

MINISTRE DES TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION ET DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

CENTRE NATIONAL DE L'INFORMATIQUE



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

ISO 9001 VERSION 2015

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 20 30/05/2018
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 2 / 17

OBJET :

Ce manuel décrit le Système de Management de la Qualité (SMQ) du CNI. Il a pour but de démontrer que le CNI fournit des prestations conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires.

Ce document décrit sommairement l'organisation des activités du CNI ainsi que les rôles et les responsabilités assumés.

Il présente également le contexte, les enjeux les orientations stratégiques ainsi que la politique qualité du CNI.

Il constitue une pièce d'identité du Système Management de la Qualité (SMQ) du CNI.

RÉDIGÉ PAR :

Imed YAZIDI

Responsable Management de la qualité

VÉRIFIÉ PAR :

Mohamed ATALLAH

Représentant de la Direction

APPROUVÉ PAR :

Kamel SAADAoui

Directeur Général

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 3 / 20

Sommaire

Table des matières

1. PRESENTATION DU CNI -----	4
2. ORIENTATIONS STRATEGIQUES DU CNI -----	4
3. LES ENJEUX DU CNI-----	5
4. DOMAINE D'APPLICATION :-----	5
5. PERIMETRE DE CERTIFICATION -----	6
6. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE -----	6
7. POLITIQUE QUALITE -----	7
8. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DU SMQ DU CNI -----	8
9. INTERACTION DES PROCESSUS DU SMQ -----	9
10.LISTE DES PROCEDURES DU SMQ DU CNI -----	19

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 4 / 20

1. Présentation du CNI

Créé le 30 décembre 1975, le CNI est un Établissement Public à caractère Non Administratif, relevant du Ministère des Technologies de l'Information et 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 actif au 31/12/2017 (205 au total) avec un taux d'encadrement de 71.22% (146 cadres).

2. Orientations stratégiques du CNI

La compréhension du contexte actuel a permis de revoir et redéfinir nos orientations stratégiques.

En effet le CNI œuvre pour la réalisation des missions qui lui sont imparties de par la loi à travers :

- ✓ Le rayonnement et le positionnement du CNI en tant qu'acteur IT à l'échelle nationale notamment par le renforcement de ses activités prospectives et promotionnelles ;
- ✓ L'interopérabilité entre les différents systèmes d'information nationaux et sectoriels ;
- ✓ Le développement de projets à valeur ajoutée, à fort niveau d'interactivité et de services intégrés en ligne ;
- ✓ Le développement des activités d'hébergement, de backup et de services conformément aux normes et standards internationaux notamment par le développement de l'approche CLOUD COMPUTING ;
- ✓ La prise en charge des besoins en développement et en mise à niveau des applications nationales ou communes ;
- ✓ La contribution à la mise en place d'une gestion efficace et dématérialisée dans l'Administration ;
- ✓ La contribution au positionnement de la Tunisie en tant que site pour l'OFFSHORING du secteur IT à travers le développement du partenariat avec le secteur privé (PPP) ;
- ✓ L'adoption des normes internationales dans l'organisation et la gestion des activités phares du CNI et s'appuyant sur une stratégie d'amélioration continue du système d'information.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 5 / 20

3. Les enjeux du CNI

Pour soutenir cette stratégie, une analyse SWOT détaillée a permis d'identifier les enjeux sur lesquels le CNI devra se focaliser pour faire face aux risques et saisir les opportunités. Les enjeux sont :

- ✓ Organisation
- ✓ Positionnement du CNI
- ✓ Image de marque
- ✓ Evolution Technologique
- ✓ Environnement de travail
- ✓ Politique / Contexte National
- ✓ Compétence
- ✓ Communication
- ✓ Concurrence

4. Domaine 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 ISO9001 Version 2015. Par ailleurs, il couvre toutes les activités du CNI à savoir :

Hébergement, Backup et Exploitation des applications nationales et communes ; Etude et maintenance réseaux ; Etude technique et Pilotage des projets informatiques ; Développement et Maintenance des applications nationales et communes ; Déploiement, Installation et Assistance à l'exploitation des applications nationales et communes ; Formation des utilisateurs sur les applications nationales et communes et formation d'expertise.

