



Agence Française de développement
5 Rue Roland-Barthes
75012 PARIS

REFERENCE: AQT-2026-0032

MISSION COMMUNICATION DE LA DSI AU SEIN DU GROUPE AFD

Termes de Références de la mission

Table des matières

ARTICLE 1	ARTICLE PREMIER : OBJET DE L'ACCORD-CADRE – DISPOSITIONS GENERALES	3
SECTION 1.01	PREAMBULE	3
SECTION 1.02	CONTEXTE	3
ARTICLE 2	: NATURE DES PRESTATIONS	3
ARTICLE 3	: DESCRIPTION DE LA MISSION	3
SECTION 3.01	LES ACTIVITES PRINCIPALES DE LA MISSION :	3
SECTION 3.02	LIVRABLES ATTENDUS (LISTE NON EXHAUSTIVE)	5
SECTION 3.03	PROFIL RECHERCHE	5
SECTION 3.04	LES COMPETENCES/CONNAISSANCES RECHERCHEES	6
SECTION 3.05	L'ORGANISATION ET LE DEROULEMENT DE LA MISSION	6
ARTICLE 4	: LIEUX D'EXECUTION DE LA MISSION	7
SECTION 4.01	ADRESSES DES SITES	7
(A)	LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION EST :	7
(B)	LIEUX DE DEPLACEMENT PONCTUEL :	7
ARTICLE 5	: CALENDRIER / DECOUPAGE DES PRESTATIONS	7
ARTICLE 6	: USAGE DE LA LANGUE FRANÇAISE	7
ARTICLE 7	: CONFIDENTIALITE	7
ARTICLE 8	: ACCES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	7
ARTICLE 9	: ANNEXE	8
SECTION 9.01	A2 - DETAIL DE L'ORGANISATION ET DES ATTRIBUTIONS DE LA DSI DU GROUPE AFD	8
(A)	AQT – DIVISION APPUI QUALITE ET TRANSVERSE	8
(B)	SSU - DIVISION SUPPORT ET SERVICES AUX UTILISATEURS	8
(C)	ARF – DIVISION APPLICATIONS FINANCES ET RISQUES	9
(D)	ATR - DIVISION APPLICATIONS TRANSVERSES	9
(E)	APO - DIVISION APPLICATIONS OPERATIONS	10
(F)	CEA - CELLULE D'APPUI TRANSVERSE	10
(G)	OSD - DIVISION OFFRES ET SERVICES DATAS	11
(H)	ISE - DIVISION INFRASTRUCTURES ET SERVICES D'EXPLOITATION	12
(I)	IAA - DIVISION INTEGRATION ET ARCHITECTURE DES APPLICATIONS	12
(J)	SUO - DIVISION SECURITE INFORMATIQUE, URBANISATION ET LUTTE CONTRE L'OBSOLESCENCE	14

Article 1 Article premier : Objet de l'accord-cadre – Dispositions générales

Section 1.01 Préambule

L'AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT est un Établissement Public Industriel et Commercial relevant de la loi bancaire, en tant que société de financement.

Elle est chargée, dans le cadre du dispositif public d'aide au développement, de financer, par des prêts à long terme et/ou des subventions, le développement économique et social de près de 80 pays en voie de développement et des Collectivités d'Outre-mer.

De par son statut, elle est soumise au code des marchés publics.

Elle s'est dotée d'une charte éthique consultable sur son site www.afd.fr.

Section 1.02 Contexte

La division AQT (Appui Qualité et Transverse), au sein de la DSI de l'AFD, regroupe une trentaine de collaborateurs et gère l'intégralité des missions transverses à l'ensemble des autres divisions de la DSI (qualité, process, communication, service clients, budget, gestion des commandes et des réceptions, ...).

L'organisation de la DSI (Département des Systèmes d'Information) est présentée en annexe de ce document.

L'activité communication située dans cette division a fait l'objet, depuis sa création en 2020, d'une prestation qui a permis de répondre aux attentes des métiers qui avaient fréquemment pointé l'absence de la communication de la DSI mais aussi de partager au sein de la DSI les informations sur les projets, les process mis en place et plus généralement sur les activités en cours.

