



---

## **Recommandations concernant la qualité et les risques**

---

- Version du 22 octobre 2014 -



Conformément à l'Article 4, alinéa 2 de la Charte de Bonnes Pratiques pour les Systèmes d'Information de Santé (Charte BP6, version 2 du 25 juin 2014), un Plan Assurance Qualité minimum sera intégrée dans le contrat entre le donneur d'ordre et l'Editeur et/ou autre Industriel Existant ou Entrant signataire, constitué à titre indicatif des éléments ci-après.

Ce plan intégrera au minimum les éléments suivants :

- Description du rôle et des responsabilités de la maîtrise d'ouvrage (MOA).
- Description du rôle et des responsabilités du maître d'œuvre (MOE).
- Les modalités de gestion du projet.
- Le circuit de gestion des anomalies.
- La description de la garantie du ou des livrables.
- Le contrat de maintenance.
- Le planning détaillé du projet.
- L'évaluation de la qualité.
- Les modalités de la gestion des risques.

Concernant l'évaluation de la qualité, les indicateurs suivants seront intégrés :

- **Indicateur de maîtrise des délais**

$Q1 = \text{nombre de jours ouvrables consommés sur la période} / \text{nombre de jours ouvrables prévus au planning}$

La période prise en compte étant soit une tâche soit un ensemble de tâches, soit une étape, soit une phase contractuelle.

- **Indicateur de maîtrise des charges**

$Q2 = \text{nombre de jours/h consommés sur la période} / \text{nombre de jours /h prévus dans le plan de charge.}$

La période prise en compte étant soit une tâche soit un ensemble de tâches, soit une étape, soit une phase contractuelle.

- **Indicateur de maîtrise des livrables**

$Q3 = \text{nombre de livrables fournis dans les délais} / \text{nombre de livrable attendus contractuellement}$

- **Indicateurs de qualité du livrable**

$Q4 = \text{nombre d'anomalies détectées} / \text{nombre d'anomalies closes sur la période considérée.}$

$Q5 = \text{nombre d'anomalies bloquantes détectées} / \text{nombre d'anomalies total détecté pour la période considérée.}$

Une anomalie concerne un dysfonctionnement ou un bug constaté sur le ou les livrables et signalé au maître d'œuvre.



- **Indicateur de maîtrise des documents**

Q5 = nombre de documents de type « documentation » livrés / nombre de documents de type « documentation » prévus contractuellement

Les documents de type « documentation » concernent une liste établie contractuellement.

Il peut s'agir :

De documents liés au projet (dossier de conception, dossier de programmation, dossier de paramétrage, dossier de tests, dossier de reprise des données, dossier de recette,...).

De documentations liées au livrable (documentation produit, support de formation, manuel utilisateur, manuel opérateur, dimensionnement technique, dossier de mise en exploitation, dossier d'exploitation,...).

- **Indicateur de qualité des fonctions livrées**

Q6 = Nombre de fonctions répondant au besoin / Nombre de fonctions contractuelles.

- **Indicateur de qualité des formations**

Q7 = Moyenne des notes de formations / Nombre de notes

La qualité de la formation est évaluée à partir des formulaires d'évaluation permettant aux stagiaires de noter de 0 (mauvais) à 5 (très bon) les différents aspects des sessions de formation.

A la date de la mesure, on calcule la note moyenne et le nombre total de notes pour chaque niveau de satisfaction (tous critères confondus).

Cet indicateur est calculé pour chaque composant qui a fait l'objet d'une formation dans la période.

Concernant la gestion des risques, les risques suivants seront évalués :

- R1 : Risque de dérapage du projet.
- R2 : Risque sur les coûts du projet.
- R3 : Risque sur les performances du système.
- R4 : Risque sur la disponibilité des personnels de la MOA.
- R5 : Risque sur la disponibilité des personnels de la MOE.

Les risques pourront être évalués sur le modèle suivant :

| N°     | Date ouverture | Date fermeture | Statut          | Type de risque                                                | Description du risque | Cause       | Probabilité                                     | Impact      | Valeur Impact                                   | Criticité (sur 20) | Actions correctrices | Commentaire changement de statut |
|--------|----------------|----------------|-----------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------------|
| Numéro | Date           | Date           | Ouvert<br>Fermé | Fonctionnel<br>Organisationnel<br>Technique<br>Méthodologique | Description           | Description | Sûre<br>Très probable<br>probable<br>Improbable | Description | Inacceptable<br>Majeur<br>Mineur<br>négligeable | note               | Description          | commentaire                      |