Hosting, Backup and Exploitation of national and common Applications; Study and Maintenance of Networks; Technical study and Management of IT projects; Development and Maintenance of national and common applications; Deployment, Installation and Operational Support of national and common applications; User training on national and common applications and training of expertise.

الإيواء والحفظ الاحتياطي واستغلال التطبيقات الوطنية والتطبيقات المشتركة؛ دراسة وصيانة الشبكات؛ إنجاز الدراسات الفنية وقيادة المشاريع؛ تطوير وصيانة التطبيقات الوطنية والتطبيقات المشتركة؛ تعميم وتركيز التطبيقات الوطنية والتطبيقات المشتركة ومساندة المستعملين؛ تكوين مستعملي التطبيقات الوطنية والتطبيقات المشتركة وتكوين الخبرات.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 6 / 20

5. Périmètre de certification

Le Périmètre de certification : Siège du Tunis + Centre de backup de Bizerte.

6. Système de Management de la Qualité

Le CNI a élaboré, documenté et implanté un Système de Management de la Qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 Version 2015. L'équipe qualité est responsable du maintien et de l'amélioration de ce système.

Le SMQ mis en œuvre se compose du processus management et amélioration, des processus de réalisation et des processus supports. Pour tous les processus du SMQ, les séquences d'activités, les interactions inter processus, les ressources et informations y afférentes, les objectifs qualité, les moyens de surveillance et de mesure ainsi que la démarche relative à leur amélioration ont été précisés.

Les processus du SMQ du CNI sont :

<i>Processus</i>	<i>Code</i>
Management et Amélioration	PRS01
Gestion des services	PRS02
Installation et déploiement des produits	PRS03
Hébergement & Exploitation	PRS04
Gestion de la paie	PRS05
Maintenance de l'application INSAF	PRS06
Gestion de Projets	PRS09
Etude et maintenance réseau	PRS10
Formation	PRS11
Documentation, archives et logithèque	PRS12
Gestion des ressources humaines	PRS13
Commercial	PRS15
Moyens communs	PRS16
Audit interne (administratif)	PRS20
Backup	PRS23
Suivi des projets et des Activités CNI	PRS24

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 7 / 20

7. Politique qualité



**POLITIQUE QUALITE &
ENGAGEMENT DE LA DIRECTION GENERALE DU
CENTRE NATIONAL DE L'INFORMATIQUE**

Certifié ISO 9001 depuis 2002

Le Centre National de l'Informatique (CNI) étant un opérateur majeur pour la concrétisation de la stratégie nationale du secteur numérique et le principal appui aux structures publiques dans ce domaine, œuvre pour la réalisation des missions qui lui sont imparties de par la loi à travers ses orientations stratégiques.

L'*amélioration continue* du Système de Management de la Qualité du CNI et l'atteinte des objectifs stratégiques déployés dans l'ensemble des processus se font à travers l'évaluation régulière des axes suivants :

- La *satisfaction du client* en favorisant une meilleure écoute, l'anticipation sur ses besoins, le développement des services « après-vente » tout en tenant compte des exigences des *parties intéressées pertinentes* ;
- La *rentabilité des activités* et la *compétitivité des produits et services* du CNI par le recadrage des aspects techniques et méthodologiques ainsi que le renforcement des activités prospectives et promotionnelles du CNI ;
- La prévention *des risques* liés aux activités CNI ;
- Le *développement des compétences* de ses cadres et agents par le renforcement des moyens humains et la formation du personnel ainsi que l'optimisation des logistiques générales du CNI ;
- La *sécurité* et l'*assurance de la continuité des services et la disponibilité* des systèmes d'information et des applications.

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

A cet effet, l'Unité Informatique et Contrôle de la Qualité est chargée de la coordination avec les différentes structures du CNI pour le maintien du Système Qualité et l'assurance de son amélioration continue.

La Direction Générale veillera, par la participation des membres du Comité de Direction et des pilotes aux Revues de Direction, à l'efficacité et à la performance du Système de Management de la Qualité du CNI.

