



ANTARES

Conseils et services numériques

**PLAN D'ASSURANCE QUALITE**  
**« INFOGERANCE DU SYSTEME**  
**D'INFORMATION »**

REFERENCE : ANT-XXXXX-PAQ-V0  
VERSION : 0  
DATE DE LA VERSION : 14/01/2021  
ETAT DU DOCUMENT : VALIDE

**DIFFUSION****PERIMETRE  
DE DIFFUSION** Interne Contrôlé Libre**NOM****SOCIÉTÉ****NOMBRE****SUPPORT****M.IELKIN**

ANTARES

1

Electronique

**G.SIMON**

ANTARES

1

Electronique

**HISTORIQUE DES EVOLUTIONS****VERSION**

OBJET DE LA VERSION ET LISTE DES MODIFICATIONS

0

Formalisation et rédaction du mémoire technique

**VALIDATIONS****Rédacteur****Vérificateur****Approbateur****Nom**

Date/Visa

**Nom**

Date/Visa

**Nom**

Date/Visa

14/01/2021

**Date d'application :**

15/01/2021

## 1. TABLE DES MATIERES

1.	TABLE DES MATIERES.....	3
2.	OBJET DU DOCUMENT.....	6
2.1.	CYCLE DE VIE DU PAQ.....	6
2.2.	DIFFUSION, MISE A JOUR DU PAQ.....	7
2.3.	DOMAINE D'APPLICATION/OBJECTIF ET PERIMETRE.....	8
2.3.1.	PERIMETRE DES SERVICES.....	8
2.3.2.	LISTE DES SITES.....	8
2.3.3.	COUVERTURE DU SERVICE.....	8
2.4.	MATRICE DE RESPONSABILITE.....	9
3.	DOCUMENTS APPLICABLES ET DE REFERENCE.....	10
3.1.	DOCUMENTS APPLICABLES.....	10
3.2.	DOCUMENTS DE REFERENCE.....	10
3.3.	GESTION DOCUMENTAIRE.....	11
3.3.1.	CYCLE DE VIE DOCUMENTAIRE.....	11
3.3.2.	CREATION D'UN DOCUMENT.....	11
3.3.3.	DIFFUSION D'UN DOCUMENT.....	12
3.3.4.	CLASSEMENT DU DOCUMENT.....	12
3.3.5.	ARCHIVAGE DU DOCUMENT.....	12
3.3.6.	SUPPRESSION DU DOCUMENT.....	12
3.4.	CONTROLE DES DOCUMENTS.....	12
3.4.1.	CONTROLE DU CONTENU.....	12
3.4.2.	CONTROLE DU RESPECT DES DELAIS DE LIVRAISON.....	13
3.4.3.	VALIDATION ANTARES DES DOCUMENTS.....	13
3.4.4.	VALIDATION ARS ILE DE FRANCE /ANTARES DES DOCUMENTS.....	13
3.5.	AUDITS XXXXX.....	13
4.	ORGANISATION.....	15
4.1.	STRUCTURE CIBLE DE L'ORGANISATION DES SERVICES ANTARES.....	15
4.2.	ORGANISATION DU XXXXX.....	15
4.3.	CONTACT DU XXXXX.....	15
4.4.	ORGANISATION DETAILLEE D'ANTARES.....	15
4.4.1.	PRINCIPES DE L'ORGANISATION.....	15
4.4.2.	ORGANISATION GENERALE.....	16
4.4.3.	ORGANISATION OPERATIONNELLE.....	16

4.5.	ROLES ET RESPONSABILITES DES INTERVENANTS.....	16
4.5.1.	LES MISSIONS D'ANTARES .....	16
4.5.2.	GOUVERNANCE DES PRESTATIONS.....	17
4.5.3.	FONCTIONS PRINCIPALES D'ANTARES.....	17
4.6.	DISPOSITIF DE L'EQUIPE CDS XXXXX.....	18
4.6.1.	PLANNING HORAIRE DE L'EQUIPE.....	18
4.7.	ACTIVITE DE GOUVERNANCE.....	19
4.7.1.	SUIVI FINANCIER.....	22
5.	QUALITE .....	23
5.1.	CONTROLE DES DOCUMENTS LIVRABLES.....	23
5.1.1.	CONTROLES ANTARES .....	23
5.1.2.	CONTROLES DE L'ARS ILE DE FRANCE.....	23
5.2.	EVALUATION DE LA PRESTATION.....	23
5.2.1.	CONVENTION DE SERVICES .....	23
5.2.2.	REPORTING .....	23
5.3.	AUDITS DE LA PRESTATION .....	24
5.3.1.	AUDIT INTERNE ANTARES.....	24
5.3.2.	AUDITS DU XXXXX .....	24
5.3.3.	REGLES COMMUNES AUX AUDITS.....	24
5.4.	BILAN ANNUEL DE LA PRESTATION.....	25
5.5.	PLAN D'ASSURANCE QUALITE.....	25
5.5.1.	RESPONSABILITE .....	25
5.5.1.	OBLIGATIONS D'ANTARES .....	25
5.5.2.	REDACTION .....	26
5.5.3.	VALIDATION.....	26
5.5.4.	PROCEDURE D'EVOLUTION .....	26
5.5.5.	MISE A JOUR PERIODIQUE.....	27
5.5.6.	ÉVOLUTIONS PONCTUELLES.....	27
5.5.7.	HISTORIQUE DES VERSIONS .....	28
5.5.8.	DIFFUSION .....	28
5.5.9.	CONTROLE .....	28
5.5.10.	DISPOSITIONS PRISES EN CAS DE NON-RESPECT DU PAQ .....	29
6.	GESTION DES SERVICES .....	30
6.1.	LISTE DES PROCESSUS RECURRENTS .....	30