Afin de poursuivre cette activité nous souhaitons intégrer un collaborateur externe.

Article 2 : Nature des prestations

La prestation attendue se déroulera sur une durée de 6 mois ferme, renouvelable cinq fois par période de 6 mois, portant la durée totale toutes reconductions comprises à 36 mois

La présente mission sera placée sous le pilotage du responsable de la division AQT.

Article 3 : Description de la mission

Section 3.01 Les Activités principales de la mission :

Les objectifs de la fonction Communication au sein de la DSI sont :

- Partager les informations sur l'avancement des projets SI, les processus, les activités au sein de la DSI et vers l'extérieur
- Mettre en valeur nos équipes

Le prestataire devra prendre en charge ces activités, les dynamiser et poursuivre les actions mises en place. Pour cela, il devra être au cœur des activités et des projets de la DSI. Il devra apporter son expertise dans le domaine de la communication pour permettre la mise en place d'actions adaptées.

- Donner de l'information sur **la stratégie et les réalisations de la DSI**.
 - Comprendre la stratégie de la DSI
 - Participer à l'identification des actions qui pourraient générer le plus d'intérêt ou avoir le plus d'impact chez les collaborateurs
 - Trouver le meilleur moyen de donner de l'information régulière aux différents niveaux de management (Comex, Codir, Réseau, Collaborateurs)
 - Participer à la mesure de la satisfaction des métiers concernant le service fourni par la DSI
- S'assurer de la **communication interne au sein de la DSI** entre les structures (pôles & division)
 - Accompagner les managers et les collaborateurs de la DSI pour favoriser la communication interne au sein du département : identifier les informations importantes à communiquer entre les structures et participer à la diffusion de celles-ci
 - Communiquer sur les changements au niveau de la stratégie, des process, des services
 - Identifier et communiquer des « success stories » pour renforcer l'élan de la DSI
 - Animer et suivre le contenu de l'espace collaboratif interne
- Faire connaître efficacement et valoriser **notre offre de services** qui présente toutes les informations concernant les services et les outils numériques proposés par la DSI à l'ensemble des collaborateurs de l'AFD et de Proparco
 - Acquérir une bonne vision des services offerts par la DSI aux métiers
 - Participer à la réalisation et à la mise à jour du catalogue de services de la DSI avec les ressources en charge de ce catalogue
 - Faire régulièrement des actions de communication auprès des collaborateurs sur les services nouveaux ou trop méconnus
 - Participer à l'analyse de l'impact de la communication avec le(s) responsable(s) des services concernés
- Diffuser les informations sur **l'avancement des projets SI** (évolutions, run, déploiements)
 - Participer aussi activement que possible à marketer le projet afin qu'il génère le + de confiance possible auprès des futurs utilisateurs, en tant qu'acteur de la conduite du changement
 - Participer à l'identification, pour chaque phase du projet, des actions de communication devant être menées auprès des grandes catégories de collaborateurs concernées par le projet (Membres du projet, Directions exécutives, Utilisateurs, DSI, voire Population AFD)
 - Définir, pour chaque action de communication validée, le meilleur vecteur et optimiser le contenu
 - Piloter la mise en place de la communication et mesurer son impact avec le chef de projet
 - Proposer son aide pour les projets liés au digital et à la sécurité informatique qui font l'objet d'un partenariat avec la DSI