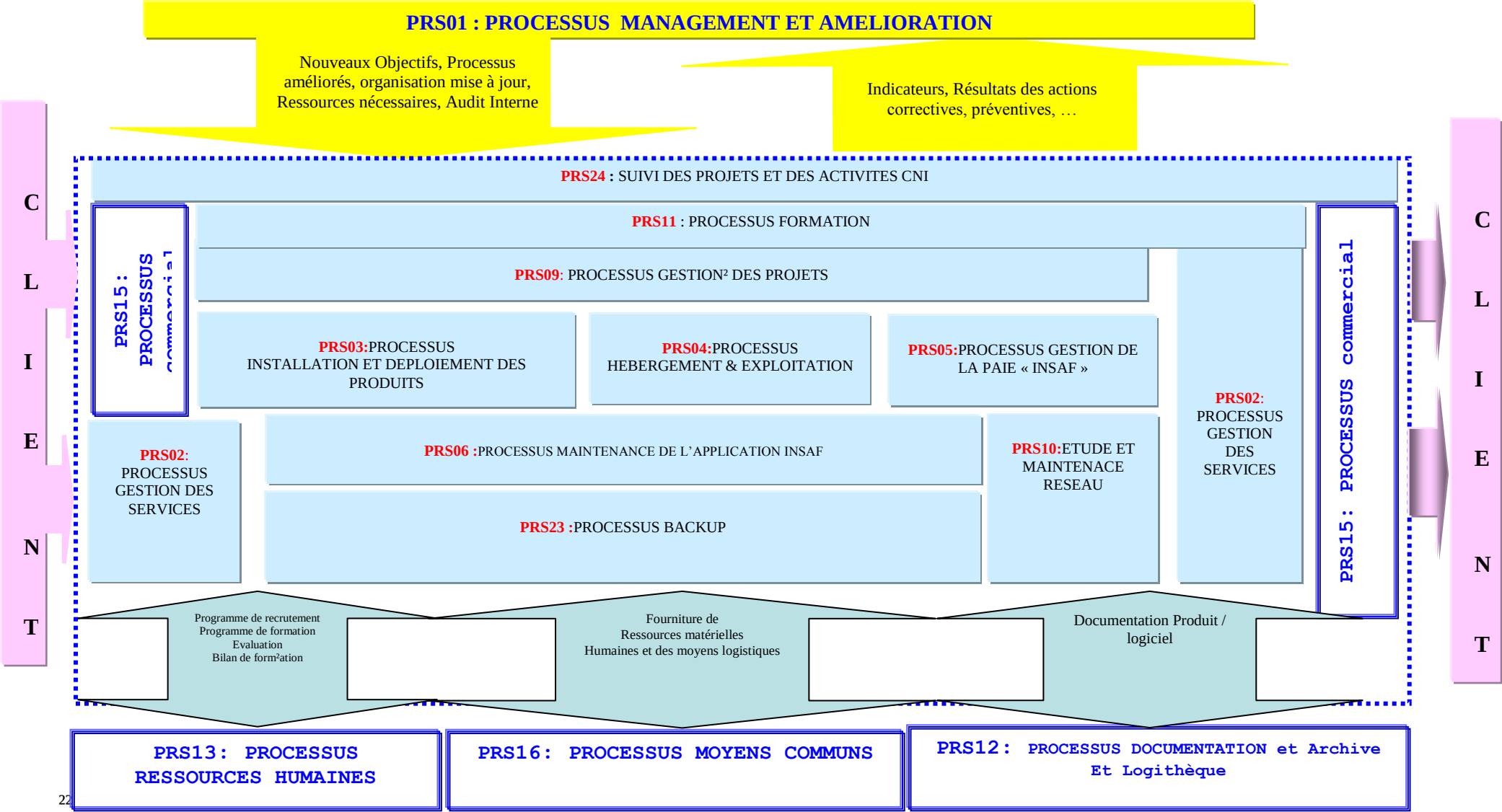
Nous invitons tout le personnel du CNI à adhérer à cette Politique Qualité, à respecter les procédures mises en place et à tout mettre en œuvre pour assurer un haut niveau de qualité à nos clients et conforter ainsi le renom et la prospérité de notre établissement.

