

**MINISTERE DES TECHNOLOGIES
DE LA COMMUNICATION**

CENTRE NATIONAL DE L'INFORMATIQUE

MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

ISO 9001 VERSION 2000

V11 du 29 Octobre 2008

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 2 / 28

SOMMAIRE

0. INTRODUCTION	5
0.1. GENERALITES	5
0.2. APPROCHE PROCESSUS	5
1. DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE :	6
1.1. GENERALITES	6
1.2. PERIMETRE D'APPLICATION	6
2. REFERENCES NORMATIVES	6
3. TERMES ET DEFINITIONS	6
4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	7
4.1. EXIGENCES GENERALES	7
4.2. EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION	15
4.2.1 GENERALITES	15
4.2.2 MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE:	15
4.2.3 MAITRISE DES DOCUMENTS	16
4.2.4 MAITRISE DES ENREGISTREMENTS	16
5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	16
5.1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	16
5.2. ECOUTE CLIENT	16
5.3. POLITIQUE QUALITE	17
5.4. PLANIFICATION	18
5.4.1 OBJECTIFS QUALITE	18
5.4.2 PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)	18
5.5. RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION	18
5.5.1 RESPONSABILITE ET AUTORITE	18
5.5.2 REPRESENTANT DE LA DIRECTION	18
5.5.3 COMMUNICATION INTERNE	18
5.6. REVUE DE DIRECTION	19
5.6.1 GENERALITES	19
5.6.2 ELEMENTS D'ENTREE DE LA REVUE	19
5.6.3 ELEMENTS DE SORTIE DE LA REVUE	19
6. MANAGEMENT DES RESSOURCES	19
6.1. MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES	19
6.2. RESSOURCES HUMAINES	19
6.2.1 GENERALITES	19
6.2.2 COMPETENCE, SENSIBILISATION ET FORMATION	20
6.2.3 RECRUTEMENT ET SELECTION	20
6.3. INFRASTRUCTURES	20

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 3 / 28

6.4.	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL-----	20
7.	REALISATION DES PRESTATIONS -----	21
7.1.	PLANIFICATION DE LA REALISATION D'UNE PRESTATION-----	21
7.2.	PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS -----	21
	7.2.1. DETERMINATION DES EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS-----	21
	7.2.2. REVUE DES EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS -----	21
	7.2.3. COMMUNICATION AVEC LE CLIENT-----	22
7.3.	CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT -----	22
	7.3.1. PLANIFICATION DE LA CONCEPTION ET DU DEVELOPPEMENT-----	22
	7.3.2. ELEMENTS D'ENTREE DE LA CONCEPTION ET DU DEVELOPPEMENT-----	22
	7.3.3. ELEMENTS DE SORTIE DE LA CONCEPTION ET DU DEVELOPPEMENT-----	22
	7.3.4. REVUE DE LA CONCEPTION ET DU DEVELOPPEMENT -----	22
	7.3.5. VERIFICATION DE LA CONCEPTION ET DU DEVELOPPEMENT -----	23
	7.3.6. VALIDATION DE LA CONCEPTION ET DU DEVELOPPEMENT-----	23
	7.3.7. MAITRISE DES MODIFICATIONS DE LA CONCEPTION ET DU DEVELOPPEMENT-----	23
7.4.	ACHATS-----	23
	7.4.1. PROCESSUS ACHAT-----	23
	7.4.2. INFORMATIONS RELATIVES AUX ACHATS -----	23
	7.4.3. VERIFICATION DU PRODUIT ACHETE -----	23
7.5.	PRODUCTION ET PREPARATION DE SERVICES-----	23
	7.5.1. MAITRISE DE LA PRODUCTION -----	23
	7.5.2. VALIDATION DES PROCESSUS-----	24
	7.5.3. IDENTIFICATION ET TRAÇABILITE -----	24
	7.5.4. PROPRIETE DU CLIENT-----	24
	7.5.5. PRESERVATION DU PRODUIT-----	25
7.6	MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE-----	25
8.	MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION -----	25
8.1	GENERALITES-----	25
8.2	SURVEILLANCE ET MESURE -----	25
	8.2.1 SATISFACTION CLIENT -----	25
	8.2.2 AUDIT INTERNE-----	25
	8.2.3 SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS -----	25
	8.2.4 SURVEILLANCE ET MESURE DES PRODUITS -----	25
8.3	MAITRISE DES PRODUITS NON CONFORMES -----	26
8.4	ANALYSE DES DONNEES -----	26
8.5	AMELIORATION -----	26
	8.5.1 AMELIORATION CONTINUE -----	26
	8.5.2 ACTIONS CORRECTIVES -----	26
	8.5.3 ACTIONS PREVENTIVES -----	27

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 4 / 28

Présentation du CNI

Créé le 30 décembre 1975, le CNI est un Établissement Public à caractère Non Administratif, relevant du Ministère des Technologies de la Communication. Il est doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière.

Contact

Adresse : 17 Rue Belhassen Ben Chaâbane 1005 El-Omrane Tunis

Site Web : www.cni.nat.tn

Téléphone : 216-71-783055

Fax: 216-71781862

Adresse Mail : directeur.general@cni.tn

Ressources humaines

Effectif total au 31/03/2008 : **202** agents avec un taux d'encadrement de 52%.

Ressources matérielles

- Un Centre d'hébergement et de Traitement de l'Information équipé d'un ordinateur de grande puissance
- Un Intranet de 150 postes de travail répartis sur les différentes structures du Centre
- Un site web
- Un centre de Formation et de Documentation constitué de :
 - 9 salles de formation équipées de 100 micro-ordinateurs et de serveurs
 - Un amphithéâtre de 150 places
 - Une bibliothèque spécialisée en informatique
- Un laboratoire de tests et de simulation de différents environnements et plates-formes
- Un atelier de maintenance d'ordinateurs

Missions et Services

- Adopter les systèmes d'informations et les applications : hébergement, fourniture des moyens d'exploitation, maintenance préventive et curative, garantie de la sécurité et la continuité fonctionnelle des SI et garantie de la complémentarité et de la cohérence entre les applications ainsi qu'avec les systèmes sectoriels en relation
- Garantir la continuité d'exploitation des SI et des applications
- Garantir l'exploitation et le développement du réseau administratif
- Avoir le rôle du titulaire délégué d'ouvrage, et être un appui aux structures publiques dans la réalisation, l'installation et l'exploitation des SI
- Elaborer des études d'orientation et des études d'utilité et des missions d'audit des SI
- Fixer et proposer des méthodes et des normes d'ingénierie et techniques
- Développer le partenariat avec le secteur privé en vue de promouvoir des possibilités d'exportation des produits informatiques et des expertises nationales en la matière
- Organiser des séminaires et des cycles de formation au profit des utilisateurs des systèmes informatiques et des applications publiques
- Participer à la fourniture du service d'échanges électroniques au profit des structures publiques
- Participer à la fourniture des services administratifs à distance au profit du public
- Participer aux colloques et aux manifestations internationales et promouvoir la coopération internationale en la matière

 CNI	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI		Page 5 / 28

0. Introduction

0.1. Généralités

Ce manuel a pour objet de décrire le Système de Management de la Qualité mis en place au sein du CNI afin de :

- Assurer la conformité de nos produits et services aux exigences de nos clients et aux exigences légales et réglementaires
- Accroître la satisfaction de nos clients par le fonctionnement efficace de notre SMQ et son amélioration continue.

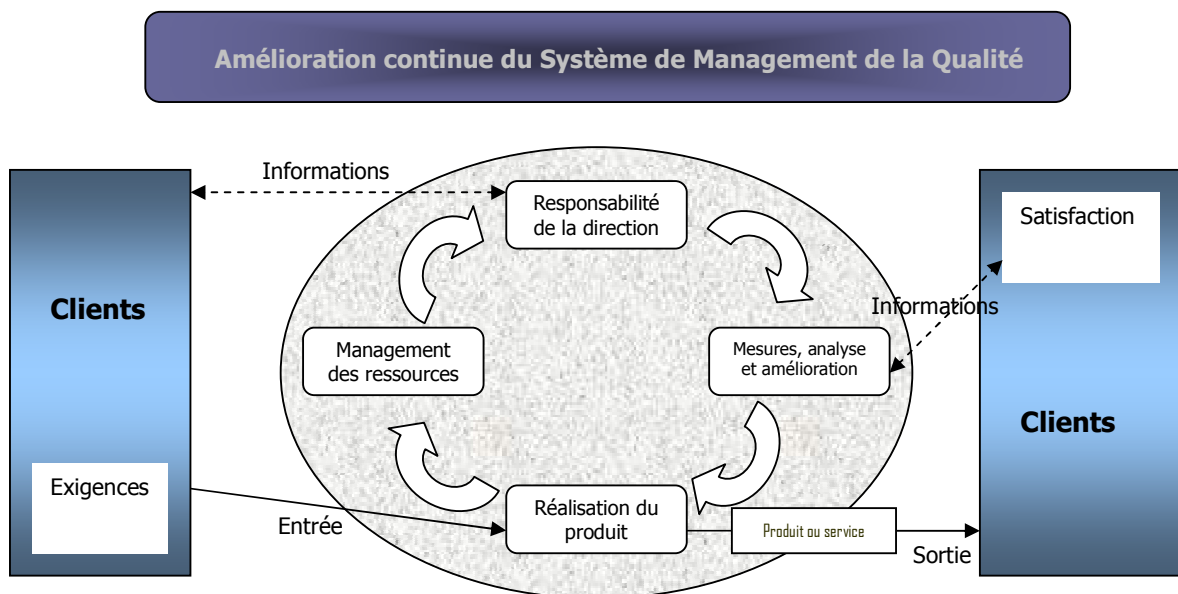
Il est à usages internes et externes :

- Présentation aux clients et aux fournisseurs
- Présentation à l'organisme certificateur,
- Présentation au personnel.