- Aider à l'intégration de communications adaptées pour **les process de la DSI** qui le nécessitent
 - Connaître les process majeurs de la DSI en interaction avec nos clients internes
 - Mesurer la qualité de la communication fournie lors de ces process
 - Mettre en place avec les responsables de process et l'équipe qualité & process, des actions permettant de renforcer la qualité du service rendu
- S'inscrire dans le cadre de la **communication interne de l'AFD** (en fort partenariat avec CMN, Département de la Communication Interne du Groupe)
 - En tant que référent Communication pour la DSI, établir le plan de communication annuel de la DSI dans le cadre de la stratégie de communication interne du Groupe AFD
 - Suivre ce plan de communication annuel
 - Participer aux réunions organisées par CMN avec les référents communication des Directions Exécutives
 - Participer à toutes les actions communes entre CMN et DSI
 - Piloter la communication de la DSI au sein des outils de l'AFD (intranet, réseau social d'entreprise)
 - Comprendre, avec le support du département communication de l'AFD (CMN), le fonctionnement et l'usage de ces outils
 - Echanger avec les Directions Exécutives de l'AFD pour mieux comprendre quels types d'informations, venant de la DSI, répondraient à leurs attentes
 - Participer à l'identification des meilleures informations à publier en évaluant les gains (en image, en temps de process) de chaque type d'information
 - Procéder à la publication des informations validées avec la DSI
- Apporter un support dans le cadre de toute **communication externe à l'AFD** impliquant quelqu'un de la DSI
 - Aider les collaborateurs de la DSI pour répondre à des propositions (conférences, débats, interviews)

Section 3.02 *Livrables attendus (liste non exhaustive)*

- Plan de communication annuel de la DSI
- Plan de communication des projets importants de la DSI
- Plan de communication autour des services et process portés par la DSI
- Publications effectives sur les médias internes : espace collaboratif de la DSI, Intranet, réseau social, revue trimestrielle, ...
- Guidelines à destination des collaborateurs de la DSI pour la communication à l'extérieur lors d'interviews, conférences, séminaires, ...
- Reporting mensuel sur les activités de la période
- ...

Section 3.03 *Profil recherché*

Nous recherchons un profil avec un minimum de 5 années d'expérience avec une expertise en communication ou en marketing interne et une expérience dans un domaine similaire.

Il est bien sûr important que le profil affecté à la réalisation de la prestation ait de l'appétence pour l'informatique et soit même sensible à l'évolution digitale des métiers de la communication.

Nous voulons donner une image dynamique de la DSI. Le profil affecté à la réalisation de la prestation devra mettre en œuvre les compétences suivantes : inventif, enthousiaste, volontaire, très ouvert aux nouvelles technologies et sensible au résultat obtenu.

Des auditions avec l'ensemble des candidats peuvent être prévues avant la notification du marché. Il est demandé la présence du profil dédié à la prestation lors des auditions.

Section 3.04 Les compétences/connaissances recherchées

Dans le cadre de cette mission, il est nécessaire que le profil proposé par le soumissionnaire présente les compétences suivantes :

- Soft skills
 - Disponibilité et implication
 - Autonomie et fortes qualités d'organisation personnelle
 - Excellentes qualités relationnelles
 - Créatif et innovant
 - Enthousiaste et persuasif, force de proposition
 - Pragmatique – Sens du résultat
- Compétences techniques
 - Capacités d'animation pour faire travailler une équipe autour d'un sujet central
 - Bonnes compétences rédactionnelles
 - Rigueur dans la réalisation de supports de communication (écrits et visuels)
 - Adaptabilité (aux besoins de la DSI, de ses divisions et de ses clients internes)
 - Capacité à comprendre le fonctionnement et les enjeux de la DSI et de l'AFD
 - Sensibilité à la qualité des services rendus aux métiers
 - Appétences aux sujets informatiques et digitaux
 - Connaissance des nouvelles technologies de communication et de marketing
 - Anglais courant

Section 3.05 L'organisation et le déroulement de la mission

L'AFD fournira au titulaire un poste de travail lui permettant d'accéder au Système d'Information AFD ; ce poste est notamment équipé d'un service d'accès à distance (VPN).

La prestation s'exécutera dans les locaux de l'AFD, le télétravail sera possible avec un minimum de 3 jours de présence sur site en coordination avec le client.

Il sera demandé au titulaire d'être réactif et disponible pour les échanges pendant la plage de travail de l'AFD (du lundi au vendredi de 9h à 18h).