Le Directeur Général


Adel BOUHOUELA



8. Cartographie des processus du SMQ du CNI



	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 17 20/05/2015
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 12 / 20

9. Interaction des Processus du SMQ

Entrées		Processus	Sorties	
Processus	Eléments en entrée		Eléments en sortie	Processus
DG	- Les orientations stratégiques - Objectifs de la direction - Contrat objectifs	PRS 01 Management et Amélioration	- Déclaration de la direction - Tableau de bord qualité - Compte rendu de la revue de direction - Suivi des AC et des AP - Analyse des risques/opportunités - Axes stratégiques qualité - Rapports d'audit	Tous les processus
Pilote des processus	- Résultats de la satisfaction client - Attentes clients - Objectifs qualité - Non conformités - Analyse des risques /opportunités - Indicateurs qualité - Proposition d'amélioration		Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités
Auditeurs internes	- Rapports d'audit			
Auditeurs externes	Rapport d'audit externe			

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
- Structures internes - Client externe	- Courriers - Mail - Demande de travaux et réclamation électronique via application CS. - Présence physique - Fax - Communication Téléphonique	PRS 02 Gestion des services	- Courrier électronique / BOC - Centre de services	PRS09 : gestion des projets PRS04 : hébergement & Exploitation PRS10 : Etude et maintenance réseau PRS05 : Gestion de la paie PRS11 : formation PRS15 : commercial PRS03 : déploiement et livraison PRS06 : Maintenance de l'application INSAT
			- Courriers - Mail - Fax - Téléphone - Centre de services	Client CNI
PRS12 : Documentation, Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document - Copie Package produit à installer et/ou déployer		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation, Archives et logithèque
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie - Bon d'exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Moyens Communs
PRS13 : Ressources humaines	- Personnel recruté - Programme de formation - Fiche d'évaluation à froid - Fiche de passation des services - Fiches de notation		- Besoins en recrutement ; - Besoins en formation, - Demande de congé.	PRS13 : Ressources humaines
			- Résultats de la satisfaction client - Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités	PRS01 : Management et Amélioration

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 10 / 20

			- Indicateurs qualité - Analyse des risques/ opportunités	
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
Clients externes	Demandes clients (Réclamations, Travaux et améliorations)	PRS 03 Déploiement et Installation des produits	Demande d'hébergement	PRS04 : Hébergement & Exploitation
PRS15 : Commercial	Bon de commande interne Bon de commande externe Convention		Ordre de facturation	PRS15 : Commercial
PRS10 : Etude et Maintenance Réseaux	Vérification et paramétrage réseau		Demande d'intervention/ Travaux	PRS10 : Etude et Maintenance réseau
PRS12 : Documentation, Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document - Copie Package produit à installer et/ou déployer		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation, Archives et logithèque
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie ; - Bon d'exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Moyens Communs
PRS13 : Ressources humaines	- Personnel recruté - Programme de formation - Fiche d'évaluation à froid - Fiche de passation des services - Fiches de notation		- Besoins en recrutement - Besoins en formation - Demande de congé	PRS13 : Ressources humaines
			- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/ opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
PRS06 : Maintenance de l'application INSAF	- Demande des travaux - Demande d'intervention	PRS 04 Hébergement & Exploitation	Rapport de test de bon fonctionnement	PRS06 : Maintenance de l'application INSAF
PRS09 : Gestion des projets	- Demande d'hébergement - Demande d'intervention		Demande de travaux de préparation de l'environnement réseau et sécurité	PRS10 : Etude et maintenance réseau
PRS12 : Documentation et Archives	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et Archives
PRS15 : Commercial	- Contrat - Convention - Avenant		Ordre de facturation	PRS15 : Commercial
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie - Bon d'exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de	PRS16 : Moyens Communs