Dans ce manuel qualité la numérotation des paragraphes suit dès la section quatre (4) directement la numérotation de la norme ISO 9001: 2000. De même la terminologie du Système de Management de la Qualité est conforme aux définitions contenues dans cette même norme.

0.2. Approche processus

Le SMQ du CNI est basé sur une démarche d'amélioration continue. Il est également basé sur les exigences de la norme ISO 9001 : 2000, et en particulier sur l'approche processus. Le schéma suivant illustre le fonctionnement du SMQ :



Amélioration continue

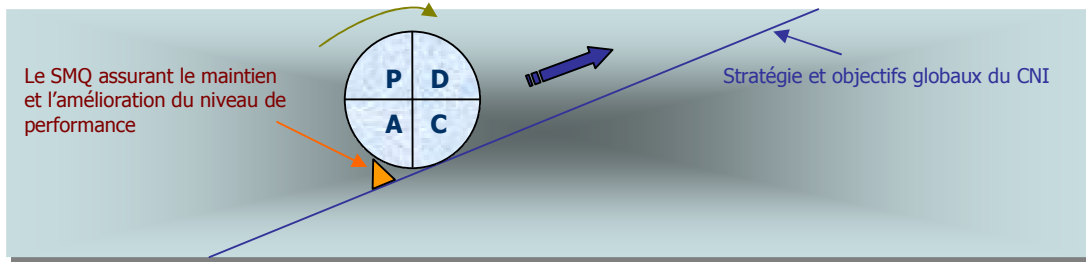
Afin de garantir l'amélioration continue, le CNI a choisi de conduire sa démarche qualité selon le concept de la roue de Deming ou roue de l'amélioration continue.

Les principes de la roue de Deming, sont les suivants :

- Planifier : objectifs, indicateurs, mesures correctives, délais, responsabilités, ressources...
- Réaliser : les prestations selon la planification établie.
- Vérifier : analyser et déterminer les résultats en s'assurant que l'on a bien effectué ce que l'on a prévu de faire dans l'étape de planification.
- Améliorer : si les objectifs sont atteints, l'activité peut être répétée et généralisée. Si ce n'est pas le cas, les objectifs doivent être modifiés et planifiés à nouveau.

La démarche d'amélioration continue est traduite par le schéma ci-dessous :

 CNI	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI		Page 6 / 28



1. Domaine d'application du Système de Management de la Qualité :

1.1. Généralités

Ce chapitre spécifie les exigences relatives au Système de Management de la Qualité propre au CNI afin de fournir régulièrement un produit et un service conformes aux exigences de ses clients et aux exigences réglementaires en vigueur tout en visant à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace et l'amélioration continue de son système.

1.2. Périmètre d'application

Le Système de Management de la Qualité mis en place au sein du CNI prend en compte toutes les exigences de la norme ISO 9001 version 2000 à l'exclusion du chapitre 7.6 relatif à la maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure vu que le CNI n'est pas concerné par ces chapitres. Par ailleurs, il couvre toutes les activités du CNI à savoir :

- Hébergement des applications, des données et des serveurs
- Exploitation des applications hébergées
- Etude et maintenance des réseaux
- Assistance à l'exploitation des applications nationales
- Maintenance des applications nationales
- Pilotage de projets informatiques
- Déploiement des applications
- Installation et livraison des produits logiciels du CNI
- Formation
- Information et documentation

2. Références Normatives

Le Système de Management de la Qualité du CNI est conforme à la Norme Internationale ISO 9001 Version 2000. Afin de faciliter la comparaison de ce système à la norme, les chapitres du présent manuel correspondent strictement aux articles de cette norme.

3. Termes et définitions

Définitions et terminologie

La norme ISO 9000 (Principes essentiels et vocabulaires) a servi de référence pour la plupart des termes utilisés dans ce manuel.

Abréviations

- CNI** : Centre National de l'Informatique
- DRH** : Division Ressources Humaines
- ICQ** : Informatique et Contrôle de la Qualité
- PV** : Procès Verbal
- RMQ** : Responsable de Management de la Qualité
- RP** : Responsable Prestation
- RS** : Responsable Structure
- SMQ** : Système de Management de la Qualité

4. Système de Management de la Qualité

4.1. Exigences générales

Le CNI a élaboré, documenté et implanté un Système de Management de la Qualité (SMQ) selon les exigences de la norme ISO 9001: 2000. L'équipe qualité est responsable du maintien et de l'amélioration de ce système.

Le SMQ mis en œuvre se compose de la cartographie des processus, du processus management et amélioration, des processus de réalisation et des processus supports. Pour tous les processus du SMQ, leurs séquences, leurs interactions, les ressources nécessaires, les informations nécessaires, les objectifs qualité, la surveillance, la mesure et la démarche relative à leur amélioration ont été précisés.

Les processus identifiés sont :

<i>Processus</i>	<i>Code</i>
Le processus Management et Amélioration	PRS01
Le processus Ecoute Client	PRS02
Le processus Hébergement	PRS04
Le processus Exploitation	PRS05
Le processus Assistance et maintenance	PRS06
Le processus Déploiement	PRS07
Le processus Installation et livraison de produits	PRS08
Le processus Gestion de Projets	PRS09
Le processus Etude et maintenance réseau	PRS10
Le processus Formation	PRS11
Le processus Information et documentation	PRS12
Le processus Ressources humaines	PRS13
Le processus Achat	PRS14
Le processus Commercial	PRS15

Chaque processus fait l'objet d'un dossier comprenant une présentation des données du processus et une description des activités sous forme d'un logigramme composé de l'enchaînement des activités commentées, des éléments d'entrée et de sortie.

Pour chaque processus, un pilote a été nommé par note de service. Ses missions sont fixées par une fiche fonction (**FON 04**).

Efficacité et maîtrise des processus

Les critères et les méthodes pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise des processus sont définis, pour chaque processus, par la fiche d'identification des objectifs qualité (**FOR 19**). Celle-ci précise principalement l'objectif, la cible, le seuil critique, le responsable et la méthode de calcul.

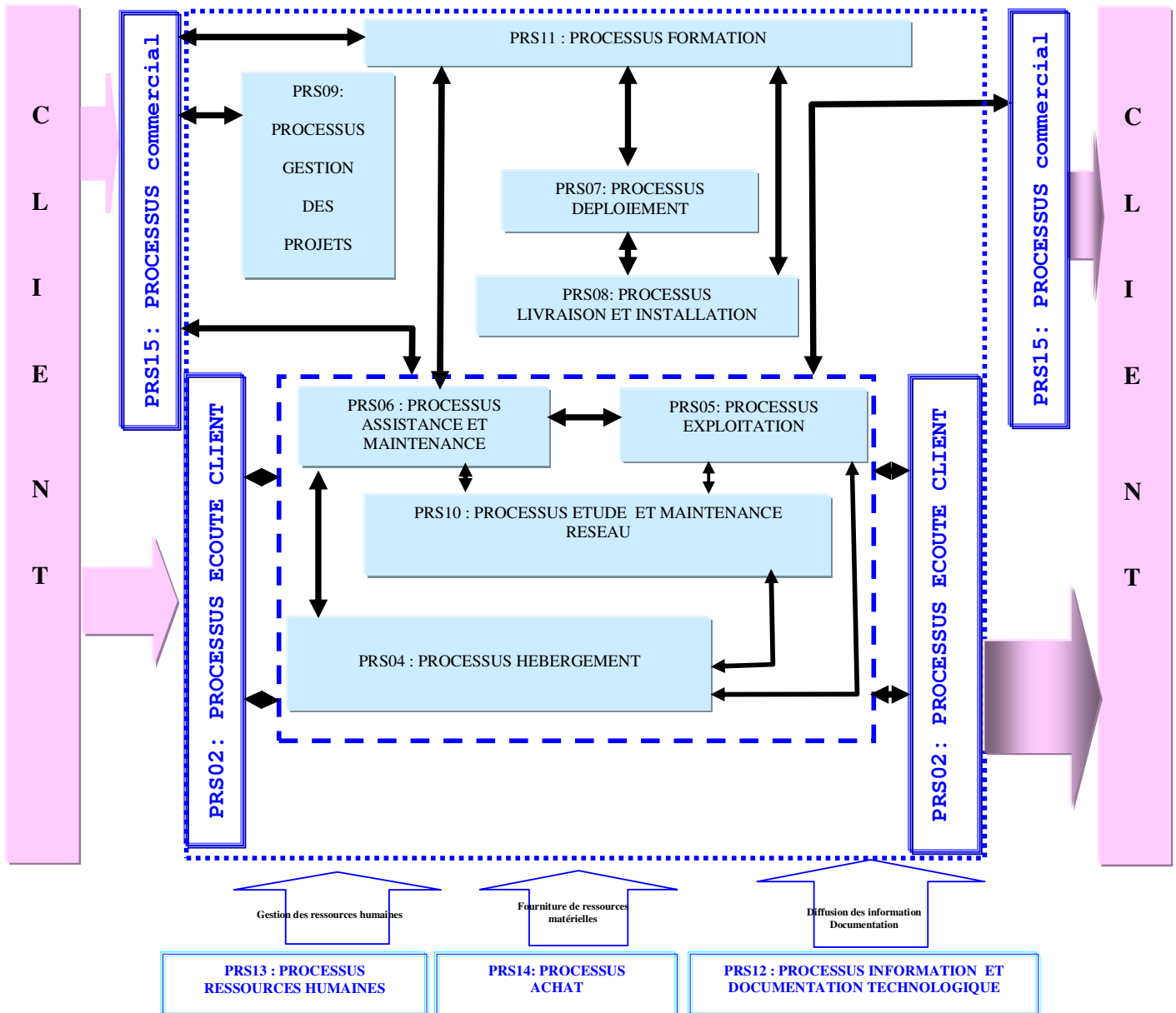
Un tableau global de déclinaison et de suivi des objectifs permet d'afficher une vue d'ensemble des différents objectifs.

