions stratégiques,
- de suivre le budget et les dépenses,
- de prendre les arbitrages qui s'imposent au vu de l'avancement et des problèmes rencontrés,
- d'approuver les changements du périmètre du projet.

Les membres représentés lors des Comités de Pilotage du Projet sont à compléter. D'autres personnes pourront être invitées si nécessaire à titre de conseil ou d'information. Un compte rendu est établi sous 3 jours ouvrés sous la responsabilité du Chef de Projet MOA (Marvyn Levin) et approuvé par les participants sous 5 jours ouvrés. Il est ensuite diffusé aux membres permanents du comité et archivé dans la base documentaire.

### 3.2.2 Comité de Projet

Le Comité de Projet est une instance Maîtrise d'œuvre/Maîtrise d'ouvrage, sur une base bihebdomadaire. Il a notamment pour mission :

- **de fixer** les orientations du projet et en définir les modalités de fonctionnement,
- **d'examiner** le déroulement des travaux et l'état d'avancement par rapport au calendrier prévisionnel,
- **de suivre** le déroulement des procédures de gestion des anomalies, modifications, aléas, incidents et risques,
- **de suivre** le planning et l'avancement des validations en cours,
- d'identifier les éventuels risques de dérapage et examiner les actions correctives possibles,
- **d'examiner** et de valider les modifications contrôlées ou subies,
- **de faire** le point sur le budget et les dépenses,
- **de suivre** les anomalies et leurs corrections.

Les membres représentés lors des comités de suivi sont le Chef de projet MOE (David Roland) et le Chef de Projet MOA (Marvyn Levin). D'autres personnes pourront être invitées si nécessaire à titre de conseil ou d'information. La convocation à la réunion sera notifiée par le Groupe Projet aux personnes concernées au moins trois jours ouvrés avant la date de la réunion.

### **3.2.3 Réunions de travail**

Les réunions du Comité donnent lieu à des comptes-rendus écrits, rédigés par le Chef de Projet MOA et validés par la MOE au cours de la réunion suivante.

Les réunions de travail sont organisées par axe et ont pour objectif opérationnel d'échanger et de travailler sur les tâches de conception et de validation. Leur nombre et leur fréquence varient selon les axes.

Ces groupes de travail sont chargés d'apporter les informations et les réponses aux questions spécifiques. Ils sont constitués selon les besoins d'experts fonctionnels, d'utilisateurs clés, de spécialistes techniques et de consultants HR Access. Les réunions seront organisées en fonction des thèmes avec la MOA et la MOE.

Les comptes-rendus seront produits et diffusés par l'organisateur de la réunion (Chef de projet MOE ou Chef de Projet MOA) dans un délai de deux jours ouvrés après la réunion. Tout désaccord sur le compte-rendu devra être notifié dans les cinq jours ouvrés suivant la réception dudit compte-rendu.

## 4. Gestion des travaux

### 4.1 Organisation des travaux du projet

Le présent chapitre définit la structure et la démarche de fonctionnement du projet.

#### 4.1.1 Démarche

Le projet suivra une démarche générale qui s'articule en plusieurs étapes successives :

- Expression des besoins, cahier des charges
- Étude d'adéquation détaillée
- Validation de l'étude par MOA
- Réalisations (comprenant les tests unitaires)
- Recettes Utilisateurs
- Mise en production : cette phase se fait en deux étapes :
  - La Qualification
  - Le démarrage en production

Une phase transversale de Management de Projet est prévue tout au long du projet.

##### 4.1.1.1 Lancement du projet

Cette phase comprend les tâches suivantes :

- Finalisation du PQP,
- Planification des étapes.

##### 4.1.1.2 Phase d'expression des besoins, cahier des charges

Les objectifs de cette phase sont les suivants :

- Affiner l'expression des besoins,
- Définir le modèle applicatif,
- Concevoir le modèle d'architecture sur lequel va reposer la solution applicative,
- Concevoir les plans de travail.



#### **4.1.1.3 Phase d'étude d'adéquation détaillée**

L'objectif de cette étape est la production d'un rapport de conception détaillée décrivant fonctionnellement et techniquement les spécifications à mettre en œuvre dans le cadre du projet pour répondre aux besoins exprimés par le Maître d'Ouvrage. Dans le cadre du projet, étant donné que la solution mise en œuvre est de type « progiciel », la démarche de conception est une démarche « différentielle ». Elle consiste à identifier les écarts entre les fonctionnalités standard du produit et les besoins exprimés par le Maître d'Ouvrage et à proposer dans la majorité des cas, des solutions de paramétrage et d'adaptation du produit pour combler ces écarts.

