

DG [Nom]

Unité [Nom]

Plan de gestion de l'acceptation des produits livrables

<Nom du projet>

Date : <Date>

Doc. Version : <Version>

Version du modèle : 3.0.1



*Ce modèle est basé sur PM² V3.0.*

*Pour la dernière version de ce modèle, veuillez consulter le Wiki PM².*

**Informations sur le contrôle des documents**

|  |  |
| --- | --- |
| **Paramètres** | **Valeur** |
| **Titre du document :** | Plan de gestion de l'acceptation des produits livrables |
| **Titre du projet :** | <Nom du projet> |
| **Auteur du document :** | <Document Author> |
| **Maître d'ouvrage :** | <Propriétaire du projet (PO)> |
| **Chef de projet :** | <Directeur de projet (PM) |
| **Doc. Version :** | <Version> |
| **Sensibilité :** | <Public, Limited, High> |
| **Date :** | <Date> |

**Approbateur(s) et réviseur(s) du document :**

NOTE : Tous les approbateurs sont requis. Les dossiers de chaque approbateur doivent être conservés. Tous les réviseurs de la liste sont considérés comme obligatoires, sauf s'ils sont explicitement mentionnés comme facultatifs.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom** | **Rôle** | **Action** | **Date** |
|  |  | *<Approuver / Revoir>* |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Historique des documents :**

L'auteur du document est autorisé à apporter les types de modifications suivants au document sans exiger que le document soit approuvé de nouveau :

* Rédaction, mise en forme et orthographe
* Clarification

Pour demander une modification de ce document, contactez l'auteur ou le propriétaire du document.

Les modifications apportées à ce document sont résumées dans le tableau suivant par ordre chronologique inverse (la dernière version en premier).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Révision** | **Date** | **Créé par** | **Brève description des changements** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Gestion de la configuration : Localisation des documents**

La dernière version de ce document contrôlé est stockée dans <location>.

|  |
| --- |
| *< Ces notes devraient être supprimées dans la version finale :>*  **Notes pour les modèles :**   * Texte dans <orange> : doit être défini. * *Texte en <bleu> :* directives et mode d'utilisation du modèle. Devrait être supprimé dans la version finale. * Texte en vert : peut être personnalisé. Devrait être recoloré en noir dans la version finale. |

**TABLE DES MATIÈRES**

1. Introduction 3

2. Objectifs de la gestion de l'acceptation des produits livrables 3

3. Approche de l'acceptation des produits livrables 3

4. Définir les critères et les activités d'acceptation 5

4.1. Critères d'acceptation 5

4.2. Activités de réception 5

4.3. Processus, outils et techniques 6

4.4. Ressources et expertise 7

5. Effectuer les activités d'acceptation 8

6. Accepter/Rejeter les livrables 8

6.1. Acceptation provisoire 8

6.2. Note d'acceptation des produits livrables 8

7. Acceptation finale du projet 9

8. Plans PM² connexes 9

Annexe 1 : Références et documents connexes 11

# Introduction

La version 2.5 du guide PM² a introduit une section légère sur la gestion de l'acceptation des livrables dans le manuel du projet. Cependant, l'utilisation de ce modèle est conseillée dans le cas de projets complexes ou risqués où les activités de réception des livrables sont d'une importance particulière pour le projet.

Les objectifs de ce document sont :

* Identifier l'approche et les rôles et responsabilités liés à l'acceptation des livrables ;
* Spécifier les outils et les techniques utilisés pour soutenir la gestion de l'acceptation des livrables ;
* Définir et convenir des critères d'acceptation de tous les produits livrables du projet ;
* Définir les activités liées à l'acceptation des livrables et les planifier tout au long du projet ;
* Soutenir l'acceptation des livrables provisoires et finaux.

*< Dans le cas de projets avec une composante informatique, la planification de l'acceptation informatique peut suivre la méthodologie RUP@EC et, dans ce cas, la planification de l'acceptation liée aux livrables informatiques est documentée dans le Plan d'acceptation du produit RUP@EC . De plus, les ressources informatiques liées aux activités d'acceptation sont documentées dans le Plan de Test RUP@EC.>*

# Deliverables Objectifs de gestion de l'acceptation

L'acceptation des livrables vise à garantir que les livrables seront acceptés par le demandeur dans un délai convenu et que les ressources seront utilisées de la manière la plus efficace possible.