Le schéma suivant présente la cartographie des processus du SMQ du CNI :

PRS01 : PROCESSUS MANAGEMENT ET AMELIORATION

Nouveaux Objectifs, Processus améliorés, organisation mise à jour, Ressources nécessaires, Audit Interne

Indicateurs, Résultats des actions correctives ...



Cartographie des processus du SMQ du CNI

Interaction des Processus du SMQ

L'interaction des processus du SMQ du CNI est présentée dans le tableau suivant :

Entrées		Processus	Sorties		
Processus	Eléments en entrée		Eléments en sortie	Processus	
DG	Les orientations stratégiques	PRS 01 Processus Management et Amélioration	Déclaration de la Direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et des AP Axes stratégiques qualité	Tous les processus	
Tous les processus	Objectifs qualité, Indicateurs Fiches d'améliorations Non-conformités		Notes, documents divers		PRS12 : Informations et documentations
PRS02 : Ecoute Client	Résultats de la satisfaction client, Attentes clients Tableaux de bord de suivi des réclamations et des demandes clients		Bon de commande interne		PRS14 : Achat
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet				
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement				
PRS14 : Achat	Bon de sortie				
Client	Demandes clients et réclamations	PRS 02 Processus Ecoute Client	Réponses aux clients	Client	
PRS06 : Assistance et Maintenance	Messages à grande diffusion envoyés aux clients Nouvelle réglementation		Demandes clients (Réclamations, Travaux et améliorations)	PRS05 : Exploitation PRS06 : Assistance et Maintenance	
PRS05 : Exploitation	Demandes clients et réclamations		Tableaux de bord de suivi des réclamations et des demandes clients Demandes saisies et affectées	DG Responsables des structures	
PRS09 : Processus Gestion de projet	Les informations concernant les mesures des attentes et des satisfactions clients		Réponses aux clients	Equipes Assistance	
PRS04 : Hébergement			Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations	
PRS10 : Etude et Maintenance Réseau	informations concernant le réseau en cas de problème		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS13 : Ressources humaines	
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		B.C interne	PRS14 : Achat	
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Résultat de la satisfaction clients Objectifs qualité Fiches d'améliorations, Non conformités Indicateurs	PRS01 : Management et Amélioration	
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits PV de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité				
PRS02 : Ecoute client	Demandes clients Tableaux de bord de suivi des réclamations et des demandes clients	PRS 04 Processus Hébergement	informations concernant les mesures des attentes et des satisfactions clients	PRS02 : Ecoute client	
PRS05 : Processus exploitation	Demande de préparation de serveur		Rapport de test de bon fonctionnement	PRS06 : Assistance et Maintenance Client	
PRS06 : Processus Assistance et Maintenance	Demande d'hébergement Fiche de diffusion Demande d'intervention		Demande d'intervention/ Travaux	PRS10 : Etude et maintenance réseau	
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations	
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation et en recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS13 : Ressources humaines	
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Bon de commande interne Demande de travaux d'aménagement	PRS14 : Achat	
PRS15 : Commercial	Contrat, Avenant Bon de commande interne Copie de convention signée Relances		Ordre de facturation Convention et contrat signés	PRS15 : Commercial	
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits PV de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité		Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs	PRS01 : Management et Amélioration	


	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 10 / 28

Clients externes	Demandes de travaux	<p align="center">PRS 05</p> <p align="center">Processus Exploitation</p>	Réponse client	Clients externes
PRS02 : Ecoute client	Demandes clients (Réclamations, travaux et améliorations) Tableaux de bord de suivi des réclamations et des demandes clients		Réponses clients liste des documents prêts à livrer aux clients (paies, prime,...) informations concernant le système en cas de panne ou d'arrêt	PRS02 : Ecoute client
PRS06 : Assistance et Maintenance	Programme de mise à jour et lancement des traitements (paie, prime, indemnité ponctuelle et des travaux annuels)		Résultat du traitement (paie, prime, indemnité ponctuelle et des travaux annuels)	PRS06 : Assistance et Maintenance client externe
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		Demande de préparation de serveur	PRS04 : Hébergement
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS13 : Ressources humaines
PRS15 : Commercial	Bon de commande interne Copie de convention signée Relances		Bon de commande interne Ordre de facturation interne	PRS14 : Achat
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité		Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs	PRS15 : Commercial
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité			PRS01 : Processus Management et Amélioration
Clients externes	Demandes clients (Réclamations, Travaux et améliorations)		<p align="center">PRS 06</p> <p align="center">Processus Assistance et Maintenance</p>	Réponses clients Messages à grande diffusion envoyés aux clients Nouvelle réglementation
PRS02 : Ecoute Client	Demandes clients (Réclamations, Travaux et améliorations) Tableaux de bord de suivi des réclamations et des demandes clients	Demande d'hébergement Fiche de diffusion Demande d'intervention		PRS04 : Hébergement
PRS04 : Hébergement	Résultat du traitement (paie, prime, indemnité ponctuelle et des travaux annuels)	Programme de mise à jour et lancement des traitements (paie, prime, indemnité ponctuelle et des travaux annuels)		PRS05 : Exploitation
PRS05 : Exploitation	Rapport de test de bon fonctionnement	Demande d'intervention/ Travaux		PRS10 : Etude et maintenance réseau
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet	Convention Demande d'intervention		PRS11 : Formation
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement	Notes, documents divers		PRS12 : Informations et documentations
PRS14 : Achat	Bon de sortie	Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation		PRS13 : Ressources humaines
PRS15 : Commercial	BCI Contrat marché Copie de convention signée Relances	Bon de commande interne		PRS14 : Achat
PRS01 : Management et Amélioration	Documents qualité Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité	Ordre de facturation Interne		PRS15 : Commercial
PRS01 : Management et Amélioration	Documents qualité Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité	Actions correctives réalisées Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs		PRS01 : Management et Amélioration

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 11 / 28

PRS10 : Etude et Maintenance Réseau	Ouverture des ports d'accès pour le client	PRS 07 Processus Déploiement	Demande de travaux (Demande d'ouverture des ports d'accès pour le client)	PRS10 : Etude et Maintenance Réseau
PRS11 : Formation	Planning de formation réalisé		Demande de travaux (Organisations des cycles de formation des utilisateurs)	PRS11 : Formation
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS13 : Ressources humaines
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Bon de commande interne	PRS14 : Achat
PRS15 : Commercial	Bon de commande interne Copie de convention signée Relances		Ordre de facturation interne	PRS15 : Commercial
PRS01 : Management et Amélioration	Documents qualité Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits PV de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité	Actions correctives réalisées Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs	PRS01 : Management et Amélioration	
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet	PRS 08 Processus Installation et Livraison de Produits	Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS13 : Ressources humaines
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Bon de commande interne	PRS14 : Achat
PRS15 : Commercial	Bon de commande interne		Ordre de facturation	PRS15 : Commercial
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité		Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs	PRS01 : Management et Amélioration
Client	Courrier client influençant le déroulement du projet Dossier de validation client PV de réception pour signature	PRS 09 Processus Gestion de Projet	Note d'affectation	DG
PRS 10 : Etude et Maintenance Réseau	Etude de l'existant et architecture cible		Fiche de pilotage de projet Note d'affectation Planning Situation du projet Livrable par étape du projet Bordereau de transmission PV de réunions PV de réception signé	Client
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		Les informations concernant les mesures des attentes et des satisfactions clients	PRS02 : Ecoute client
PRS 13 : Gestion des ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement Données sur les compétences disponibles en interne et les possibilités de partenariat		Demande d'expertise réseau	PRS 10 : Etude et Maintenance Réseau
PRS 11 : Formation	Demande prestation de services		Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Fiches d'appréciation de stage Besoins de formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS 13 : gestion des ressources humaines
PRS 15 : Commercial	Lettre de commande Bon Commande Bon de commande interne Copie de convention signée Relances		Bon de commande interne	PRS14 : Achat
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits PV de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité		Ordre de facturation	PRS15 : Commercial
			Objectifs qualité Fiches de non-conformités Fiches d'améliorations Indicateurs	PRS 01 : Management et Amélioration

