

Plan d'assurance qualité

Les règles du jeu documentaires et qualité du projet : livrables attendus, conventions, circuits de validation, gestion des versions.

PROJET	
VERSION	
DATE	
AUTEUR	
RÉDIGÉ PAR	Chef de projet, ou responsable qualité
DESTINATAIRES	Équipe projet, client, sous-traitants, auditeurs
STATUT	Brouillon / En relecture / Validé

1 Objet et périmètre

Ce que le plan couvre, et pour quelle durée.

- Projet, phases et lots concernés
 - Entités et prestataires soumis à ce plan
 - Caractère contractuel ou interne du document
-
-

2 Documents de référence

Ce à quoi le plan se soumet.

- Marché, cahier des charges, note de cadrage
 - Normes internes du client : charte documentaire, conventions de développement
 - Normes externes applicables
-
-

3 Organisation et responsabilités

Qui porte la qualité, distinctement de qui produit.

- Rôles projet et personnes nommées
 - Responsable qualité désigné, et son indépendance vis-à-vis de la production
 - Renvoi vers la matrice RACI pour le détail des activités
-
-

4 Livrables et cycle de vie documentaire

La liste exhaustive de ce qui sera produit, et le parcours de chaque document.

- Livrable, phase de production, auteur, valideur, format attendu
- États successifs : brouillon, en relecture, validé, obsolète
- Délai de relecture accordé, et effet du silence passé ce délai
- Nombre de cycles de relecture prévus avant validation

5 Conventions et normes

Les règles concrètes, celles qu'on peut vérifier.

- Nommage des fichiers, des livrables et des versions
 - Gabarits documentaires imposés et charte de rédaction
 - Conventions de développement : nommage, style, commentaires, revue de code
 - Langue de rédaction des documents et du code
-
-

6 Gestion des versions et de la configuration

Où vivent les choses et comment on sait quelle version fait foi.

- Outils de gestion documentaire et de code, et emplacements de référence
 - Règle de numérotation des versions et des livraisons
 - Composition d'une livraison et contenu attendu de la note de version
 - Archivage : quoi, où, combien de temps
-
-

7 Circuits de validation

Qui signe quoi, et ce qui se passe en cas de refus.

- Circuit par type de livrable, avec les délais associés
 - Forme de la validation : réunion, visa, courriel, PV
 - Traitement des remarques de relecture et preuve de leur prise en compte
-
-

8 Gestion des modifications

La procédure qui évite que le périmètre bouge sans que personne ne l'ait décidé.

- Formalisme d'une demande de modification
 - Analyse d'impact exigée avant décision : charge, délai, risque
 - Instance qui arbitre et seuil de délégation
 - Effet sur le planning et le budget, et formalisation contractuelle
-
-

9 Gestion des anomalies

Le cadre commun à la recette et au run.

- Grille de sévérité et définition de chaque niveau
 - Circuit de déclaration, de qualification et de clôture
 - Délais de traitement engagés par niveau
-
-

10 Contrôles, revues et audits

Ce qui vérifie que le plan est appliqué, et pas seulement écrit.

- Revues prévues : de conception, de code, de livrable, de fin de phase
 - Points de contrôle qualité et critères de passage
 - Droit d'audit du client, préavis et modalités
-
-

11 Indicateurs qualité

Peu d'indicateurs, mais réellement relevés.

- Indicateurs suivis : respect des délais de livraison, taux d'anomalies, taux de relivraison
 - Fréquence de relevé et destinataire
 - Seuils déclenchant une action corrective
-
-

12 Sous-traitance

Comment le plan se propage à ceux qui ne l'ont pas signé.

- Prestataires concernés et périmètre confié
 - Obligations qualité répercutées
 - Modalités de contrôle des livrables sous-traités
-
-

13 Communication et instances

Le rythme de la relation projet.

- Instances, fréquence, participants, ordre du jour type
 - Reporting : format, périodicité, destinataires
 - Délai de diffusion des comptes rendus et règle de validation
-
-

Notes de rédaction

Aide-mémoire. Cette page ne fait pas partie du document livré.

À quoi sert ce document

Le PAQ fixe comment le projet travaille, avant que les désaccords de méthode ne se transforment en conflits de livraison. Il répond à des questions qui paraissent secondaires jusqu'au jour où elles bloquent : qui valide quoi et en combien de temps, sous quel format sont rendus les livrables, comment on nomme et versionne, ce qui se passe quand le client demande une modification. Sur un marché public ou une prestation au forfait, il est fréquemment contractuel et opposable. Son piège est connu : un PAQ recopié d'un projet précédent et jamais appliqué ne protège personne, il fournit juste au client un document pour constater les manquements.

Quand le produire

- Sur toute prestation au forfait ou tout marché où la qualité des livrables est contractuelle.
- Quand plusieurs équipes ou sous-traitants produisent des livrables destinés à être assemblés.
- Quand le client impose ses propres normes de rédaction, de nommage ou de validation.
- Sur un projet long, où les personnes changeront avant la fin.

Erreurs les plus fréquentes

- Reprendre le PAQ d'un projet précédent sans l'adapter. Il devient alors une liste d'engagements que personne ne tient, et que le client pourra opposer.
- Engager des délais de relecture sans prévoir l'effet du silence. Sans règle de validation tacite, un relecteur absent bloque le projet indéfiniment.
- Écrire des indicateurs qualité que personne ne relèvera. Deux indicateurs suivis valent mieux que dix affichés.
- Confondre le PAQ et la matrice RACI. Le PAQ fixe les règles et les formats, la RACI attribue les responsabilités par activité. Les deux se renvoient l'un à l'autre.
- Ne pas désigner de responsable qualité distinct du producteur. L'auto-contrôle exclusif ne détecte pas les écarts de méthode.
- Oublier de répercuter les obligations aux sous-traitants. L'engagement pris au contrat reste dû, même si le travail est confié plus bas.

Modèle « PAQ - Plan d'assurance qualité », publié par DataALC.

Version en ligne, commentée : <https://www.dataalc.com/boite-a-outils/templates/paq/>

Adaptez ce modèle à votre contexte : supprimez les rubriques sans objet plutôt que de les laisser vides.