Les principaux objectifs d'acceptation des produits livrables sont les suivants :

* Les critères d'acceptation des produits livrables sont définis, convenus et réalisés tout au long du projet ;
* Les activités liées à l'acceptation des livrables sont réalisées comme prévu ;
* Toute non-conformité (ou opportunité d'amélioration de la qualité) est identifiée et mise en œuvre ;
* Les livrables sont acceptés par les parties prenantes concernées sur la base des critères d'acceptation définis.

*< Personnalisez les objectifs d'acceptation des livrables ci-dessus en fonction des besoins de votre projet ou/et de votre organisation.*

# Approche de l'acceptation des produits livrables

*< Adapter les activités d'acceptation des produits livrables si nécessaire (compléter la description ou supprimer les activités qui ne sont pas applicables au projet).*

Ce projet suivra le processus de gestion de la qualité PM2 tel que défini dans le *plan de gestion de la qualité afin d'*augmenter les changements que les livrables du projet répondront aux critères d'acceptation tels que définis dans ce plan....

L'acceptation des livrables (dans le contexte du PM2) comprend les étapes suivantes :

* Définir les critères d'acceptation ;
* Effectuer les activités d'acceptation ;
* Effectuer l'acceptation des livrables (provisoire/finale).

**Étape 1 : Définir les critères d'acceptation**

Le but de cette étape est de définir les critères d'acceptation pour chacun des livrables du projet (c'est-à-dire les exigences qui doivent être satisfaites avant que les livrables puissent être acceptés par le côté client).

Il s'agit de définir les paramètres spécifiques (et les tolérances) à évaluer, les activités d'acceptation à réaliser et les processus, outils et techniques sur la façon de mettre en œuvre la procédure d'acceptation.

Les critères d'acceptation sont dérivés des objectifs du projet, de l'approche, des besoins du demandeur, des produits à livrer, des exigences et des attentes en matière de qualité, ainsi que des ressources disponibles (définies dans l'*analyse de rentabilisation*, la *charte du projet*, le *manuel du projet*, le *plan de travail du projet*, les *documents relatifs aux exigences* et les autres artefacts pertinents).

**Étape 2 : Effectuer les activités d'acceptation**

Le but de cette étape est de soutenir la vérification de la conformité des produits livrables avec les critères d'acceptation. Les activités d'acceptation des produits livrables sont définies sur la base du *manuel du projet* et du *plan de gestion de la qualité*. Ces activités sont ensuite détaillées et programmées dans le *plan de travail du projet*.

Les résultats des activités d'acceptation des produits livrables seront documentés dans les rapports et journaux pertinents. *<Mentionnez les artefacts où les résultats des tests/examens d'acceptation des produits livrables seront documentés selon les besoins de votre projet ou/et de votre organisation.>*

**Étape 3 : Accepter ou rejeter les livrables (provisoires/finaux)**

Le but de cette étape est d'obtenir l'approbation formelle du propriétaire du projet (PO) pour chaque livrable du projet. Elle comprend la vérification si les livrables répondent aux objectifs prédéfinis et à l'ensemble des critères définis dans le *plan de gestion de l'acceptation des livrables*, afin que le propriétaire du projet (PO) puisse les accepter formellement.

La *liste de contrôle de la réception des produits livrables* permet de suivre l'état d'avancement de toutes les activités qui sont une condition préalable à la livraison des produits du projet au maître d'ouvrage (PO) et à son acceptation officielle. L'acceptation provisoire / finale doit être documentée dans la Note d'acceptation des livrables, définie dans ce plan. Les produits livrables du projet sont acceptés si les activités d'acceptation (telles que décrites dans ce plan) sont réalisées avec succès et dans les limites des paramètres, des tolérances et des délais pré-spécifiés.