PRS04 : Hébergement	Demandes d'interventions / Travaux	PRS 10 Processus Etude et Maintenance Réseau	Prestations fournies	PRS04 : Hébergement PRS11 : Formation
PRS06 : Assistance et maintenance	Demandes d'interventions/ Travaux		PRS06 : Assistance, maintenance PRS 09 : Gestion de projet	
PRS07 : Déploiement	Demande de travaux (Demande d'ouverture des ports d'accès pour le client)		PRS07 : Déploiement	
PRS09 : Gestion de projet	Demandes d'interventions/ Travaux (Demande d'expertise réseau)		PRS12 : Informations et documentations	
PRS11 : Formation	Demandes d'interventions/ Travaux (préparation de salles de formation)		PRS13 : Ressources humaines	
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		PRS14 : Achat	
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		PRS15 : Commercial	
PRS14 : Achat	Demandes d'interventions/Travaux (Demande d'expertise réseau) Bon de sortie		PRS01 : Management et amélioration	
PRS15 : Commercial	Contrat Bon Commande Bon de commande interne Copie de convention signée Relances			
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité			
Le client	BC	PRS 11 Processus Formation	Fiche d'évaluation	Client
PRS02 : Ecoute client	Résultats de la satisfaction client (exigences et degré de satisfaction) Attentes clients		Demande de tickets restaurants et buvettes	Direction Générale
PRS06 : Assistance et maintenance	Demande de formation		Ordre de paiement	Financier
PRS07 : Déploiement	Demande de travaux (Organisations des cycles de formation des utilisateurs)		Les informations concernant les mesures des attentes et des satisfactions clients	PRS02 : Ecoute client
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		Planning de formation réalisée	PRS07 : Déploiement
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		Bon de commande interne	PRS14 : Achat
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Demande de travaux de préparation de salles de formation	PRS10 : Etude et maintenance Réseau PRS12 : Informations et documentations
PRS15 : Commercial	Lettre de commande Bon de commande interne Copie de convention signée Relances		Notes, documents divers	PRS13 : Ressources humaines
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS15 : Commercial
			Ordre de facturation	PRS01 : Management et Amélioration
		Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs		

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ Version : 11 du 29/10/2008		
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 13 / 28		
DG	Journaux, Revues, JORT, Internet	PRS 12 Processus Information documentation	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet	DG, Tous les processus Hôtes du CNI
Tous les processus	Notes, documents divers		Site CNI	Professionnels de l'informatique, entreprises, citoyens...
Médias	Ouvrages et revues informatiques		Brochures, dépliants et autres supports publicitaires (annuaire, guide, panneaux, audio-visuel)	Participants aux séminaires, journées d'information, salons... DG, visiteurs, étudiants, stagiaires
Libraires	Courriers, dossiers, études et tout document généré par les structures du CNI			Présentation de CNI (DOC17)
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		Abonnements et prêt d'ouvrages (FOR84 etFOR78)	
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Bordereaux de transfert des documents(FOR81), archivage des documents	Structures internes et clients CNI
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS13 : Ressources humaines
			Bon de commande interne	PRS14 : Achat
		Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs	PRS01 : Management et Amélioration	
DG	Contrat objectif Statut du personnel Contrat de travail Programme d'activité Fiches de notation	PRS 13 Processus Ressources Humaines	Registre de suivi du programme de formation Bilan annuel de formation Personnel recruté	DG
Tous les processus	Programme d'activité Fiches de notation Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement		Programme de formation Programme de recrutement	Tous les processus
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		Données sur les compétences disponibles en interne et les possibilités de partenariat	PRS09 : Gestion de projet
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations
PRS01 : Management et Amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité		Bon de commande interne	PRS14 : Achat
		Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs	PRS01 : Management et Amélioration	
Tous les processus	Bon de commande interne Demande de travaux	PRS 14 Processus Achat	Bon de sortie	Tous les processus
Fournisseur	Bon de livraison		Bon de commande externe	Fournisseur
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS13 : Ressources humaines
PRS01 : Management et amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité		Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs qualité	PRS01 : Management et amélioration

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 14 / 28

Client	Demande du client Bon de commande client Cadre contractuel PV de validation	PRS15 Processus Commercial	Offre financière ou projet de cadre contractuel Offre technique Copie du cadre contractuel Factures	Client
Tous les processus	Ordre de facturation		Statistiques	DG
PRS04 : Hébergement	Convention et contrat signés		Bon de commande interne Copie de convention signée Relances	Tous les processus
PRS06 : Assistance et maintenance	Bons de livraison		Contrat Convention Avenant	PRS04 : Hébergement
PRS12 : Informations et documentations	Revue de Presse Recueil des textes juridiques Informations sur Intranet		Notes, documents divers	PRS12 : Informations et documentations
PRS13 : Ressources humaines	Programme de formation Programme de recrutement		Fiches d'appréciation de stage Besoins en formation Besoins de recrutement Programme d'activité Fiches de notation	PRS13 : Ressources humaines
PRS14 : Achat	Bon de sortie		Objectifs qualité Fiches d'améliorations Non conformités Indicateurs qualité	PRS01 : Management et amélioration
PRS01 : Management et amélioration	Déclaration de la direction Tableau de bord qualité Bilan des audits Compte rendu de la revue de direction Suivi des AC et AP Axes stratégiques qualité			

 CNI	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI		Page 15 / 28

4.2. Exigences relatives à la documentation

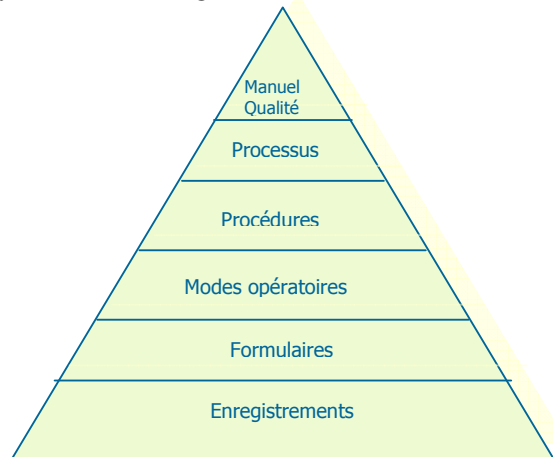
4.2.1 Généralités

La documentation du Système de Management de la Qualité du CNI est tenue de manière à garantir sa maîtrise conformément aux exigences de la norme.

La documentation du Système de Management de la Qualité comprend :

- Le manuel qualité.
- La politique qualité.
- Les processus documentés.
- Les procédures documentées y compris celles exigées par la Norme ISO 9001 Version 2000.
- Les enregistrements relatifs à la qualité.

La documentation du Système de Management de la Qualité suit le mode pyramidal suivant:



4.2.2. Manuel de Management de la Qualité:

Le CNI a élaboré ce manuel qui décrit son Système de Management de la Qualité et présente sa politique qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001: 2000.

Le manuel qualité comprend :

- le domaine d'application du SMQ à savoir toutes les prestations du CNI la référence aux procédures documentées ;
- une description des interactions entre les processus du SMQ.

La gestion du Manuel est réalisée par le Représentant de la Direction.

Les règles de gestion du manuel qualité sont les suivantes:

Rédaction et Approbation :

Le manuel qualité est rédigé par l'équipe qualité (RD, RMQ et pilotes). Il est vérifié par le Représentant de la Direction et approuvé par la Direction Générale.

Diffusion :

Le Représentant de la Direction organise la diffusion du manuel qualité. Deux types de diffusion sont en vigueur :

- La diffusion contrôlée interne du Manuel Qualité se fait dans des points documentaires au niveau des secrétariats des différentes directions du CNI pour permettre l'accès à tout le personnel. Les destinataires reçoivent systématiquement les mises à jour.
- La diffusion non contrôlée en externe du Manuel Qualité. Dans ce cas, toutes les pages du manuel sont apposées d'un cachet bleu « VERSION NON MAITRISEE » et les destinataires ne reçoivent pas systématiquement les mises à jour.

Le Représentant de la Direction tient à jour la liste des copies diffusées du manuel qualité.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 16 / 28

Revue et Mise à jour :

Le manuel qualité est revu au minimum une fois par an pour déclencher si nécessaire sa mise à jour. Seuls les chapitres modifiés sont mis à jour. Les modifications sont vérifiées par le Représentant de la Direction puis soumis à l'approbation de la Direction Générale. Toute modification est déclarée au niveau de la table de mise à jour du document relatif à la version en vigueur.