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 11 / 20

			déplacement - Ordre de mission	
PRS13 : Ressources humaines	-Personnel recruté -Programme de formation -Fiche d'évaluation à froid -Fiche de passation des services Fiches de notation		- Besoins en recrutement - Besoins en formation - Demande de congé	PRS13 : Ressources humaines
PRS01 : Management et Amélioration	- Déclaration de la direction - Tableau de bord qualité - Compte rendu de la revue de direction - Suivi des AC et des AP - Axes stratégiques qualité - Rapports d'audit		- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
PRS05 : Gestion de la paie	Demande de préparation d'un environnement d'hébergement		Demande de service de Hosting	PRS23 : Backup
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
Clients externes	Demandes clients (Réclamations, travaux et améliorations)	PRS 05 Gestion de la paie	- Réponse client liste des documents prêts à livrer aux clients (paies, prime,...) - Informations concernant le système en cas de panne ou d'arrêt - Diffusion de messages pour formation	Clients externes
PRS06 : Maintenance applicati on INSAF	- Demande des travaux - Fiche de mise à jour de programme		Résultat du traitement (paie, prime, indemnité ponctuelle et des travaux annuels)	PRS06 : Maintenance application INSAF
PRS04 : Hébergement & Exploitation	Travaux d'hébergement réalisés		Demande de préparation d'hébergement	PRS04 : Hébergement & Exploitation
PRS13 : Ressources humaines	- Personnel recruté - Programme de formation - Fiche d'évaluation à froid - Fiche de passation des services ; - Fiches de notation		- Besoins en recrutement ; - Besoins en formation, - Demande de congé.	PRS13 : Ressources humaines
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie - Bon d'exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Achat
PRS12 : Documentation et Archives	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et Archives
			- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
		Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités	

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 12 / 20

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
Client externe PRS02 : Gestion de Services	Réclamation client	PRS 06 Maintenance Application INSAF	Demande de travaux	PRS10 : Etude et maintenance réseau
PRS15 : Commercial	- Contrat - Convention - Avenant		Ordre de facturation	PRS15 : Commercial
			- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
PRS12 : Documentation et Archives	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et Archives
PRS13 : Ressources humaines	- Personnel recruté - Programme de formation - Fiche d'évaluation à froid - Fiche de passation des services - Fiches de notation		- Besoins en recrutement ; - Besoins en formation, - Demande de congé.	PRS13 : Ressources humaines
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie - Bon d'exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Achat
			Demande de travaux	PRS04 : Hébergement & Exploitation
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
PRS 02 : Gestion des services	Requête client à travers la DG ou PRS02	PRS09 : Gestion des projets	Note d'affectation	DG
			- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS 01 : Management et Amélioration
Réponses sur requête client	PRS02 : Gestion des services			
FOR 49 Demande de travaux	PRS 03 : Déploiement et installation			
FOR 49 Demande de travaux	PRS 03 : Déploiement et installation			
FOR 49 Demande de travaux	PRS 03 : Déploiement et installation			
PRS 03 : Déploiement et installation	Copie de FOR 42 Fiche d'intervention	PRS09 : Gestion des projets	- Demande d'étude architecture système - FOR30 : Demande d'hébergement d'une application (ouverture des environnements de développement, de test et de production)	PRS04 : Hébergement & Exploitation
PRS 04 : Hébergement & Exploitation	Etude architecture système (dimensionnement de matériel informatique) à intégrer dans les études et les développements		Demande d'expertise réseau et sécurité	PRS 10 : Etude et Maintenance Réseau
PRS 10 : Etude et Maintenance Réseau	Etude de l'existant et architecture cible (réseau et sécurité à intégrer dans les études informatiques : étude préalable, plan d'actions, schéma directeur, développement logiciel ...)			