Les livrables du projet peuvent être provisoirement acceptés par un expert/utilisateur dans le domaine d'acceptation concerné et même avec un ensemble limité de problèmes non critiques, à condition que ceux-ci soient documentés, approuvés par les parties prenantes concernées et qu'il existe un plan pour les résoudre (dans ce cas, les livrables sont provisoirement acceptés à la condition que les problèmes identifiés soient résolus avant le début de la phase de clôture). Le rejet des livrables (sur la base des paramètres d'acceptation et des tolérances) suivra le processus de gestion des problèmes du projet. Après la résolution des problèmes, les livrables sont à nouveau testés et soumis à nouveau pour approbation.

**Acceptation des livrables Rôles et responsabilités**

Le tableau RASCI suivant définit les responsabilités des personnes impliquées dans l'acceptation des livrables :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RAM** (RASCI) | **AGB\*** | **PSC** | **PO** | **BM** | **UR** | **SP** | **PM** | **PCT** |
| Définir les critères d'acceptation | I | **A** | C | **S** | S | C | **R** | C |
| Effectuer des activités d'acceptation | I | I | S | **S** | **R** | I | **A** | S |
| Accepter/Rejeter les livrables | I | I | A | **S** | C | I | **R** | C |

*\*AGB : Organe de gouvernance approprié. (par exemple, pour les projets informatiques, il s'agit du comité de pilotage informatique).*

Les coordonnées de chacune des parties prenantes ci-dessus sont documentées dans la *matrice des parties prenantes du projet*.

L'approche et les critères d'acceptation du projet sont approuvés par le comité directeur du projet (CDP). Le propriétaire du projet (PO) est responsable de l'acceptation des livrables et de la disponibilité des ressources (y compris les personnes) et des directives pour les tests d'acceptation.

Néanmoins, le gestionnaire de projet (PM) est responsable en dernier ressort de l'achèvement correct et complet des activités d'acceptation des produits livrables. En outre, le gestionnaire de projet (PM), soutenu par le gestionnaire d'affaires (BM), est responsable de la programmation des activités d'acceptation et de l'assurance qu'elles sont réalisées conformément au *plan de travail du projet* .

# Définir les critères et les activités d'acceptation

## Critères d'acceptation

*< Le Chef de projet (PM) et le Business Manager (BM) doivent travailler ensemble afin d'identifier les livrables à accepter et se mettre d'accord sur les critères d'évaluation correspondants. Utilisez le tableau ci-dessous pour décrire tous les livrables qui seront soumis à l'acceptation. >*

L'objectif de cette section est de définir les critères et le calendrier d'acceptation des livrables du projet.

Les critères d'acceptation des livrables sont les suivants :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Nom du livrable** | **Catégorie de critère\*** | **Critère** | **Métrique et tolérances** | **Accepté par** |
|  | *< Identifier le produit livrable spécifique. >* | *< Identifiez le type/catégorie de critère.>* | *<br />Décrire le critère qui sera utilisé pour évaluer la conformité par rapport aux résultats attendus.>* | *<br />Identifier la méthode/formule pour évaluer si le critère a été atteint. Un intervalle/tolérance peut être défini pour déterminer dans quelles conditions le livrable sera encore acceptable. >* | *< Nom ou rôle de la personne/groupe responsable de l'acceptation finale du livrable. Définissez la date convenue pour l'acceptation finale.>* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\*e.g. Business, IT, Legal, People & Organisation...

## Activités d'acceptation

*< Il incombe au chef de projet (PM) d'identifier et de proposer les activités d'acceptation qui doivent être réalisées. Utilisez le tableau ci-dessous pour décrire les activités prévues pour évaluer la conformité de chaque livrable.>*

Le but de cette section est de décrire les activités liées à l'acceptation des livrables en tenant compte des objectifs et de l'approche du projet.

Les activités d'acceptation seront réalisées par :

*<Identifier les rôles, les personnes et les organisations impliquées>.*

* Le Business Manager (BM),
* Représentants des utilisateurs (UR),
* Équipe chargée de l'assurance qualité du projet (AQP)

Les activités d'acceptation des produits livrables sont décrites ici et ajoutées à la SRT, puis elles sont estimées, programmées et affectées dans le *plan de travail du projet* avec toutes les activités du projet. Les ressources nécessaires, y compris les contributions des représentants des utilisateurs (RU), doivent être estimées et listées ici.