Article 4 : Lieux d'exécution de la mission

Section 4.01 Adresses des sites

(a) Lieu d'exécution de la mission est :

- Le site Art&CO situé au 15 rue Traversière - 75012 Paris – au sein de la DSI

(b) Lieux de déplacement ponctuel :

- Les sites parisiens du Siège AFD

Article 5 : Calendrier / Découpage des prestations

La durée du marché est fixée suivant le calendrier ci-dessous :

- Date de début souhaitée : 02 mai 2026
- Date de fin : Date de début effective de la prestation + 36 mois au maximum

La mission devra faire l'objet d'un Compte Rendu de Réalisation mensuel attestant de la complétude du nombre de jours réalisés, et des livrables produits sur la période.

Article 6 : Usage de la langue française

L'exécution du marché nécessite l'usage permanent de la langue française dans les rapports avec l'AFD (documents, réunions, appels téléphoniques, courriers électroniques), notamment pour :

- La tenue ou la participation aux réunions,
- Les comptes rendus de suivi des fournitures livrées et des prestations exécutées,

L'usage de l'anglais pourra être nécessaire dans le cadre d'échanges avec des partenaires externes et de publication à destination du réseau et vers l'extérieur.

Article 7 : Confidentialité

Le Prestataire s'engage, pendant toute la durée de la mission et pendant les deux (2) années suivantes l'achèvement du Marché, à tenir confidentiel tout renseignement ou tout document obtenu dans le cadre de ses Prestations et à ne pas faire de communication à des tiers sur les missions qui lui sont confiées sans autorisation préalable écrite de l'AFD.

Article 8 : Accès du personnel du prestataire

Le Prestataire fournit, avant le début de la prestation, les renseignements nécessaires à l'établissement de laissez-passer permanents ou provisoires qui seront exigés, si le besoin était, pour la circulation de son personnel dans les locaux de l'AFD.

Section 9.01 A2 - Détail de l'organisation et des attributions de la DSI du Groupe AFD

(a) AQT – Division Appui qualité et transverse

La mission de cette division est d'accompagner les autres divisions du département dans toutes les missions qu'elles sont amenées à réaliser, pour améliorer le développement, la performance et l'efficacité du département DSI dans son ensemble. Les collaborateurs de cette division ont notamment pour mission de travailler sur des chantiers transverses essentiels pour le département, d'apporter des solutions aux autres divisions et d'assurer le bon fonctionnement des processus importants de la DSI.

- A ce titre, cette division réunit les fonctions suivantes :
 - Le support à la réalisation et au suivi des contrats SI ;
 - Le support au budget de la DSI ;
 - La gestion administrative des commandes et réceptions ;
 - Le support aux actions de communications SI ;
 - La gestion des fiches de demande métiers ;
 - La cohérence globale de l'offre de la DSI aux métiers ;
 - La gestion de l'offre de la DSI pour les collaborateurs du réseau ;
 - Le pilotage des recommandations de l'IGE, de l'ACPR et des CAC ;
 - Le pilotage global des contrôles internes de la DSI ;
 - L'évolution de la méthodologie des projets SI ;
 - L'accompagnement aux chefs de projet et le pilotage du portefeuille de projets ;
 - Le suivi des formations des collaborateurs de la DSI ;
 - Le pilotage de la donnée au sein de la DSI ;
 - L'appui à maîtrise d'ouvrage des applications de la DSI.

La division AQT compte 2 pôles :

- Le pôle Méthodologie et Portefeuille Projets (M2P) qui est en charge de suivre le pilotage et le suivi des projets ;
- Le pôle Transverse Opérations Gestion (TOG) qui a pour mission d'assurer, pour l'ensemble des structures de DSI, les activités de gestion des commandes/achats et de mises en règlement des factures liées aux biens acquis et aux activités et prestations réalisées. Il assure l'interface directe entre la DSI et DEF/RCC.

(b) SSU - Division Support et Services aux Utilisateurs

Cette division est en charge de toutes les activités d'assistance en relation directe avec les collaborateurs. Elle exerce une mission majeure qui a un impact direct sur le ressenti des collaborateurs de l'AFD concernant la DSI et sur la qualité des informations qui peuvent leur être transmises. Elle est également en première ligne sur certains événements importants de la vie de notre groupe, comme le support à l'organisation d'événements (le conseil d'administration par exemple).