#### **4.1.1.4 Phase de validation**

L'objectif de cette étape est d'obtenir l'accord de la MOA sur la phase d'adéquation détaillée afin de démarrer la phase de réalisation sans incertitudes.

#### **4.1.1.5 Phase de réalisation**

Cette phase consiste à produire tous les composants de la maintenance ou de l'évolution. Elle peut être constituée de n lots de réalisation, eux-mêmes découpés en sous-lots de programmation. Elle comprend les tests menés par l'équipe de développement. Le Cahier de recette doit être finalisé pendant cette phase par la Maîtrise d'Ouvrage.

#### **4.1.1.6 Phase de recette utilisateur**

Cette phase intègre la recette fonctionnelle et doit permettre la validation de la phase de réalisation avant mise en production. Cette recette s'effectue suivant un cahier de recette rédigé par la MOA. Les anomalies sont suivies par l'intermédiaire du journal de bord du projet.

#### **4.1.1.7 Phase de mise en production.**

Cette phase intègre la recette technique et la préparation de l'exploitation (consignes, surveillance).

## 4.2 Gestion de la recette

### 4.2.1 Procédure de réception des documents de conception

### 4.2.2 Gestion de la recette

#### 4.2.2.1 Objectif

La recette a pour objet la vérification de la conformité des livrables par rapport aux documents qui les définissent. Ces documents sont :

- Dossier de conception (Cahier des charges et tous changements associés),
- Rapport de spécifications détaillées.

#### 4.2.2.2 Documents applicables à la recette

La recette peut s'appuyer sur deux documents :

- Le plan de tests,
- Le cahier de recette.
- Le plan de tests précise :
  - L'environnement nécessaire au bon déroulement de la réception (fichiers, ...),
  - Les intervenants,
  - L'environnement de données,
  - Le mode opératoire général,
  - Les scénarios et les cas de tests associés (sous forme de liste avec description synthétique).

Le cahier de recette précise, pour chaque scénario et cas de tests associés, les jeux de données sur lesquels ils sont établis et les résultats attendus, conformément aux spécifications détaillées approuvées. Il constitue le cadre de référence pour la réception. La rédaction du plan de tests et du cahier de recette est de la responsabilité de la MOA.

La réception définitive d'une évolution consiste en l'exécution des tests du cahier de recette sur le logiciel complet intégré et validé en interne.

#### 4.2.2.3 Déroulement de la recette

À compter de la date de livraison d'un lot, la MOA dispose d'un délai maximum de 10 jours ouvrés pour remettre à la MOE, en une seule fois, ses remarques éventuelles concernant la conformité du lot livré. Il conviendra de vérifier auprès du chef de projet Intégration, avant la livraison que l'environnement est bien disponible (Machines, Données, Application).



En cas d'anomalie « bloquante » ou « majeure » (niveaux 1 ou 2), la recette est suspendue jusqu'à la correction de l'anomalie ou la mise en place d'un contournement. En conséquence, le délai de réception est augmenté du délai de correction.

Passé le délai prévu ci-dessus et en l'absence d'anomalie signalée, la validation du lot est acquise de plein droit.

#### **4.2.2.4 Gestion des anomalies**

Voir « Procédure de gestion des anomalies ci-dessous ».

### **4.2.3 Procédure de gestion des anomalies**

Le terme "anomalie" désigne des écarts entre la réalité du système élaboré et ses références (spécifications, normes, etc.) préalablement approuvées par le MOA.

#### **4.2.3.1 Objet de la procédure**

Une anomalie est une non-conformité de produit et résulte d'une erreur de fabrication. Elle est habituellement détectée lors d'un contrôle (relecture ou revue de document, test de produit).

L'établissement d'une anomalie se fait soit par référence à un document de spécification ou à une norme ayant préalablement été approuvée, soit par comparaison avec les résultats attendus d'un cas de test.

Si le produit est non conforme, une anomalie est ouverte. Si le produit est conforme mais ne satisfait pas aux exigences de l'utilisation prévue, une demande de modification peut être ouverte.