Les activités d'acceptation comprendront les types d'activités suivants :

*<Personnalisez les activités d'acceptation si nécessaire (ajoutez de nouvelles activités ou supprimez les activités existantes qui ne sont pas applicables au projet).>*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Nom du livrable** | **Nom de l'activité** | **Description de l'activité** | **Ressources** | **Effort** |
| *<ID>* | *<Identifiez le produit livrable spécifique.>* | *<Identifiez l'activité.>* | *<Décrivez l'activité.>* | *<Indiquez les ressources prévues pour exécuter/soutenir l'activité.* | *<Indiquez l'effort estimé pour mener à bien l'activité.* |
| *<1>* | *<Cas particulier : Histoire d'utilisateur>* | *<Validation de l'histoire d'utilisateur pendant la réunion de révision* | *<br />Durant cette réunion, l'équipe présentera au Product Owner et aux autres parties prenantes chaque user story sous la forme d'un logiciel. Ils le testeront pour s'assurer qu'il est conforme aux critères d'acceptation spécifiques définis.* |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Processus, outils et techniques

*< Les outils et les techniques peuvent s'appliquer à l'acceptation d'un ou de plusieurs produits livrables. Si les outils et techniques diffèrent en fonction du livrable, alors un tableau comme celui fourni ci-dessous est la meilleure façon de décrire les outils et techniques que l'équipe prévoit d'utiliser. Quelques lignes directrices à inclure ici...>*

Les techniques suivantes seront utilisées pour l'acceptation des livrables

* Benchmarking ;
* Echantillonnage statistique ;
* Hiérarchisation des exigences de qualité (MoSCoW - Must have, Should have, Could have, or Won't have) ;
* Audits ;
* Walkthroughs ;
* Tests d'acceptation ;
* Test de convivialité ;
* ...

*<Personnalisez la liste ci-dessus en fonction des besoins de votre projet ou/et de votre organisation.>*

Les outils suivants seront utilisés pour l'acceptation des livrables :

* PM2 Plan d'acceptation des produits livrables ;
* PM2  Liste de contrôle de l'acceptation des produits livrables ;
* Note d'acceptation des livrables PM² ;
* PM2  Journal des problèmes ;
* PM2  Journal des modifications ;
* PM2  Journal de décision ;
* Plan de test ;
* Cas de test ;
* Résultats des tests ;
* Rapport de synthèse sur l'évaluation des tests ;
* Journal des tests ;
* Registre de configuration ;
* ...

*<Personnalisez la liste ci-dessus en fonction des besoins de votre projet ou/et de votre organisation.>*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Nom du livrable** | **Processus, outil ou technique** | **Description** |
|  | *<Identifiez le produit livrable spécifique.>* | *<Identifiez le processus, l'outil et/ou la technique.>* | *<Décrivez le processus à utiliser et/ou les outils et techniques impliqués.>* |
| *<1>* | *<Cas particulier :  Histoire d'utilisateur>* | *<Réunions de planification et d'examen des itérations>.* | *<Pour chaque user story, les critères d'acceptation sont définis avec le Product Owner lors de la réunion de planification et convenus avec l'équipe. Ensuite, lors de la réunion de revue d'itération, le Product Owner et les autres parties prenantes valideront la user story mise en œuvre par rapport aux critères d'acceptation définis.>.* |

## Ressources et expertise

Cette section capture les types de ressources/profils et leur expertise requise pour réaliser efficacement les activités d'acceptation des livrables.

Ceux-ci peuvent être liés aux entrées des tableaux *<utiliser les ID>* des sections 4.1, 4.2 et 4.3.

Les besoins détaillés en ressources seront consignés dans le *plan de travail du projet*, et les besoins en formation dans le *manuel du projet*.

# Effectuer des activités d'acceptation

En tenant compte des critères d'acceptation définis pour vos livrables et en appliquant les processus, outils et techniques spécifiques, vous effectuerez les activités d'acceptation définies dans ce plan.