Cette division assure 4 missions principales :

- La gestion de la prestation du helpdesk ;
- La gestion de la prestation de proximité ;
- La gestion du parc et stocks d'outils matériels pour les collaborateurs (PC, smartphones, téléphones) ;
- Le support autour de la gestion des salles (événementiels) et de la visio.

La Division travaille en commun avec le prestataire principal en charge du support aux utilisateurs et assure le suivi de ses actions.

Elle accueille le pôle Support Événementiel et Visioconférence (SEV) chargé de conseiller et d'accompagner les métiers dans l'organisation de leurs événements en proposant le dispositif de support numérique approprié, y compris en matière de visioconférence.

Elle accueille également le pôle Gestion de Parc informatique (GDP) qui regroupe toutes les activités de gestion de parc (y compris le parc des équipements téléphoniques) et de réponse aux demandes d'outils spécifiques.

(c) ARF – Division Applications Finances et Risques

La division Applications Finances et Risques (ARF) prend en charge tout le cycle de vie de l'application, depuis l'identification du besoin par le métier jusqu'à l'arrêt complet de l'utilisation de l'application, en collaboration avec les maîtrises d'ouvrage. Dans ce cadre, elle est garante du bon déroulement des projets qui lui incombent et est en charge de la maintenance des applications de l'AFD sur les domaines métier Finances et Risques.

Elle intègre les Chefs de projets SI chargés de la mise en place des applications métiers et les responsables d'applications sur ses domaines. Ils sont regroupés au sein de pôles organisés « en miroir » des Directions Métiers, afin de simplifier la prise en charge et le suivi des demandes desdites Directions.

La division ARF comprend les 3 pôles suivants :

- Pôle RIC : Risque et Conformité ;
- Pôle RCG : Comptabilité règlementaire Groupe;
- Pôle FCM : Finances Concours et Marché.

Le rôle de ces pôles est de :

- mener les projets relatifs au périmètre du pôle ;
- prendre en charge la maintenance évolutive et corrective (incidents) sur ces applications ;
- apporter un support applicatif auprès des utilisateurs ;
- développer une relation avec les métiers permettant de communiquer sur les sujets en cours, comprendre les besoins et priorités, être force de proposition ;
- faire de la veille et du sourcing sur les outils métiers.

(d) ATR - Division Applications Transverses

La division Applications Transverses (ATR) prend en charge tout le cycle de vie de l'application, depuis l'identification du besoin par le métier jusqu'à l'arrêt complet de l'utilisation de l'application, en collaboration avec les maîtrises d'ouvrage. Dans ce cadre, elle est garante du bon déroulement des projets qui lui incombent et est en charge de la maintenance des applications de l'AFD sur plusieurs domaines métier : métiers Ressources Humaines, métiers du Secrétariat Général, dont ceux de la DSI.

Son périmètre concerne également tous les outils transverses au groupe.

Elle intègre les Chefs de projets SI chargés de la mise en place des applications métiers et les responsables d'applications sur ses domaines. Ils sont regroupés au sein de pôles organisés « en miroir » des Directions Métiers, afin de simplifier la prise en charge et le suivi des demandes desdites Directions.

La division ATR comprend les 4 pôles suivants :

- Pôle ATS : Applications transverses ;
- Pôle SCP Stratégie, Communication et Partenariat ;
- Pôle TRH : Transformation et Ressources Humaines ;
- Pôle PAD : Appui digital.

Le rôle de ces pôles est de :

- mener les projets relatifs au périmètre du pôle ;
- prendre en charge la maintenance évolutive et corrective (incidents) sur ces applications ;
- apporter un support applicatif auprès des utilisateurs ;
- développer une relation avec les métiers permettant de communiquer sur les sujets en cours, comprendre les besoins et priorités, être force de proposition ;
- faire de la veille et du sourcing sur les outils métiers.