Les anomalies sont prises en compte pour correction immédiate ou différée, en fonction de leur niveau de sévérité. Les anomalies seront corrigées par les personnes ayant élaboré le composant du système présentant l'anomalie.



#### 4.2.3.2 Règles générales

Les règles générales sur les anomalies :

1. Toute anomalie sera émise par une personne autorisée MOA.
2. Le Chef de Projet MOE met en place une procédure de gestion des anomalies adaptée au contexte, permettant de décrire les anomalies détectées, de les corriger, d'analyser l'efficacité des contrôles, des corrections et des origines des anomalies.
3. Toute anomalie déclarée par la MOA est évaluée par la MOE. Elle peut être confirmée, transformée en modification ou en incident, annulée.
4. Un niveau de sévérité de 1 à 5 est défini pour chaque anomalie confirmée. Un délai de correction est associé à chaque niveau.

Les anomalies majeures seront remontées et suivies en comité de pilotage.



## 5. Environnements Techniques

### 5.1 Environnements

Dans le cadre du projet Eclat D'Etoile, les environnements techniques jouent un rôle crucial dans le développement, le test et le déploiement de la solution. Les principaux environnements techniques à considérer sont les suivants :

- **Environnement de développement** : Cet environnement est dédié à la conception et au développement des fonctionnalités de la solution. Il est utilisé par les développeurs pour écrire, tester et déboguer le code. L'environnement de développement comprend généralement des outils de développement intégrés (IDE), des serveurs de base de données, et d'autres logiciels nécessaires au processus de développement.
- **Environnement de test** : Cet environnement est utilisé pour tester les différentes fonctionnalités de la solution dans un environnement similaire à celui de la production, mais isolé. Il est crucial pour s'assurer que la solution répond aux exigences spécifiées et fonctionne correctement avant son déploiement en production. L'environnement de test peut être subdivisé en environnements de test unitaire, de test d'intégration, de test de système et de test de régression.
- **Environnement de préproduction** : Aussi connu sous le nom d'environnement de recette, cet environnement est une réplique de l'environnement de production où les tests finaux et la validation sont effectués avant le déploiement final. Il est utilisé pour simuler les conditions réelles d'utilisation de la solution par les utilisateurs finaux.
- **Environnement de production** : C'est l'environnement dans lequel la solution est déployée et accessible aux utilisateurs finaux. Il est conçu pour être hautement disponible, sécurisé et capable de gérer la charge de production. Tout changement ou mise à jour de la solution doit être soigneusement planifié, testé et déployé dans cet environnement pour assurer la continuité des opérations commerciales.

Chaque environnement technique nécessite une configuration spécifique, des politiques de sécurité appropriées et une surveillance continue pour garantir des performances optimales et la disponibilité de la solution. La gestion efficace de ces environnements est essentielle pour le succès du projet Eclat D'Etoile.



## 6. Gestion des événements

### 6.1 Événements d'un projet

Au cours du projet, les problèmes rencontrés seront classés en fonction des deux grands types suivants :

#### 6.1.1 Incidents

Les incidents sont des non-conformités de l'application en production. Ils sont gérés selon la procédure de gestion des incidents.

#### 6.1.2 Modification

Une modification est un changement ou une évolution d'un élément du référentiel de réalisation du projet Galadrim. L'établissement d'une modification se fait par référence à un de ces éléments. Les modifications sont gérées selon la procédure de gestion des modifications.

### 6.2 Procédure de gestion des incidents

#### 6.2.1 Objectifs

Les objectifs de la gestion des incidents sont :

- La correction de l'incident,
- La non-reproduction de l'incident,
- L'évaluation de l'impact de l'incident et son imputation éventuelle,
- La minimisation de l'impact de l'incident.

#### 6.2.2 Mode opératoire

Le mode opératoire de la gestion des incidents implique les étapes suivantes :

- **Identification de l'incident** : Tout incident survenant lors de la phase de développement, de test ou en production doit être immédiatement signalé à l'équipe de gestion du projet. L'incident doit être clairement identifié et documenté, en incluant toutes les informations pertinentes telles que la description de l'incident, son impact potentiel, et les circonstances dans lesquelles il s'est produit.
- **Enregistrement de l'incident** : Une fois identifié, l'incident est enregistré dans un système de suivi des incidents. Chaque incident doit recevoir un numéro d'identification unique pour faciliter son suivi ultérieur. Les détails de l'incident, y compris sa priorité et sa sévérité, doivent être consignés dans le système.