Archivage :

Les chapitres périmés sont retournés au Représentant de la Direction pour destruction sauf la copie originale. Celle-ci est tamponnée « Document annulé » puis archivée.

4.2.3. Maîtrise des documents

Le CNI a mis en place la procédure Maîtrise des documents (**PRD 01**) qui s'applique à tous les documents du système qualité (MMQ, Processus, Procédures, Modes opératoires, Formulaire, Répertoires et documents internes) ainsi qu'aux documents d'origine externe.

Cette procédure assure que les documents sont:

- vérifiés et approuvés par les responsables concernés avant d'être émis suite à une modification ou dans le cas d'un nouveau document ;
- identifiés par un code et une version ;
- disponibles chez les personnes appropriées ;
- retirés des points de diffusion lorsque périmés ou annulés.

Une liste des documents en circulation (FOR 125 : Tableau de répartition des copies du SMQ) est maintenue à jour par le RD, identifiant les codes, les noms, les versions et les détenteurs des copies.

D'autre part une liste des documents d'origine externe (FOR 122 : tableau de maîtrise des documents d'origine externe) est maintenue par le RD qui se charge de sa mise à jour à chaque modification signalée par le responsable concerné.

4.2.4. Maîtrise des enregistrements

La Maîtrise des enregistrements se fait conformément à la procédure Maîtrise des enregistrements **PRD 02**. Elle décrit les modalités d'identification, de stockage, de protection, d'accessibilité et de durée de conservation des enregistrements qui serviront de preuve du fonctionnement efficace du Système de Management de la Qualité.

Cette procédure s'applique à tous les enregistrements relatifs à la qualité du produit et du service du CNI.

5. Responsabilité de la direction

5.1. Engagement de la direction

L'engagement de la Direction cité dans le document **Déclaration de la Direction (DOC 01)** constitue un engagement au développement et à la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité ainsi qu'à l'amélioration continue de son efficacité et ceci à travers :

- La définition et la communication de la politique qualité et des objectifs qualité ;
- Le suivi des objectifs qualité par le biais des tableaux de bord ;
- La tenue des revues de direction, au minimum chaque semestre ;
- La mise à disposition des ressources nécessaires tant humaines que matérielles.


En outre, l'engagement de la direction favorise la déclinaison des orientations stratégiques du CNI en objectifs qualité.

5.2. Ecoute client

Le CNI applique une stratégie de satisfaction client à travers l'écoute client en amont (Centre d'appels, Bureau d'ordre, etc.) et la mesure de sa satisfaction en aval comme c'est décrit au niveau du processus **PRS02** « Ecoute Client ».

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 17 / 28

5.3. Politique qualité



Centre National de l'Informatique **المركز الوطني للإعلامية**

POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION GENERALE DU CNI

Etant depuis sa création le principal opérateur public dans la concrétisation de la stratégie nationale du secteur de l'informatique et le principal appui aux structures publiques dans la réalisation, l'installation et l'exploitation de leurs Systèmes d'Information ainsi que la formation de leurs utilisateurs, le CNI n'a de cesse d'être au fait des dernières innovations des Technologies de l'Information et de la Communication et de s'en servir dans sa démarche vers l'excellence.

Aussi, les nouvelles dispositions et orientations nationales stratégiques et technologiques concernant le secteur des TIC et la stimulation de plus en plus importante du secteur informatique privé, ont-elles amené le CNI à développer et renforcer son partenariat avec ce secteur, un partenariat qui permet de concrétiser les objectifs et les programmes fixés notamment pour l'établissement d'une administration communicante au service des citoyens et des entreprises, pour la réalisation des applications communes de l'Administration et les applications spécifiques, les études, ...

Conscient de l'importance d'un système Qualité dans l'amélioration de ses prestations et l'homogénéisation de ses processus, le **CNI** a mis en place un ensemble de moyens et de techniques assurant la maîtrise de ses prestations et l'amélioration de ses résultats.

Son système qualité a été à deux reprises jugé efficient et ses prestations conformes aux normes internationales, puisque **certifié ISO 9001 Version 94** puis **ISO 9001 version 2000**.

Le renouvellement de notre Système de Management de la Qualité témoigne de notre volonté d'apporter **une amélioration continue** à son efficacité afin d'atteindre nos objectifs qui se traduisent par les axes stratégiques suivants :

- **La satisfaction du client en favorisant une meilleure écoute, l'anticipation sur ses besoins et le développement des services « après-vente ».**
- **La rentabilité des activités et la compétitivité des produits et services du CNI par la réalisation de prestations de qualité au moindre coût et dans les délais impartis.**
- **Le développement des compétences de ses cadres et agents.**

Ainsi, la Direction Générale s'engage à faire appliquer cette politique qualité et à mettre en place les moyens nécessaires pour atteindre des objectifs qualité en veillant au respect des exigences légales et réglementaires.


A cet effet, l'Unité Méthodes Standards et Qualité (MSQ) est chargée de la coordination entre toutes les actions Qualité menées en concertation avec les différentes structures du CNI.

De plus, la Direction Générale veillera, par la participation des membres de la Direction aux revues de direction, sur l'efficacité et la performance de notre Système de Management de la Qualité.

Nous demandons à l'ensemble du personnel du CNI d'adhérer à cette politique Qualité, de respecter les procédures mises en place et de tout mettre en œuvre afin de pouvoir assurer un niveau de qualité irréprochable à nos clients et conforter ainsi le renom et la pérennité de notre entreprise.

LE 02/11/2008

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL



	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 18 / 28

5.4. Planification

5.4.1. Objectifs qualité

Les orientations stratégiques du CNI sont déclinées en axes stratégiques eux-mêmes traduits en objectifs qualité. Ceux-ci concernent les processus de management, de réalisation des prestations et les processus supports. Ces objectifs sont mesurables et cohérents avec la politique qualité du CNI (matrice des indicateurs **DOC 09**).

Les indicateurs qualité sont subdivisés en quatre familles conformément au document : Matrice des orientations stratégiques **DOC 10** :

- Indicateurs stratégiques
- Indicateurs de qualité pour l'amélioration du Système de Management de la Qualité
- Indicateurs de performance
- Indicateurs de rentabilité

Chaque pilote de processus propose des objectifs qualité spécifiques à son activité (**FOR19**) et qui sont cohérents avec les objectifs globaux. Ces objectifs sont analysés lors des revues des processus.

La Direction Générale examine les réalisations à travers les revues de direction en les rapportant aux prévisions, analyse les écarts éventuels et identifie leurs causes afin de mettre en œuvre les actions correctives. En cas d'écarts par rapport aux objectifs fixés, des actions d'amélioration des objectifs peuvent être proposées.

5.4.2. Planification du Système de Management de la Qualité (SMQ)

La planification du SMQ du CNI est formalisée au niveau du processus « Management et amélioration » **PRS 01** et appliquée par les processus de réalisation et supports. Cette planification concerne :

- La mise à jour des processus nécessaires au SMQ ;
- L'établissement des objectifs qualité ;
- La mise à jour des documents du SMQ ;
- La détermination et mise à disposition des ressources ;
- La définition des responsabilités et des autorités.

5.5. Responsabilité, Autorité et Communication

5.5.1. Responsabilité et Autorité

Les responsabilités et les autorités définies dans le SMQ du CNI sont en cohérence avec l'organigramme du CNI qui est illustré par les deux documents du SMQ : le **DOC 04** « l'organigramme fonctionnel » et le **DOC 05** « l'organigramme nominatif ».

Les fonctions du système qualité du CNI sont décrites au niveau de fiches fonction (**FOR 02**) et sont annexées aux processus concernés.

5.5.2. Représentant de la direction

La Direction Générale du CNI a nommé le responsable de l'unité Informatique et Contrôle de la Qualité (ICQ) comme Représentant de Direction. Le Représentant de la Direction (RD) a la responsabilité et l'autorité pour assurer la mise en œuvre et l'entretien du Système de Management de la Qualité, et rend compte à la Direction Générale du CNI du fonctionnement de ce système tout en identifiant tout besoin d'amélioration.

5.5.3. Communication interne

La communication interne s'effectue conformément au document : Plan de communication interne **DOC02** détenu par le RD.

En outre, les différents intervenants du SMQ optent pour la messagerie électronique du CNI pour l'échange des documents de travail jusqu'à leur validation.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 19 / 28

Concernant le SMQ, le comité qualité se réunit périodiquement pour suivre son évolution et en cas de nécessité. Il est présidé par le RD et est composé essentiellement des pilotes de processus ainsi que de membres invités dont la présence est jugée nécessaire suivant les sujets abordés.

5.6. Revue de direction

5.6.1. Généralités

La revue de direction se fait deux fois par an ou à l'occasion de certains événements. Elle est présidée par le Directeur Général et est composée des chefs des structures, des responsables des activités concernées, du représentant de la direction, du responsable du management de la qualité ainsi que des pilotes des processus.