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 13 / 20

PRS12 : Documentation, Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et logithèque
PRS 13 : Gestion des ressources humaines	- Personnel recruté - Programme de formation ; - Fiche d'évaluation à froid ; - Fiche de passation des services ; - Fiches de notation ;		- Fiches d'appréciation de stage - Besoins de formation - Besoins de recrutement - Fiches de notation	PRS 13 : gestion des ressources humaines
PRS 15 : Commercial	- Bon de commande ; - Lettre de commande ou de relance - Convention, - Demande de clôture du projet		- Ordre de facturation - Dossier technique	PRS15 : Commercial
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie - Bon d'exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Moyens Communs
PRS24 : Suivi des Projets et des Activités CNI	FOR329 : Tableau de bord des performances du projet FOR333 : Rapport de rapprochement annuel par structure		FOR327 : Charte et planification sommaire du projet FOR328 : Etat d'avancement périodique FOR330 : Planification des projets et des activités FOR332 : Rapport d'activité hebdomadaire	PRS24 : Suivi des Projets et des Activités CNI
Client	- PV de réception pour signature ; - Courrier client influençant le déroulement du projet ; - Dossier de validation du client		- 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
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
PRS04 : Hébergement & Exploitation	Demande de travaux de préparation de l'environnement réseau et sécurité	PRS10 : Etude et maintenance réseau	- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS 01 : Management et Amélioration
PRS06 : Maintenance Application INSAF	Demandes d'interventions/ Travaux		Prestations fournies	PRS04 : Hébergement & Exploitation
PRS09 : Gestion de projet	- Demande d'expertise réseau et sécurité - Demandes d'interventions/ Travaux			PRS06 : Maintenance Application INSAF PRS09 : Gestion de projet PRS11 : Formation

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 14 / 20

PRS11 : Formation	Demandes d'interventions/ Travaux (préparation de salles de formation)			
PRS12 : Documentation, Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et logithèque
PRS 13 : Gestion des ressources humaines	- Personnel recruté - Programme de formation ; - Fiche d'évaluation à froid ; - Fiche de passation des services ; - Fiches de notation ;		- Fiches d'appréciation de stage - Besoins de formation - Besoins de recrutement - Fiches de notation	PRS 13 : gestion des ressources humaines
PRS15 : Commercial	- Contrat - Convention - BCI		- Ordre de facturation - Dossier technique	PRS15 : Commercial
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie - Bon d'exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Moyens Communs
PRS23 : Backup	- Demande de travaux de préparation de l'environnement réseau et sécurité ; - Demande de travaux de préparation du site		Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
Client		PRS11 : Formation	Fiche d'évaluation	Client
	Bon de commande, lettre commande		Demande de tickets restaurants et buvettes	Direction Générale
			- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
PRS03 : installations et déploiement des produits	Demande de formation utilisateur		Demande de travaux de préparation de salles de formation	PRS10 : Etude et maintenance Réseau
PRS12 : Documentation, Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et Archives
PRS 13 : Gestion des ressources humaines	- Plan annuel de formation (Projet) - Personnel recruté - Programme de formation ; - Fiche d'évaluation à froid ; - Fiche de passation des services ; - Fiches de notation ;		- Plan annuel de formation (Validé) - Attestation de formation ; - Tableau de suivi de la formation du personnel CNI	PRS13 : Ressources humaines

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 15 / 20

PRS15 : Commercial	- Contrat - Convention - Avenant		- Ordre de facturation - Ordre de paiement - Fiche d'évaluation - Fiche de présence	PRS15 : Commercial
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de commande externe - Bon d'exécution - Bon de réception - Ordre de mission signé - Fiche local - Demandes d'interventions/ Travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Moyens Communs
			- Informations, site web CNI, programme annuel des formations CNI, - Planning mensuel des formations CNI	PRS15 : Commercial
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
- Structures internes - Libraires - Fournisseurs des journaux et revues informatiques (papier et électronique)	- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages, journaux et revues informatiques - Produits logiciels acquis - Produits développés et/ou maintenus par le CNI	PRS12 : Documentation Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document - Fourniture de copie logicielle	Tous les processus
PRS03 : Installation et déploiement des Produits	Demande d'exécutable ou/et documentation pour déploiement		- Information nouvelle version - Copies exécutable produit et/ou documentations	PRS03 : Installation et déploiement des Produits
PRS09 : Gestion des projets	- Dépôt de nouvelle version de produits, Dépôt de patch - Demande code source et de documentation pour opération de maintenance		- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
DG	- Contrat objectif - Statut du personnel - Contrat de travail - Fiches de notation	PRS13 : Gestion des ressources humaines	Personnel recruté	DG
Tous les processus	- Fiches d'appréciation de stage - Besoins de formation - Besoins de recrutement - Fiches de notation - Besoin de note de service		- Programme de recrutement ; - Fiche d'évaluation à froid ; - Fiche de passation des services ; - Fiches de notation ; - Note de service	Tous les processus
PRS11 : Formation	- Plan annuel de formation (Validé)		Plan annuel de formation (Projet)	PRS 11 : Formation