Le pôle spécialisé Appui digital (PAD) agit en transverse et mène des projets numériques pour le compte des pôles métiers de la division : projets numériques spécifiques, développements rapides, méthodologie agile, test de nouvelles technologies, reporting et Expertise Business Intelligence. Il a pour missions de :

- Faciliter la capitalisation sur des sujets numériques, rendant plus facile l'extension de certaines technologies à l'ensemble des métiers de l'AFD ;
- Répondre à des besoins spécifiques pour lesquels un développement interne apporterait une vraie valeur ajoutée, par rapport à un achat d'outil sur étagère ou un développement externalisé ;
- Tester de nouvelles options technologiques afin de se rendre compte de l'intérêt à les utiliser ;
- Optimiser l'usage des outils traditionnels (Excel, Access, BI....) par les collaborateurs.

Ce pôle intègre également l'expertise UX Design.

(e) APO - Division Applications Opérations

La division Applications Opérations (APO) prend en charge tout le cycle de vie de l'application, depuis l'identification du besoin par le métier jusqu'à l'arrêt complet de l'utilisation de l'application, en collaboration avec les maîtrises d'ouvrage. Dans ce cadre, elle est garante du bon déroulement des projets qui lui incombent et est en charge de la maintenance des applications de l'AFD sur le domaine dit « cœur de métier » des Opérations.

Elle intègre les Chefs de projets SI chargés de la mise en place des applications métiers et les responsables d'applications sur ses domaines. Ils sont regroupés au sein de pôles organisés « en miroir » des Directions Métiers, afin de simplifier la prise en charge et le suivi des demandes des dites Directions.

La division APO comprend les 2 pôles suivants :

- Pôle OPX : Opérations extérieures ;
- Pôle ASO : Applications Support aux Opérations.

Le rôle de ces pôles est de :

- mener les projets relatifs au périmètre du pôle ;
- prendre en charge la maintenance évolutive et corrective (incidents) sur ces applications ;
- apporter un support applicatif auprès des utilisateurs ;
- développer une relation avec les métiers permettant de communiquer sur les sujets en cours, comprendre les besoins et priorités, être force de proposition ;
- faire de la veille et du sourcing sur les outils métiers.

(f) CEA - Cellule d'appui transverse

La cellule d'appui transverse (CEA) est chargée de structurer, renforcer et homogénéiser le pilotage de la maintenance des applications en service au service des 3 divisions applicatives précédemment citées, au travers des activités suivantes :

- Pilotage des contrats mutualisés des Tierces Maintenances Applicatives,
- Appui au pilotage des contrats de maintenance,

- Gestion des incidents majeurs,
- Définition des indicateurs de suivi et des tableaux de bord,
- Définition des processus,
- Pilotage des demandes des divisions non applicatives auprès des responsables applicatifs.

(g) OSD - Division Offres et Services Datas

Cette division regroupe tous les spécialistes data assurant l'accompagnement des équipes data des métiers.

Les services couverts par cette division sont :

- L'aide au catalogage des données ;
- L'aide à la mise en qualité des données ;
- L'aide à la classification des données en vue de les sécuriser ;
- La construction d'entrepôts de données (gisements, datawarehouse, datamart) ;
- Le support et la mise en cohérence des outils décisionnels ;
- La mise en place de référentiels alimentant toutes les applications.

Ces différents services peuvent être fournis dans le cadre de projets spécifiques data (comme la construction d'un référentiel) ou dans le cadre de tous les projets applicatifs.

En parallèle de cela, cette division a également pour rôle de mettre en place et de piloter un comité opérationnel Data avec les interlocuteurs métiers travaillant sur la data.

Elle est chargée également de présenter et faire valider la stratégie du groupe au COMEX Consultatif SI.

La division OSD est composée de 4 pôles :

- Un pôle « Entrepôts et Décisionnel » (PEA) en charge de constituer un gisement de données contenant, à terme, l'ensemble des données du groupe ayant un intérêt à être traités, des entrepôts de données (datawarehouse) permettant d'associer ces données aux définitions métiers et facilitant leur mise en qualité et des datamarts (mini-entrepôts) permettant aux collaborateurs du groupe d'avoir des solutions décisionnelles basées sur des données fiables. L'ensemble des projets de type entrepôts ou décisionnels sont traités par ce pôle et les équipes travaillant sur ces sujets y sont intégrés.
- Un pôle Référentiel (REF) dont l'objectif est de disposer d'un outil de gestion des référentiels (MDM) facilitant leur mise en qualité et surtout leur diffusion dans les applications du groupe. Ce pôle est en charge de tous les projets visant à constituer des référentiels et s'assure qu'ils répondent bien aux bonnes pratiques de fonctionnement des référentiels.
- Un pôle Accompagnement Datas (ADA) dont l'objectif est d'apporter une aide dans 3 domaines :
 - Le catalogage des données ;
 - La mise en qualité des données ;
 - La classification des données en vue de permettre leur sécurisation.