5.6.2 Eléments d'entrée de la revue

Au cours de la revue, les membres du comité examinent les points suivants:

- a. Les résultats des audits ;
- b. Le retour d'information des clients ;
- c. Le fonctionnement des processus et conformité des produits ;
- d. L'état des actions préventives et correctives ;
- e. Les actions issues des revues de directions précédentes ;
- f. Les changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité ;
- g. Les recommandations d'amélioration ;
- h. Autres points

5.6.3. Eléments de sortie de la revue

L'examen de tous ces points permet au comité de prendre des décisions sur :

- l'amélioration de l'efficacité du Système de Management de la Qualité du CNI et de ses processus
- l'amélioration des services et produits offerts par le CNI en rapport avec les exigences du client
- la définition des besoins en ressources et leurs affectations.

Un PV est établi. Il mentionne l'ensemble des éléments passés en revue, les conclusions et les décisions prises. Le Représentant de la Direction suit la réalisation des actions retenues lors de la Revue de Direction et rapporte leurs états d'avancement lors des réunions mensuelles du Comité de Direction.

6. Management des ressources

6.1. Mise à disposition des ressources

Le personnel technique assurant les prestations pour le compte des clients du CNI est recruté sur la base de ses formations initiales, de son savoir-faire et de son éventuelle expérience. En effet, un comité de recrutement est nommé à l'occasion de chaque concours de recrutement et est composé de certains directeurs techniques et du responsable des ressources humaines afin d'évaluer les candidats et d'en choisir les mieux classés.

Les candidats choisis sont affectés par la suite au niveau des structures du CNI selon leurs compétences et selon les besoins des structures en question.

6.2.Ressources humaines

6.2.1 Généralités

Vu que la formation est un moyen de valorisation des compétences, le CNI a procédé à la mise en place d'un processus de gestion des ressources humaines **PRS 13**. En effet, c'est par le biais du **PRS13** que le CNI procède à l'entretien du capital de compétences et à son adaptation aux nouvelles exigences du marché surtout que le domaine de l'informatique est en perpétuelle évolution et innovation.

D'autre part, le recrutement de nouvelles et jeunes compétences permet au CNI de garantir la continuité de son service.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 20 / 28

6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation

Les actions de sensibilisation et de formation sont dispensées au personnel suivant la qualification exigée dans leur activité conformément à la procédure Formation du personnel **PRD 42**.

6.2.3 Recrutement et sélection

Le recrutement et la sélection se fait conformément à la procédure Recrutement et intégration **PRD 43** dont l'objet est de présenter les étapes et les techniques utilisées lors du recrutement et de l'intégration du personnel au CNI. Elle s'applique uniquement dans le cas d'un recrutement à titre permanent.

6.3. Infrastructures

Le CNI détermine, fournit et entretient les infrastructures supports nécessaires pour l'accomplissement de ses activités. Il améliore en permanence ces infrastructures et leur efficacité dans le but d'accroître la satisfaction des clients et de répondre au mieux à leurs attentes.

Ces infrastructures se présentent comme suit :

- une plate-forme matérielle et logicielle (équipement informatique et réseau)
- des salles de formation équipées de micro-ordinateurs et de vidéo projecteurs
- un système de climatisation centrale
- un système de chauffage central
- un parc auto de services
- des postes de travail pour tous les agents du Centre (micro-ordinateurs) et des imprimantes mises à disposition soit localement soit en réseau
- une station de communication (standard téléphonique numérique)
- un centre d'appels dédié aux clients du CNI
- une bibliothèque spécialisée
- Un atelier de maintenance
- un système de contrôle d'accès

La maintenance des équipements du CNI est organisée de la manière suivante :

- Pour les équipements à caractère commun (chauffage, climatisation, standard téléphonique, système de contrôle d'accès etc..), le premier niveau de la maintenance est assuré par les services du CNI, quant au second niveau on fait appel à la sous-traitance.
- La maintenance de l'installation électrique des bâtiments est assurée par les services du CNI ;
- Pour le système d'alimentation électrique desservant la salle d'ordinateurs (onduleurs, groupe électrogène), des contrats de maintenance sont signés avec les fournisseurs concernés.
- Pour les équipements micro-informatiques, la maintenance est assurée par l'atelier de maintenance et est décrite au niveau du processus **PRS 10** « Etude et maintenance réseau ».
- Pour la plate-forme centrale, un contrat de maintenance est établi avec le fournisseur de matériel.

6.4. Environnement de travail

Le CNI détermine et gère l'environnement de travail nécessaire au bon déroulement de ses activités et prestations. Dans ce sens on cite :

- Les équipements informatiques et annexes pour assurer l'hébergement et l'exploitation des applications (Serveurs, onduleurs, climatiseurs, matériels de sécurité) ont été installés selon des normes d'emplacement, d'alimentation et de climatisation. Voir la procédure « Sécurité physique et logique de l'hébergement et de l'exploitation » (**PRD49**).
- Des locaux équipés selon les normes en vigueur en ce qui concerne le câblage, la sécurité, et la maintenance du matériel informatique:
 - un local abritant les équipements réseaux
 - un local abritant les équipements de sécurité informatique

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 21 / 28

- un atelier de travail pour la maintenance du matériel informatique des agents et des clients du CNI. La maîtrise des équipements reçus à l'atelier de maintenance se fait conformément à la « charte sécurité » (**DOC23**) indiquant les règles de bonne utilisation des moyens informatiques.
- Des salles de formation équipées de tableaux, d'ordinateurs et de vidéo projecteurs qui sont aménagées selon les normes en vigueur pour assurer une formation de qualité au profit des clients.
- Un environnement de travail (matériel et logiciel) permettant aux ingénieurs et techniciens de réaliser les études qui leur sont confiées et de concevoir et développer les produits et applications dont ils ont la charge.

7. Réalisation des prestations

Le CNI a défini un ensemble de processus documentés afférents à la réalisation des prestations depuis la prise de la commande jusqu'à l'après livraison. En effet, le processus hébergement (**PRS 04**) assure l'hébergement des applications nationales avec ou sans exploitation, l'hébergement des données et l'hébergement des serveurs pour le compte de l'administration tunisienne ; le processus Assistance et maintenance (**PRS 06**) décrit les activités d'assistance aux clients du CNI pour l'exploitation des applications ainsi que la maintenance des programmes sources; le processus déploiement (**PRS 07**) décrit l'activité de déploiement des applications hébergées au CNI auprès des sites d'exploitation ; le processus Installation et livraison (**PRS 08**) est relatif à l'exploitation des logiciels du CNI en condition opérationnelle ; le processus Gestion de projets (**PRS 09**) décrit l'activité de gestion des projets informatiques menés par le CNI ; le Processus Etude et Maintenance Réseau (**PRS 10**) a pour objet de maintenir l'infrastructure de base dont principalement le réseau et la sécurité du système d'information du CNI.

Tous ces processus prennent en compte dans leurs éléments d'entrée et leurs éléments de sortie les exigences réglementaires, relatives à la norme ISO 9001 ainsi que celles des clients du CNI.

7.1. Planification de la réalisation d'une prestation

La planification de la réalisation des prestations du CNI se fait en fonction :

- du contrat objectif du CNI
- des objectifs qualité
- des exigences relatives aux prestations

7.2. Processus relatifs aux clients

7.2.1. Détermination des exigences relatives aux produits

Les exigences relatives à toutes les prestations sont déterminées en concertation entre les processus de réalisation et le processus commercial **PRS 15**. En effet, suite à la réception de la demande client par le processus commercial, l'opportunité de répondre positivement ou négativement (facteurs de succès, risques, etc.) est étudiée avant de construire une proposition d'offre.

Ensuite, la validité de la solution proposée est vérifiée :

- Si les exigences réglementaires et légales sont respectées
- Si les exigences du client sont prises en compte,
- Si le CNI dispose des ressources techniques et humaines pour réaliser la prestation demandée
- Si les risques sont analysés et maîtrisés.

7.2.2. Revue des exigences relatives aux produits

Avant d'accepter définitivement la commande et/ou le contrat du client, il faut vérifier que les termes de la commande et /ou du contrat (clauses administratives et clauses techniques) sont conformes à la proposition, qu'ils sont acceptables par le CNI et que toute différence entre l'offre et la commande a fait l'objet d'une solution concertée.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 22 / 28

Toutes les revues et les vérifications sont effectuées en concertation entre les processus de réalisation et le processus commercial **PRS 15** et font l'objet d'un enregistrement conservé dans le dossier commercial.

Les éléments techniques sont définis, revus et approuvés par la structure concernée.

Les avenants sont traités comme une nouvelle demande.

7.2.3. Communication avec le client

Le processus commercial **PRS 15** se charge de répondre aux requêtes des clients concernant toute demande de produits ou de services. Il est chargé de la communication relative au traitement des consultations, des contrats ou commandes et de leurs avenants ainsi que des retours d'informations et des réclamations des clients.

Le processus **PRS 12** « Information et documentation » se charge de la mise à jour du site web du CNI.

Au niveau du processus **PRS 09** « Gestion de projets » et **PRS 10** « Etude et maintenance réseau », la communication avec le client s'opère à travers des PV de réunions et des PV de validation concernant les livrables relatifs aux projets et aux études.