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 16 / 20

	- Attestation de formation ; - Tableau de suivi de la formation du personnel		- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/ opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d’entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
Client	- Demande du client - Bon de commande client - Cadre contractuel - PV de validation	PRS15 : Commercial	- Offre financière ou projet de cadre contractuel - Offre technique - Copie du cadre contractuel - Factures	Client
Tous les processus	Ordre de facturation		- Statistiques - Tableau de bord	DG
PRS03 : Installation et déploiement des produits	- Bons de livraison - Ordre de facturation		Bon de commande Relances	Tous les processus
PRS12 : Documentation, Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d’ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et logithèque
PRS 13 : Gestion des ressources humaines	- Personnel recruté - Programme de formation ; - Fiche d’évaluation à froid ; - Fiche de passation des services ; - Fiches de notation ;		- Fiches d'appréciation de stage - Besoins de formation - Besoins de recrutement - Fiches de notation	PRS 13 : gestion des ressources humaines
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie - Bon d’exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Moyens Communs
			- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d’activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
Tous les processus	- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Moyens communs	- Bon de sortie - Bon d'exécution des travaux	Tous les processus
Fournisseur	Bon de livraison		Bon de commande externe	Fournisseur

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 17 / 20

PRS12 : Documentation, Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques Document		- Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI - Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et logithèque
PRS 13 : Gestion des ressources humaines	- Personnel recruté - Programme de formation - Fiche d'évaluation à froid - Fiche de passation des services - Fiches de notation		- Fiches d'appréciation de stage - Besoins de formation - Besoins de recrutement - Fiches de notation	PRS 13 : gestion des ressources humaines
			- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités -Evaluation des fournisseurs/ prestataires	PRS01 : Management et Amélioration
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
Tous les processus ainsi que la Direction Générale	Les besoins en audit	PRS 20 Audit Interne	Rapport d'audit interne	la Direction Générale & Le commissaire aux comptes
Le commissaire aux comptes	Le rapport de contrôle interne		- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
PRS12 : Documentation, Archives et Logithèque	Abonnements et prêt d'ouvrages (FOR84 et FOR78); Bordereaux de transfert des documents (FOR81); archivage des documents; Fiche de prêt dossier archivé; Recueil des textes juridiques; Document		Courriers, dossiers, études et tout document généré ou; reçu par les structures du CNI; Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation, Archives et Logithèque
PRS16 : Moyens Communs	Bon de commande externe ; Bon d'exécution ; Bon de réception ; Ordre de mission signé;		Fiches d'appréciation de stage ; Besoins de formation Besoins de recrutement ; Programme d'activité ; Fiches de notation Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS13 : Gestion des ressources humaines PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
- PRS04 : Hébergement - Client externe	- Demande de service de Housing par un client externe. - Demande de service de Hosting par le CNI ou client externe.	PRS23 : Backup	- Demande de travaux de préparation de l'environnement réseau et sécurité - Demande de travaux de préparation du site	PRS10 : Etude et Maintenance réseaux

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 18 / 20

PRS12 : Documentation, Archives et logithèque	- Abonnements et prêt d'ouvrages - Bordereaux de transfert des documents, archivage des documents - Fiche de prêt dossier archivé - Recueil des textes juridiques - Document		Courriers, dossiers, études et tout document généré ou reçu par les structures du CNI Ouvrages et revues informatique	PRS12 : Documentation et logithèque
PRS15 : Commercial	- Demande d'élaboration d'une offre technique et financière, - Contrat, - Convention, - Avenant,		- Projet d'une offre technique et financière - Ordre de facturation interne	PRS15 : Commercial
PRS 13 : Gestion des ressources humaines	Personnel recruté Programme de formation Fiche d'évaluation à froid Fiche de passation des services Fiches de notation		- Fiches d'appréciation de stage - Besoins de formation - Besoins de recrutement - Fiches de notation	PRS 13 : gestion des ressources humaines
PRS16 : Moyens Communs	- Bon de sortie - Bon d'exécution des travaux		- Bon de commande interne - Bon de livraison - Fiche de demande de déplacement - Ordre de mission	PRS16 : Moyens Communs
			- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration
			Charte, Données de performance et Planification des activités et des projets & Rapport d'activité	PRS24 : Suivi des projets et des activités