Le but principal de cette étape est de soutenir la vérification de la conformité des livrables avec les critères d'acceptation définis. Les activités d'acceptation des livrables doivent être listées dans ce plan et doivent être définies sur la base du *manuel du projet* et du *plan de gestion de la qualité*. Ces activités sont ensuite détaillées, attribuées et programmées dans le *plan de travail du projet*. Ces activités peuvent être assignées à un membre de l'équipe centrale du projet (PCT), ainsi qu'à toute autre partie prenante pertinente.

Les résultats des activités d'acceptation des livrables seront documentés dans les rapports et journaux pertinents.

# Accepter/Rejeter les livrables

L'objectif de cette étape est d'obtenir une approbation formelle pour chaque livrable du projet défini dans ce plan. Elle comprend la vérification des livrables pour s'assurer qu'ils répondent aux objectifs prédéfinis et à l'ensemble des critères définis dans ce *document*. Après avoir exécuté les activités d'acceptation et en fonction des résultats obtenus, le propriétaire du projet (PO) peut les accepter formellement, les rejeter ou les accepter provisoirement.

La *liste de contrôle de la réception des produits livrables* permet de suivre l'état d'avancement de toutes les activités qui sont des conditions préalables à la livraison des produits du projet au maître d'ouvrage (PO) et à son acceptation officielle. L'acceptation provisoire/finale doit être documentée dans la note d'acceptation des produits livrables, définie dans ce plan.

Les livrables du projet sont acceptés si les activités d'acceptation (telles que décrites dans ce plan) sont réalisées avec succès et que les résultats de l'acceptation se situent dans les paramètres, les tolérances et les délais pré-spécifiés.

Si les paramètres d'acceptation et les tolérances ne sont pas respectés, le produit livrable est rejeté. Le rejet des produits livrables est considéré comme un problème et suit le processus de gestion des problèmes du projet. Après la résolution du ou des problèmes, les produits livrables sont testés à nouveau et soumis à nouveau pour approbation.

## Acceptation provisoire

L'acceptation des livrables est une procédure spécifique qui implique l'acceptation formelle par le client d'un ensemble de livrables, préalablement convenus. Chaque livrable a ses propres critères définis et l'activité spécifique à exécuter afin d'être accepté, soutenu par un processus spécifique et/ou des outils et techniques.

Les livrables du projet peuvent être acceptés provisoirement par un expert ou un représentant désigné des utilisateurs, éventuellement avec un ensemble limité de problèmes non critiques, à condition que ceux-ci soient documentés, approuvés par les parties prenantes concernées et qu'il existe un plan pour les résoudre (dans ce cas, les livrables sont acceptés provisoirement à condition que les problèmes identifiés soient résolus avant le début de la phase de clôture).

## Note d'acceptation des livrables

*<Définir la structure et les champs qui seront utilisés pour documenter l'acceptation provisoire et définitive des livrables. Notez que PM2  ne fournit pas de modèle à cette fin ; néanmoins, cette section définit une structure et des champs possibles de la note d'acceptation des livrables à titre d'exemple.*

L'objectif de la note d'acceptation des livrables est de formaliser l'acceptation des livrables du projet par le maître d'ouvrage (PO) et/ou les autres parties prenantes concernées, selon les critères et le calendrier convenus.

La note d'acceptation des livrables sera structurée comme suit :

Les produits livrables suivants ont été vérifiés et acceptés par :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Livrable** | **Critère** | **Résultat** | **Vérifié par** | **Accepté par** |
|  | *<Identifiez le produit livrable qui est évalué>.* | *< Décrire le critère qui a été utilisé pour évaluer la conformité par rapport aux résultats attendus.>* | *<Identifiez le résultat en tenant compte de la métrique. Indiquez si le résultat est "OK" ou "Pas OK" et s'il s'agit d'une acceptation provisoire ou définitive.>* | *<Nom ou rôle de la personne/groupe responsable de la validation/acceptation provisoire du livrable. Indiquez la date de la validation.>* | *<Nom ou rôle de la personne/groupe responsable de l'acceptation finale du livrable. Indiquez la date d'approbation.>* |
|  |  |  |  |  |  |

*<Le tableau ci-dessus peut être utilisé comme base pour la note d'acceptation des livrables (si nécessaire).>*

L'emplacement de cet artefact est mentionné dans l'annexe 1.