Le processus « Formation » **PRS 11** assure l'accueil des participants aux séminaires et aux différents cycles de formation et de recyclage.

Les autres processus de réalisation reçoivent des demandes clients et une fois la prestation validée, le client signe les bons d'intervention.

Le recueil d'informations client, y compris leurs réclamations, s'opère au niveau du processus **PRS 02** « Ecoute Client » et ce à travers les procédures « Satisfaction clients » **PRD 08** et « Suivi des réclamations » **PRD 09**. Par ailleurs, toute réclamation émise par un client à travers le bureau d'ordre ou le centre d'appels donne lieu à un traitement conformément à la procédure « Traitement des demandes clients » **PRD 07**.

7.3. Conception et Développement

Afin de maîtriser la réalisation de certaines prestations, le CNI a procédé dans la mise en place des processus permettant de définir les étapes, les points de contrôle (vérification, revue, validation), les responsabilités et les autorités (qui autorisent le passage d'une étape à une autre) au niveau du processus **PRS 11** « Formation ».

7.3.1. Planification de la conception et du développement

La planification de la conception et du développement de la prestation formation (**PRS 11**) se fait conformément à la procédure **PRD 33** « Planification et préparation d'une formation ».

7.3.2. Eléments d'entrée de la conception et du développement

A ce niveau, lors de la conception d'une action de formation, les exigences réglementaires et légales applicables ainsi que les formations précédentes afférentes au même thème déjà réalisées sont prises en considération dans l'élaboration du support et le choix de l'animateur. Tout en respectant le contexte de la formation et la nature du client ainsi que la liste des animateurs agréés comportant l'évaluation des formateurs.

Dans le cas d'un nouveau thème, les éléments d'entrée se limitent au contexte de l'action de formation et la nature du client.

7.3.3. Eléments de sortie de la conception et du développement

Les éléments de sortie de la conception et du développement de la prestation de formation se matérialisent par le formulaire de « Validation du support de cours » (**FOR165**) et la fiche de « suivi d'une action de formation » (**FOR166**) ainsi que le PV de validation d'un nouveau formateur.

7.3.4. Revue de la conception et du développement

La revue de la conception et du développement de la prestation de formation consiste à :

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 23 / 28

- Réviser périodiquement et dans le cas de la présentation d'un nouvel animateur, de la liste des animateurs agréés ;
- Mise à jour de la base des CV des animateurs en cas de modification ;
- Approbation des supports de cours relatifs au nouveau thème par une commission de lecture.

7.3.5. Vérification de la conception et du développement

La vérification de l'action de formation s'effectue à l'aide de la fiche de « suivi d'une action de formation » (FOR166) et comporte 4 étapes de vérification à savoir :

- Vérification de la planification ;
- Vérification de la confirmation ;
- Vérification de l'exécution;
- Vérification de la clôture ;

7.3.6. Validation de la conception et du développement

La validation de la conception et du développement de la prestation de formation est assurée par le responsable de la formation et est consignée dans la fiche de « validation du support de cours » pour les nouveaux thèmes et dans un PV de validation d'un nouvel animateur.

7.3.7. Maîtrise des modifications de la conception et du développement

Toute modification de la conception et du développement de la prestation de formation est enregistrée et est conservée au niveau de l'unité de formation et du recyclage.

7.4. Achats

7.4.1. Processus Achat

L'achat au niveau du CNI se fait suite à une vérification de la qualité du produit (conformité et fiabilité) et à une appréciation des fournisseurs selon un ensemble de critères et notamment leurs prix, les conditions de paiement, la disponibilité du produit, le respect des délais ainsi que sur la qualité des traitements éventuels des litiges et ceci conformément aux processus « Achat » **PRS 14**.

L'évaluation et la sélection ainsi effectuées conformément à la procédure **PRD 38** - « Sélection et évaluation Fournisseurs » permettent de sélectionner et d'établir une « liste de fournisseurs agréés » qui répondent le mieux à la politique d'achat du CNI.

Lors des achats, le responsable des achats fait appel à la liste des fournisseurs agréés et vérifie que les spécifications d'achat caractérisent complètement l'achat à commander et que les documents annexes prévus sont bien associés à la commande.

7.4.2. Informations relatives aux achats

Le CNI détermine, pour tout achat nécessaire à ses activités supports et ses activités de production, les spécifications des produits et services. Ces spécifications sont contenues dans des cahiers des charges ou des termes de références.

Il assure l'adéquation des exigences d'achat ainsi spécifiées avant de les communiquer au fournisseur.

7.4.3. Vérification du produit acheté

La procédure « Vérification et stockage du produit acheté » **PRD 40** décrit la manière dont la réception quantitative et qualitative et le stockage des produits et services achetés par le CNI sont effectués. Elle s'applique à tous les produits et services : consommables, matériels informatiques, logiciels et services, fournitures de bureau ou autres que le CNI peut acheter.

7.5. Production et Préparation de services

7.5.1. Maîtrise de la production

La réalisation des prestations du CNI est constituée des processus suivants :

- Processus Hébergement (**PRS 04**) : assure l'hébergement des applications nationales avec ou sans exploitation (**PRD 10** : « Hébergement des applications avec exploitation » et **PRD 11** : « Hébergement des applications sans exploitation »), des données (**PRD 12** : « Hébergement des

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 24 / 28

données ») et des serveurs (**PRD 13** : « Hébergement des serveurs ») pour le compte de l'administration tunisienne ;

- Processus Exploitation (**PRS 05**) : assure les travaux de traitement de la paie (**PRD 14**), de la prime (**PRD 15**), de l'indemnité ponctuelle (**PRD 16**) et des travaux annuels (**PRD 17**) pour le compte du personnel de l'Etat ;
- Processus Assistance et maintenance (**PRS 06**) : qui décrit les activités d'assistance aux clients du CNI à l'exploitation des produits du CNI et des applications qui y sont hébergées et les activités de maintenance permettant d'assurer l'évolutivité et la stabilité des produits et applications ;
- Processus déploiement (**PRS 07**) : décrivant l'activité de déploiement des applications hébergées au CNI auprès des sites d'exploitation. Ce processus a pour objectif de maîtriser et rentabiliser l'opération de déploiement, d'assurer une meilleure qualité des interventions et de préparer le lancement de l'exploitation des applications ;
- Processus Installation et livraison (**PRS 08**) : relatif à l'exploitation des logiciels CNI en condition opérationnelle et à l'assistance en formation et maintenance des produits ;
- Processus Gestion de projets (**PRS 09**) : qui s'articule autour de la gestion des projets informatiques menés au CNI.
- Processus Etude et Maintenance réseau (**PRS 10**) : qui a pour objet de
 - maintenir l'infrastructure de base dont principalement le réseau et la sécurité du système d'information du CNI (**PRD 27** : Maintenance matériel micro-informatique, **PRD 28** : Installation produit, **PRD 29** : Administration réseau et **PRD 30** : Administration des systèmes de sécurité) ;
 - élaborer des études dans ce domaine (**PRD 20** : Etude sécurité, **PRD 22** : Cahier des charges réseau, **PRD 23** : Dépouillement des offres, **PRD 24** : Réception technique, **PRD 25** : Audit réseau et **PRD 26** : Audit sécurité) ;
 - servir de support pour les autres processus opérationnels.
- Processus Formation (**PRS 11**) : Assure la planification (**PRD 33** : Planification et préparation de la formation) et la réalisation des actions de formation (**PRD 34** : Réalisation de la formation) pour le compte des clients externes.

7.5.2. Validation des processus de production et de mise en service

Les processus concernés par ce chapitre sont le processus Formation (**PRS 11**) et le processus Gestion de projet (**PRS 09**). Ces deux processus sont considérés comme des procédés spéciaux qui sont maîtrisés:

- Pour le processus **PRS11** : à travers la qualification des animateurs à l'aide de l'évaluation de ces derniers qui se base sur les fiches d'évaluation des formations antérieures pour les anciens formateurs et à l'aide d'une commission de validation pour les nouveaux et à travers la validation des supports de cours par une commission de validation des supports de cours pour les nouveaux thèmes.
- Pour le processus **PRS09** : à travers les commissions de lecture pour les documents et les tests par la commission de test pour les logiciels et ceci avant leur livraison au client.

7.5.3. Identification et traçabilité

La traçabilité est gérée par la structure elle-même selon son organisation interne.

7.5.4. Propriété du client

Les clients fournissent souvent des données ou du matériel. Tout au long du cycle de la réalisation de la prestation, la propriété du client est enregistrée, suivie et contrôlée de manière à assurer au client la préservation de son produit.

Toute propriété posant problème est enregistrée et traitée en relation avec le client.

Le CNI assure la préservation de ses produits et prestations de manière spécifique à chaque activité :

Pour les activités d'hébergement et d'exploitation, les résultats des traitements sont stockés et

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 25 / 28

conservés dans des locaux conditionnés puis fournis aux clients et organismes concernés sous forme de supports magnétiques et/ou papiers.