Ce pôle est constitué d'experts dans ce domaine dont l'objectif est d'accompagner l'ensemble des projets applicatifs du groupe et de piloter les projets datas dédiés dans ces domaines.

- Un pôle interfaces (PIT) dont l'objectif est de construire les interfaces nécessaires à toutes les applications et au bon fonctionnement des entrepôts et des référentiels.

(h) ISE - Division Infrastructures et services d'exploitation

Cette division a pour mission de maintenir en conditions opérationnelles le système d'information de l'AFD et de gérer les infrastructures du SI. Elle est responsable du bon fonctionnement et de l'optimisation de l'exploitation informatique.

La division est organisée en 8 pôles :

- Pôle IT Ops (ITO), chargé de surveiller le bon fonctionnement des systèmes et de résoudre les demandes et incidents ne nécessitant pas d'expertise ;
- Pôle Services Digital Workspace (SDW), chargé de l'expertise technique autour des produits à destination des utilisateurs finaux ;
- Pôle Services Réseaux et Datacenters (SRD), chargé des équipements et systèmes des réseaux locaux et internationaux, ainsi que des centres de données et locaux techniques informatiques ;
- Pôle Ingénierie des infras Systèmes, (21S), chargé de l'administration des systèmes et du stockage des données ;
- Pôle Outils, Middlewares et Bases de données (OMD), chargé des outils transverses (ordonnancement, supervision et sauvegarde) et des bases de données ;
- Pôle Chefferie des projets de production (CPP), chargé du pilotage des projets de la division ;
- Pôle Service Delivery Management (SDM), chargé des mises en production, du suivi de la performance et de la qualité des inventaires ;
- Pôle Identité, Accès et Privilèges (IAP), chargé de la gestion de tous les annuaires du groupe et des droits d'accès.

Le rôle de ces pôles est de :

- Participer aux évaluations et aux choix des solutions et outils d'infrastructures techniques et applicatives ;
- Définir les politiques et méthodes d'administration ;
- Mettre en place les nouveaux projets pour faire évoluer l'infrastructure et l'administration des systèmes sous leur responsabilité ;
- Superviser les mises en production dans leurs domaines ;
- Participer à des projets globaux ;
- Fournir une expertise dans la résolution d'incidents ou problèmes complexes, transmis en escalade par l'équipe exploitation et incidents, et participer à l'alimentation de la base de connaissance des incidents et problèmes.

Trois fonctions sont en outre directement rattachées au management de la division :

- Les chefs de projets Infrastructures, chargés d'accompagner les équipes d'expertise de la division dans la mise en place de leurs projets ;
- Le « change manager », chargé de l'orchestration des mises en production et des ressources humaines et techniques nécessaires ;
- Le responsable de la conformité, chargé de s'assurer que les livrables fournis pour toutes les mises en production sont conformes à ce qui est prévu.

(i) IAA - Division Intégration et Architecture des applications

La mission de cette division est de fournir l'expertise et l'appui technique nécessaires à l'intégration des applications dans le cadre des projets SI et de leur évolution.

Il s'agit d'apporter tout le support technique nécessaire :

- en mettant à disposition des architectes dédiés aux projets et aux évolutions des applications (pôles IAO, IAX et IAF) ;

- en fournissant tous les environnements techniques et tous les outils nécessaires à la mise en place des projets (pôles SIA et INC).

L'équipe intervient en amont du projet et dans toutes les phases importantes jusqu'à la livraison de celui-ci. Elle s'assure que tous les éléments (documentation, contrats, packages) nécessaires à la mise en production et à la bascule en Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) sont validés et correspondent aux exigences normatives de l'AFD.