Processus	Eléments d'entrées	Processus	Eléments de Sorties	Processus
DG	Charte du projet validée par la direction générale	PRS24-Suivi des projets et des Activités CNI	Tableau de bord	Direction générale Chefs de structures Chefs de projets
Chefs de projets	-Charte du projet / MAJ charte de projet -Données de performance du projet			
Chefs de Structures	-Planification des activités et des projets -Rapport d'activité mensuel par structure		-Rapport d'activité annuel par structure -Tableau de rapprochement par structure	Chefs de Structures DG
Personnel du CNI	Rapport d'activité hebdomadaire		- Objectifs qualité, - Attentes clients - Non conformités - Indicateurs qualité - Analyse des risques/opportunités	PRS01 : Management et Amélioration

10. 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 sécurité interne	PRS 01
PRD 04	Actions correctives	PRS 01
PRD 06	Maîtrise des produits non conforme	PRS 01
PRD 07	Développement des produits logiciels	PRS 09
PRD 08	Maintenance des produits logiciels	PRS 09
PRD 09	Test des produits logiciels	PRS 09
PRD 10	Hébergement des applications	PRS 04
PRD 13	Hébergement des serveurs	PRS 04
PRD 19	Maintenance des programmes Batch	PRS 06
PRD 20	Etude Réseau et 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 et sécurité	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	Gestion de la Bibliothèque	PRS 12
PRD 36	Gestion des Archives	PRS 12
PRD 37	Organisation de la planification aux manifestations	PRS 21
PRD 38	Sélection et Evaluation des fournisseurs	PRS 16
PRD 39	Achats	PRS 16
PRD 40	Vérification et stockage du produit acheté	PRS 16
PRD 41	Immobilisation	PRS 16
PRD 42	Planification de la formation du personnel	PRS 13
PRD 43	Recrutement et intégration	PRS 13
PRD 44	Conservation et livraison logiciels acquis par le CNI	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 56	Gestion des déplacements	PRS16
PRD 57	Reproduction	PRS16
PRD 58	Gestion des voitures du parc Roulant	PRS16
PRD 59	Gestion des bâtiments	PRS16
PRD 60	Gestion des stages	PRS11
PRD 61	Réalisation de la Formation Continue	PRS11
PRD 62	Avant-projet	PRS09
PRD 64	Ecoute client	PRS02
PRD 68	Appel d'offre	PRS16
PRD 69	Conservation et livraison des produits CNI	PRS 12
PRD 70	Installation de produits	PRS03
PRD 71	Déploiement	PRS03
PRD 74	Assistance et relation client	PRS02
PRD 75	Traitement des demandes et des réclamations	PRS02

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : MMQ
		Version 19 28/05/2017
CNI	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU CNI	Page 20 / 20

PRD 76	Gestion de la présence	PRS13
PRD 77	Gestion de la rémunération	PRS13
PRD 78	Gestion des services sociaux	PRS13
PRD 80	Formation du personnel CNI	PRS11
PRD 81	Hosting	PRS23
PRD 82	Housing	PRS23
PRD 83	Déroulement d'une mission d'assurance	PRS20
PRD 84	Déroulement d'une mission de conseil	PRS20
PRD 85	Déroulement d'une mission d'audit inopiné	PRS20
PRD 86	Gestion des départs	PRS13
PRD 87	Procédure d'urgences pour le Centre de Backup	PRS23
PRD 88	Gestion des notes de service	PRS13
PRD 89	Maintenance Equipements Electricité Et Climatisation Data CENTRE	PRS10
PRD 90	Prospection	PRS23
PRD 91	Gestion de la sécurité physique	PRS16
PRD 92	Maintenance Matériel/Equipement CNI	PRS16
PRD 94	Règlement définitif de marches publiques	PRS16
PRD95	Procédure gestion des mots de passe INSAF	PRS06
PRD96	Procédure Maintenance BD INSAF	PRS06