ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L’INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

N° RCG-2026-0041

**Agence Française de Développement**

5 rue Roland Barthes

75012 PARIS

**OBJET : SI ALM**

**Plan d'Assurance Qualité TMA**

| **Fiche d’évolution** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Révision** | **Date** | **Objet de l’évolution** | **Auteur** |
| 0.1 | 06/01/2026 | Création du document | AFD |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**SOMMAIRE**

[1. Présentation du Plan Assurance Qualité 4](#_Toc178606740)

[1.1. Objectifs du document 4](#_Toc178606741)

[1.2. Champ d'application du Plan Assurance Qualité 4](#_Toc178606742)

[1.3. Maîtrise du Plan Assurance Qualité 4](#_Toc178606743)

[1.4. Procédure à suivre en cas de non-respect du PAQ 4](#_Toc178606744)

[2. Présentation du Service TMA 4](#_Toc178606745)

[2.1. Description du service 4](#_Toc178606746)

[2.2. Logiciels et applications 5](#_Toc178606747)

[2.3. Les éléments contractuels 5](#_Toc178606748)

[3. Organisation du Service 5](#_Toc178606749)

[3.1. Structure de l’organisation du service 5](#_Toc178606750)

[3.2. Rôles, responsabilités et obligations 5](#_Toc178606751)

[3.3. Tableaux récapitulatif des délais 5](#_Toc178606752)

[4. Processus par Service 5](#_Toc178606753)

[4.1. Service Prise en charge 5](#_Toc178606754)

[4.2. Service Prise en charge d’une application 6](#_Toc178606755)

[4.3. Service Support de Niveau 2 6](#_Toc178606756)

[4.4. Service Maintenance corrective 6](#_Toc178606757)

[4.5. Service Maintenance évolutive 6](#_Toc178606758)

[4.6. Service Expertise Technique ou Fonctionnelle 6](#_Toc178606759)

[4.7. Service Réversibilité d'une application 6](#_Toc178606760)

[4.8. Service Réversibilité 6](#_Toc178606761)

[4.9. Service Pilotage et communication 6](#_Toc178606762)

[5. Processus transverses de TMA 7](#_Toc178606763)

[5.1. Règles de calculs des indicateurs 7](#_Toc178606764)

[5.2. Normes et standards de développement 7](#_Toc178606765)

[5.3. Gestion de configuration 7](#_Toc178606766)

[5.4. Gestion documentaire 7](#_Toc178606767)

[5.5. Livraison 7](#_Toc178606768)

[5.6. Tests et recette 7](#_Toc178606769)

[5.7. Relations éditeurs 7](#_Toc178606770)

[6. Processus transverses du contrat 7](#_Toc178606771)

[6.1. Aspects financiers et contractuels – Gestion de la facturation 7](#_Toc178606772)

[6.2. Gestion des ressources 7](#_Toc178606773)

[6.3. Gestion de la qualité 8](#_Toc178606774)

[6.4. Gestion des risques – Gestion des crises 8](#_Toc178606775)

[6.5. Gestion des astreintes et interventions 8](#_Toc178606776)

**Glossaire**

|  |  |
| --- | --- |
| Terme | Définition |
| AE | Acte d’Engagement |
| AFD | Agence Française de Développement |
| CCAP | Cahier des Clauses Administratives Particulières |
| CCTP | Cahier des Clauses Techniques Particulières |
| CDS | Contrat De Services |
| COPIL | Comité de Pilotage |
| CSM | Client Security Manager |
| DSI | Département des Systèmes Informatiques |
| IAA | Division Intégration et Architecture des Applications |
| ISE | Division Infrastructures et Services d’Exploitation |
| ARF | Division Applications Finances et Risques |
| PAS | Plan d’Assurance Sécurité |
| PCA | Plan de Continuité d’Activité |
| RA | Responsables Applicatifs |

**Documents référencés**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indice | Nom du document | |
| [1] |  | |
| [2] |  |
| [3] |  |
| [4] |  |

# Présentation du Plan Assurance Qualité

## Objectifs du document

L’objectif du présent document est de définir les dispositions d’organisation, de coordination et de règles de fonctionnement du projet afin de s’assurer de l’atteinte des objectifs fixés quant à la mise en place de la Solution.

Il doit être considéré comme la charte qualité du projet, correspondant à des engagements collectifs et réciproques de toutes les parties prenantes.

## Champ d'application du Plan Assurance Qualité

Le PAQ régit les rôles et responsabilités des différents acteurs en vue du respect des objectifs du Projet et notamment :

* la prestation de TMA de la solution.
* le respect des engagements de service,
* le respect des coûts,

## Maîtrise du Plan Assurance Qualité

### Finalisation

Le document PAQ sera mis à jour au fil de l’eau en fonction des échanges et retours de différentes parties prenantes

### Approbation

Décrire le mécanisme d’approbation

### Procédure d'évolution

Décrire les procédures d’évolution

### Diffusion

Décrire les procédures de diffusion

## Procédure à suivre en cas de non-respect du PAQ

Le non-respect d’une disposition du PAQ doit être tracé de façon formelle dans le compte rendu du Comité de Pilotage. Dans ce cas, un plan d’action correctif est également noté au compte-rendu, éventuellement accompagné d’une évolution du PAQ, et sera suivi comme toute action du Projet.