# Acceptation du projet final

Outre l'acceptation des livrables spécifiques du projet, des activités d'acceptation supplémentaires sont nécessaires pour accepter formellement le projet dans son ensemble.

*<Utiliser les tableaux disponibles dans la section 4.1. jusqu'à la section 4.3 pour décrire les critères d'acceptation spécifiques, les activités et les processus, les outils et les techniques impliqués dans l'acceptation du projet dans son ensemble>.*

Si le projet passe avec succès tous les tests d'acceptation, le propriétaire du projet (PO) doit signer la note d'acceptation finale du projet. Cela se produit pendant la phase de clôture du projet.

# Plans PM² connexes

**Manuel du projet**

Le *manuel du projet* établit l'approche de haut niveau pour la mise en œuvre des objectifs du projet, qui comprend la documentation requise, les normes à prendre en compte et le résumé de haut niveau de l'approche de la gestion de la qualité et de la configuration. L'emplacement de cet artefact se trouve dans l'annexe 1.

**Gestion des communications Plan**

Le *plan de gestion des communications* permet de s'assurer que toutes les parties prenantes du projet disposent des informations dont elles ont besoin pour remplir leur rôle tout au long du projet. Il définit et documente le contenu, le format, la fréquence, le public et les résultats attendus des éléments de communication. L'emplacement de cet artefact se trouve dans l'annexe 1.

**Plan de gestion de la qualité**

La gestion de la qualité (exigences de qualité, approche, processus et responsabilités, et activités d'assurance et de contrôle de la qualité) est décrite dans le *plan de gestion de la qualité*, ainsi que dans la **procédure de configuration du projet pour les produits livrables et les artefacts**. L'emplacement de cet artefact se trouve à l'annexe 1.

**Plan de travail du projet**

Le *plan de travail du projet* comprend tous les types de ressources nécessaires, le calendrier et les efforts/coûts prévus pour les activités d'acceptation des produits livrables. L'emplacement de cet artefact se trouve à l'annexe 1.

# Annexe 1 : Références et documents connexes

<Utilisez cette section pour référencer (ou joindre si nécessaire dans une annexe séparée) toute information pertinente ou supplémentaire. Précisez chaque référence ou document connexe par son titre, sa version (le cas échéant), sa date et sa source (par exemple, l'emplacement du document ou l'organisation qui l'a publié).>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Référence ou document connexe** | **Source ou lien/localisation** |
| 1 | *<Exemple de document connexe>*  04.Project\_Handbook.XYZ.11-11-2013.V.1.0.docx | *<Exemple d'un lieu>*  *< U:\METHODS\PM²@EC\Documents\>* |
| 2 | 08.Quality\_Management\_Plan.XYZ.11-11-2013.V.1.0.docx | *<Insérer l'emplacement de l'artefact du projet.>* |
| 3 | 09.Plan\_de\_gestion\_des\_communications.XYZ.11-11-2013.V.1.0.docx | *<Insérer l'emplacement de l'artefact du projet.>* |
| 4 | 13.Resource\_Plan.XYZ.11-11-2013.V.1.0.docx | *<Insérer l'emplacement de l'artefact du projet.>* |
| 5 | 29.Liste de contrôle de l'acceptation des livrables.XYZ.11-11-2013.V.1.0.docx | *<Insérer l'emplacement de l'artefact du projet.>* |
| 6 | XX.Deliverables\_Acceptance\_Note.XYZ.11-11-2013.V.1.0.docx | *<Insérer l'emplacement de l'artefact du projet.>* |
| 7 | Dossier du projet | *<Insérer l'emplacement du dossier du projet.>* |
| 8 | *<Exemple de référence>*  *<"La Communication sur la gestion des risques, SEC(2005)1327">* | *<Exemple de source>*  *<20/10/2005, Commission européenne>* |