Pour les activités réseau et maintenance, les équipements fournis par les clients sont préservés dans des ateliers aménagés selon les normes tout au long de la période d'intervention nécessaire. Ils sont restitués aux clients dans les mêmes conditions de réception.

Pour les activités d'étude et de développement, les produits sont conservés et stockés conformément aux exigences du chapitre 7.5.3. Ils sont conditionnés et livrés aux clients sous forme de supports papiers et/ou magnétiques.

7.5.5 Préservation du produit

Le CNI assure la préservation de ses produits conformément aux procédures **PRD 40** « Vérification et stockage du produit acheté » et **PRD 44** « Conservation des produits logiciels ».

7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Ce chapitre est exclu vu que le CNI ne dispose pas d'équipements de mesure et de contrôle.

8. Mesures, analyse et amélioration

La mesure, l'analyse des données et l'amélioration sont assurées par le processus **PRS 01** « Management et amélioration ».

8.1 Généralités

Ce chapitre présente la démarche relative à la mise en œuvre des processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration nécessaire pour démontrer la conformité des prestations aux exigences des clients, pour assurer la conformité du Système de Management de la Qualité aux exigences de la norme ISO et pour améliorer en permanence l'efficacité du Système de Management de la Qualité.

8.2 Surveillance et mesure

8.2.1 Satisfaction client

Le degré de la satisfaction client est mesuré conformément aux exigences de la procédure « Satisfaction client » **PRD 08**.

8.2.2 Audit interne

Le CNI applique la procédure Audit interne **PRD 03** qui consiste à formaliser le processus de programmation, de réalisation et de suivi de l'audit interne du Système de Management de la Qualité du CNI et ceci pour s'assurer qu'il demeure efficace et conforme à la norme ISO 9001 : 2000.

Les audits sont conduits par des personnes ayant une formation spécialisée en audit et une formation à l'ISO 9001 version 2000 et qui sont indépendants de celles qui ont la responsabilité directe de l'activité auditée.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

Cette surveillance permet de juger au bon moment opportun que les processus rendus satisfont aux exigences demandées et atteignent leurs objectifs prédéfinis.

Cette surveillance est assurée par les revues de processus, les revues de direction et les opérations d'audit à intervalles planifiés.

8.2.4 Surveillance et mesure des produits

Le CNI procède annuellement à l'évaluation de ses produits et services. Cette évaluation porte sur l'intérêt et la demande de ces prestations par les clients d'une part et leur qualité d'autre part.

D'autre part et afin d'assurer les bonnes conditions de réalisation de ses prestations, le CNI évalue la qualité et l'efficacité des processus formalisés permettant ainsi de mettre en œuvre ses activités et ceci moyennant des indicateurs qualité.

Sachant qu'à chaque dépassement au niveau du seuil critique de l'indicateur, le pilote du processus concerné par l'écart est demandé de présenter à l'unité qualité l'analyse des causes de l'écart et de proposer les remèdes possibles :

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 26 / 28

- Révision de la valeur cible et/ou du seuil critique ;
- Amélioration du fonctionnement du processus tenant compte des problèmes constatés.

A l'occasion de la revue du processus, l'analyse des indicateurs et des valeurs de mesure peut engendrer des décisions tels que :

- Création de nouveaux indicateurs afin de couvrir les activités importantes du SMQ ;
- Modification de la cible et du seuil critique afin de les adapter au fonctionnement réel du processus ;
- Suppression de certains indicateurs qui s'avèrent non significatifs ou ne couvrant pas une activité du système ;
- Modification ou ajout de procédures liées à chaque indicateur afin de prendre en considération les risques pouvant affecter les indicateurs et les solutions à ces risques.

Le RD quant à lui peut proposer la création des indicateurs génériques servant à remonter l'information.

Le RD présente semestriellement lors de la revue de direction le tableau de bord global des indicateurs qualité et attirera l'attention des membres concernant les écarts constatés ainsi que leur analyse.

Concernant les produits logiciels, leur surveillance est assurée à l'aide des outils de gestion de la configuration.

8.3 Maîtrise des produits non conformes

La procédure « Maîtrise des prestations non-conformes » **PRD06** décrit le traitement des prestations non conformes afin d'éviter leur livraison au client. Elle s'applique à tous les processus du SMQ du CNI.

8.4 Analyse des données

Cette démarche, valable pour toutes les structures de production, consiste à recueillir et analyser les résultats des activités de surveillance et de mesure, et ceci dans le but d'obtenir une vue globale de ces données se traduisant par le tableau de bord des indicateurs qualité (**FOR 14**). Celui-ci est obtenu en effectuant un bilan ou un calcul statistique et en représentant les résultats d'une façon qui permet de visualiser avec clarté l'aptitude de nos processus et les caractéristiques de nos services.

Cette représentation permet d'apprécier l'efficacité du Système de Management de la Qualité du CNI et d'évaluer les possibilités d'amélioration si nécessaire.

Au vu de ces résultats statistiques, leur analyse et l'influence des différents facteurs ayant contribué à leur réalisation, les paramètres des objectifs qualité, seront réajustés en conséquence.

Le déclenchement de cette opération peut se faire soit :

- Suite à un dysfonctionnement constaté lors du lancement d'une fiche d'amélioration ;
- Lors de la revue de direction (bilans des audits, bilans des réclamations, décision de la revue...)

8.5 Amélioration

8.5.1 Amélioration continue

La démarche du CNI consiste à entreprendre régulièrement l'examen de l'efficacité du Système de Management de la Qualité (à travers les revues de processus, les revues de direction et les audits internes qualité) et la mise en œuvre des nouvelles améliorations nécessaires moyennant des actions correctives et préventives.

8.5.2 Actions correctives

Il s'agit de la procédure Actions correctives **PRD 04**. Elle a pour but de maîtriser toutes les étapes d'élaboration, d'application et de suivi des actions correctives. Elle s'applique à toutes les non-conformités détectées au niveau des prestations du CNI qui nécessitent des actions d'amélioration.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 27 / 28

8.5.3 Actions préventives

C'est la procédure Actions préventives **PRD 05** qui s'applique à l'ensemble des non-conformités potentielles sur les prestations du CNI et sur le fonctionnement des processus du SMQ. Elle a pour but d'établir les étapes de définition, de mise en place et de suivi des actions préventives afin d'éviter l'apparition de dysfonctionnement au niveau des activités du CNI.

Cette procédure permet d'identifier et d'évaluer les risques potentiels et de définir la manière adéquate de les éliminer.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version : 11 du 29/10/2008
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 28 / 28

Annexe

Liste des procédures du SMQ du CNI

Code	Titre	Rattachement
PRD 01	Maîtrise des documents	PRS 01
PRD 02	Maîtrise des enregistrements	PRS 01
PRD 03	Audit qualité interne	PRS 01
PRD 04	Actions correctives	PRS 01
PRD 05	Actions préventives	PRS 01
PRD 06	Maîtrise des produits non conforme	PRS 01
PRD 07	Traitement des demandes client	PRS 02
PRD 08	Satisfaction clients	PRS 02
PRD 09	Suivi des réclamations	PRS 02
PRD 10	Hébergement des applications avec exploitation	PRS 04
PRD 11	Hébergement des applications sans exploitation	PRS 04
PRD 12	Hébergement des données	PRS 04
PRD 13	Hébergement des serveurs	PRS 04
PRD 14	Traitement de la paie	PRS 05
PRD 15	Traitement de la prime	PRS 05
PRD 16	Traitement des indemnités ponctuelles	PRS 05
PRD 17	Traitement des travaux annuels	PRS 05
PRD 19	Maintenance des programmes Batch	PRS 06
PRD 20	Etude Réseau	PRS 10
PRD 21	Etude sécurité	PRS 10
PRD 22	Cahier des charges réseau	PRS 10
PRD 23	Dépouillement des offres	PRS 10
PRD 24	Réception technique	PRS 10
PRD 25	Audit réseau	PRS 10
PRD 26	Audit sécurité	PRS 10
PRD 27	Maintenance matériel micro-informatique	PRS 10
PRD 28	Installation produit	PRS 10
PRD 29	Administration réseau	PRS 10
PRD 30	Administration des systèmes de sécurité	PRS 10
PRD 31	Etude de faisabilité	PRS 15
PRD 33	Planification et préparation de la formation	PRS 11
PRD 34	Réalisation de la formation	PRS 11
PRD 35	Bibliothèque	PRS 12
PRD 36	Archive	PRS 12
PRD 37	Organisation	PRS 12
PRD 38	Sélection et Evaluation des fournisseurs	PRS 14
PRD 39	Achats	PRS 14
PRD 40	Vérification et stockage du produit acheté	PRS 14
PRD 41	Immobilisation	PRS 14
PRD 42	Formation du personnel CNI	PRS 13
PRD 43	Recrutement et intégration	PRS 13
PRD 44	Conservation des produits logiciels	PRS 14
PRD 45	Information et diffusion	PRS 12
PRD 46	Cadrage et Définition du projet	PRS 09
PRD 47	Réalisation du projet	PRS 09
PRD 48	Suivi du projet	PRS 09
PRD 49	Sécurité physique et logique de l'hébergement et de l'exploitation	PRS 01