- **Évaluation de l'incident** : L'équipe en charge de la gestion des incidents évalue la gravité et l'urgence de chaque incident en fonction de son impact sur le projet. Une fois évalué, l'incident est classé en fonction de sa priorité pour déterminer l'ordre dans lequel il sera traité.
- **Assignment et suivi** : Chaque incident est attribué à un membre de l'équipe chargée de sa résolution. Ce membre est responsable de suivre l'état de l'incident, de le résoudre dans les délais impartis et de mettre à jour régulièrement son statut dans le système de suivi des incidents.
- **Résolution de l'incident** : L'équipe affectée à la résolution de l'incident travaille à sa résolution en identifiant et en mettant en œuvre les mesures correctives nécessaires. Une fois résolu, l'incident est documenté, et sa résolution est vérifiée pour s'assurer qu'il ne se reproduira pas.
- **Clôture de l'incident** : Une fois que l'incident est résolu et que sa résolution est validée, il est clos dans le système de suivi des incidents. Un rapport de clôture est généré, résumant les détails de l'incident, les actions entreprises pour le résoudre, et les leçons apprises pour éviter des incidents similaires à l'avenir.

Cette procédure assure une gestion efficace et efficiente des incidents tout au long du projet Eclat D'Etoile, minimisant ainsi leur impact sur le déroulement du projet.

## 6.3 Gestion des demandes de modification

### 6.3.1 Introduction

La gestion des demandes de modification est une étape essentielle dans le processus de développement du projet Eclat D'Etoile. Elle vise à garantir que les évolutions du projet sont intégrées de manière maîtrisée et conforme aux besoins exprimés par les parties prenantes. Cette section définit les procédures et les règles à suivre pour gérer efficacement les demandes de modification tout au long du projet.

#### 6.3.1.1 Objet de la procédure

La gestion des modifications a pour objectif de prendre en compte de façon maîtrisée les demandes d'évolution formulées. Plusieurs raisons peuvent être à l'origine d'une demande de modification, notamment le changement ou l'affinage de spécifications existantes, la suppression ou l'ajout de spécifications, ainsi que l'évolution des besoins ou les contraintes de fabrication.

### 6.3.1.2 Règles générales

Toute demande de modification sera émise par le chef de projet MOA par l'intermédiaire d'une fiche de Modification (Livre de Bord SIRH). Elle sera évaluée par la MOE en termes d'impact technique, d'impact sur les conditions de réalisation, de solutions proposées et de type de mise en œuvre. La décision sur la réalisation de la modification sera prise en fonction des modalités définies, avec une attention particulière portée aux modifications majeures, qui seront remontées et suivies en comité de pilotage.

### 6.3.2 Mode opératoire

Le mode opératoire pour la gestion des demandes de modification comprend les étapes suivantes :

1. **Émission de la demande de modification** : Le chef de projet MOA émet la demande de modification à travers une fiche spécifique dans le Livre de Bord SIRH, détaillant les raisons de la modification et ses implications.
2. **Évaluation par la MOE** : La demande de modification est évaluée par la Maîtrise d'Œuvre en termes d'impact technique, de charge de travail, de délais et de coûts. Des solutions sont proposées pour répondre aux besoins exprimés.
3. **Décision sur la réalisation** : Une décision est prise quant à la réalisation de la modification, selon les modalités définies dans le cadre du projet. La modification peut être prise en compte immédiatement, différée pour une tranche ultérieure, retardée en attendant une étude complémentaire, ou annulée si elle n'est pas jugée pertinente.
4. **Suivi et reporting** : Le suivi des demandes de modification est assuré tout au long du projet. Un reporting régulier est effectué pour informer les parties prenantes des décisions prises et de l'avancement des modifications. Les modifications majeures sont remontées et discutées lors des réunions du comité de pilotage.
5. **Mise en œuvre** : Une fois la décision prise, la modification est mise en œuvre selon les procédures définies. Les éventuels impacts sur le planning et le budget du projet sont pris en compte et communiqués aux parties prenantes.

Ce mode opératoire vise à garantir la cohérence et la traçabilité des demandes de modification tout au long du projet, tout en assurant la satisfaction des besoins des utilisateurs et la conformité aux objectifs du projet Eclat D'Etoile.