La division est structurée autour de 5 pôles :

3 pôles architecture/intégration sont spécialisés par métier :

- Le pôle « Intégration Architecture Operations » (IAO) dédié aux projets et applications du programme OperaSions ;
- Le pôle « Intégration Architecture Finance et Risques » (IAF) dédié aux projets et applications finance et risques (Programme FabRik) ;
- Le pôle « Architecture Transverse » (IAX) dédié aux projets et applications du SGN, de TPE, de DRH, d'ISR et de MPC.

Les principales activités de ces trois pôles sont les suivantes :

- Apporter un appui technique tout au long du projet ;
- Contribuer aux choix des différents composants SI (progiciels, base de données, développements spécifiques, etc.) puis en assurer l'assemblage et la mise en œuvre dans le respect du plan d'urbanisme des systèmes d'information de l'entreprise ;
- Définir les ressources matérielles (CPU, mémoire, stockage...) et logiciels (OS, middlewares, bases de données...) nécessaires au déploiement des applications en tenant compte des contraintes de performance, de sécurité et de scalabilité ;
- Formaliser ces besoins de ressources auprès des équipes de la division « Infrastructure et Services d'Exploitation » en fonction des typologies d'environnements (développement, intégration, recette, pré-production et production) ;
- Mettre en place les environnements techniques de développement et de test pour les besoins du projet ou d'évolution ;
- Assurer la cohérence des flux inter-applications ;
- Prendre en charge la recette technique (test de robustesse, test de charge) ;
- Assurer la coordination technique des différents acteurs ;
- Réaliser les documents techniques permettant ensuite la bonne intégration des composants applicatifs.

1 pôle « Service Intégration Applicative » (SIA) dont les activités principales sont de :

- Mettre en place des environnements applicatifs de développement, d'intégration et de recette à la fois pour des activités projets mais aussi d'évolution applicative ;
- Automatiser les livraisons et les installations côté client (packaging MSI) ;
- Prendre en charge la gestion de l'obsolescence des solutions d'échanges (ETL, ESB, EAI) et des solutions BI (Business Object, BI Apps).

Le pôle SIA est composé d'experts dans une multitude de domaines techniques : les systèmes d'exploitation (Windows, Redhat), les bases de données (SQL Serveur, Oracle, PostgreSQL) et les middlewares.

1 pôle « Industrialisation et Cloud » (INC) dont les activités principales sont de :

- Moderniser, sécuriser et automatiser le processus de livraisons applicative et middlewares ;
- Participer à la communauté « DevSecOps » ;
- Accompagner techniquement la transition Cloud de l'AFD (PSN / Bleu) ;
- Apporter de l'expertise technique sur les middlewares messages et API ;
- Apporter de l'expertise à la conception et la réalisation des tests fonctionnels automatisés ;
- Apporter de l'expertise dans la préparation et l'analyse des résultats de « qualité » de code.

(j) SUO - Division Sécurité informatique, Urbanisation et lutte contre l'Obsolescence

Cette division a pour mission de gérer trois activités : la sécurité informatique, l'urbanisation et la lutte contre l'obsolescence des systèmes. Elle appréhende et gère également les interdépendances entre ces trois activités.

- Sécurité informatique : en collaboration avec le département de la sécurité (SGN/SEC), SUO conduit les projets de sécurisation du système d'information, veille à l'adéquation de l'organisation de lutte contre la menace de cyber-sécurité et adapte les moyens pour y répondre.
- Urbanisation du SI : il s'agit de renforcer la cohérence des applications informatiques et des technologies associées pour garantir la bonne communication entre les applications et faire en sorte qu'elles s'appuient sur des technologies adaptées assurant le maintien en bon fonctionnement des dites applications.
- Lutte contre l'obsolescence des matériels, des systèmes et des logiciels : SUO est responsable de la programmation et de la coordination de cette activité transversale à la DSI, de manière à disposer d'un état des lieux à jour et à bien gérer le risque associé, ce qui passe notamment par le respect des décommissionnements.