# Présentation du Service TMA

## Description du service

Décrire le contexte du contrat (l’AFD et son besoin

Décrire le périmètre des services prévus au contrat

## Logiciels et applications

Décrire le périmètre applicatif couvert et logiciel afférent

## Les éléments contractuels

Acte d’engagement et annexe éventuelle

CCAP et annexes

CCTP et annexes

Convention de service

Offre Technique

Offre financière

# Organisation du Service

A renseigner par le Candidat.

## Structure de l’organisation du service

Décrire l’organisation mise en place par le titulaire

## Rôles, responsabilités et obligations

Décrire les niveaux hiérarchique et décisionnaires de cette organisation, leurs rôles respectifs

Décrire les obligations auxquelles s’’astreignent les parties prenantes (par ex : désigner, communiquer….) en terme d’organisation

L’AFD fournira ses éléments en vue de décrire son organisation en regard de celle du titulaire

## Tableaux récapitulatif des délais

Décrire les différents engagements de délais partagés, typiquement ceux de la CVS, cela doit inclure l’ensemble des délais partagés : validations etc….

Partager les définitions afférentes (niveau de gravité etc...) selon le contexte

# Processus par Service

à adapter / compléter en regard du contrat la liste ci-dessous est présentée à titre d’exemple

## Service Prise en charge

### Périmètre de services

Décrire le périmètre de l’activité

### Prérequis

Décrire les pré requis (typiquement ticket Jira, fourniture d’une Expression de Besoin qualifiée selon le contexte ...)

### Prestations attendues

Description détaillées du processus de mise en œuvre (schéma workflow en particulier)

Description détaillée de chaque étape (en français)

Décrire un RACI si besoin

Préciser la liste des livrables

### Contexte, contraintes et points particuliers

Le cas échéant

### Engagements de services et indicateurs de qualité de service concernés

Décrire les engagements à respecter pour ce service en regard de la CVS en particulier.

A étendre au besoin.

## Service Prise en charge d’une application

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

## Service Support de Niveau 2

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

## Service Maintenance corrective

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

## Service Maintenance évolutive

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

## Service Expertise Technique ou Fonctionnelle

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

## Service Réversibilité d'une application

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

## Service Réversibilité

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

## Service Pilotage et communication

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge. On décrira ici précisément les instances de pilotage prévues (tout niveau confondus), si cela a été décliné comme un service. Sinon cela pourra faire l’objet d’un chapitre à part. L’ensemble des activités afférentes sera abordé : suivi des actions, livrables (CR, indicateurs)

# Processus transverses de TMA

## Règles de calculs des indicateurs

Les règles détaillées de calcul des indicateurs (de la CVS en particulier) pourront être précisées/partagées ici. Les indicateurs sont déjà évoqués plus haut au travers des services, le détail des règles agrémentées d’exemples au besoin pourront être partagées ici. Cela permettra de valider une compréhension partagée.

## Normes et standards de développement

A décrire selon le contexte

## Gestion de configuration

A décrire selon le contexte

## Gestion documentaire

Décrire les outils et processus mis en œuvre y compris au niveau qualité (relecture)

## Livraison

Décrire les outils et processus mis en œuvre y compris au niveau qualité (relecture)

## Tests et recette

Décrire la méthodologie, les attendus et les livrables au différents niveaux de tests prévus

## Relations éditeurs

Lister les produits et éditeurs impliqués

Le cas échéant, préciser le RACI en compléments de ce qui a pu être décrit au niveau des services

Décrire la gestion de la roadmap, des montées de version

# Processus transverses du contrat

## Aspects financiers et contractuels – Gestion de la facturation

Décrire le processus de gestion des commandes / réception / facturation en s’appuyant sur les éléments contractuels tel que le ou les échéanciers. Rédaction à partager avec l’AFD.

## Gestion des ressources

### Matrice des compétences

Décrire le processus de gestion (mise à jour, partage)

## Gestion de la qualité

### Evaluation de la satisfaction

Décrire les mécanismes envisagés

### *Processus de gestion de la qualité des livrables*

Ajouter l’ensemble des processus de gestion de la qualité : revue par les pairs, recette, outils de vérification du code. Décrire précisément l’instanciation (quel processus, sur quel objet, à quelle fréquence) sous forme d’un tableau par exemple

## Gestion des risques – Gestion des crises

Décrire la politique de gestion des risques

Les différents types de crises opérationnelles en Run mais aussi contractuelles pourront être abordées

## Gestion des astreintes et interventions

Décrire la gestion des astreintes et des interventions HNO si besoin