6.2.	GESTION DES EVENEMENTS (SUPERVISION) .....	31
6.3.	GESTION DES INCIDENTS.....	32
6.3.1.	OBJECTIFS DE LA GESTION DES INCIDENTS .....	32
6.3.2.	INTERFACES XXXXX ET ANTARES.....	32
6.3.3.	DEROULEMENT DU PROCESSUS DE LA GESTION DES INCIDENTS... ..	33
6.3.4.	PRIORITE D'UN INCIDENT .....	34
6.4.	PROCEDURE D'ESCALADE ET GESTION DE CRISE.....	35
6.4.1.	PROCEDURE D'ESCALADE.....	35
6.4.2.	CELLULE DE CRISE .....	36
6.5.	GESTION DES PROBLEMES .....	37
6.5.1.	OBJECTIF DE LA GESTION DES PROBLEMES .....	37
6.5.2.	INTERFACE XXXXX ET ANTARES .....	38
6.5.3.	DEROULEMET DU PROCESSUS DE GESTION DES PROBLEMES.....	38
6.5.4.	ETABLISSEMENT DES PRIORITES DES PROBLEMES A TRAITER.....	39
6.6.	GESTION DES CHANGEMENTS.....	40
6.6.1.	OBJECTIF DE LA GESTION DES CHANGEMENTS.....	40
6.6.2.	INTERFACES ARS Île-de-FRANCE ET ANTARES & DECLENCHEMENT	40
6.6.3.	DEROULEMENT DU PROCESSUS DE GESTION DES CHANGEMENTS.	40
6.6.4.	ROLES ET RESPONSABILITES .....	41
6.6.5.	CATEGORIES DE CHANGEMENTS.....	42
6.6.6.	FORMULAIRES DE DEMANDE STANDARD .....	42
6.6.7.	CHANGEMENTS URGENTS .....	42
6.7.	GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE .....	43
6.7.1.	OBJECTIF DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE .....	43
6.7.2.	INTERFACE XXXXX ET ANTARES & DECLENCHEMENT.....	43
6.7.3.	DEROULEMENT DU PROCESSUS DE GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE .....	43
6.7.4.	TENUE DES REVUES DE SERVICE.....	44
6.7.5.	TENUE DES REVUES DE SLA.....	44
6.7.6.	GESTION DE PLANS D'AMELIORATION.....	45
6.7.7.	ROLES ET RESPONSABILITES .....	45
7.	CHARTRE DE SAVOIR-ÊTRE.....	46
8.	CLAUDE DE CONFIDENTIALITE .....	48
9.	ANNEXE A : LISTES DE REFERENCE.....	49

## 2. OBJET DU DOCUMENT

Le présent document a pour objet de définir le dispositif qualité applicable dans le cadre de la prestation

L'objet du présent document appelé « Plan d'Assurance Qualité » (PAQ – ou simplement « Plan Qualité ») est de préciser les dispositions prises par ANTARES et le XXXXX, conformément aux articles concernés du Contrat, pour répondre aux exigences de qualité portant sur le service à fournir auXXXXX.

Après finalisation, elle constituera une version 1 du PAQ destinée à servir de base à l'élaboration par ANTARES en collaboration avec le XXXXX de la version 2 . Cette élaboration est prévue lors de la phase de transition, comme il est stipulé dans la Convention de Service.

Ce PAQ constitue une annexe au contrat d'infogérance. Aucune disposition du présent PAQ ne saurait remettre en cause les dispositions de ce Contrat ni de son annexe Convention de Services. Les éléments de PAQ qui sont déjà décrits dans le Contrat ou la Convention de Services ne sont que brièvement rappelés dans le présent document, et référence est alors faite aux parties des deux autres documents en traitant.

Ce PAQ est élaboré pour construire une organisation partenariale cohérente entre le XXXXX et ANTARES.

### 2.1. CYCLE DE VIE DU PAQ

La rédaction du PAQ est de la responsabilité du Service Delivery Manager ANTARES.

La validation du PAQ est de la responsabilité des signataires du XXXXX et d'ANTARES indiqués en page de garde qui organisent leurs propres validations et relectures en interne.

Le processus itératif est le suivant :

- Après validation interne ANTARES, le Service Delivery Manager diffuse le document auXXXXX,

Le XXXXX dispose de 10 jours ouvrés pour exprimer toutes ses remarques sur le document. Les remarques peuvent être exprimées dans une fiche de lecture ou bien dans le document lui-même retourné avec les marques de révisions,

ANTARES dispose ensuite de 10 jours ouvrés pour traiter les remarques du XXXXX, faire évoluer le document en conséquence et le faire approuver en interne avant d'adresser une nouvelle version du document auXXXXX. Le processus se poursuit au point précédent jusqu'à accord des deux parties sur le contenu de la version du PAQ pouvant être mis en application (des remarques mineures peuvent être notées pour intégration lors de la prochaine révision).

La rédaction et la validation de la première version applicable du PAQ du service récurrent sont réalisées pendant la phase d'exploitation.

La première version applicable du PAQ est donc constituée :

- Du présent document, dans sa dernière révision agréée conjointement,

Pour mise en application, le PAQ doit être approuvé par les signataires indiqués en page de garde, leur approbation étant matérialisée par leur visa. Après approbation des deux parties le PAQ est mis en œuvre pour toute la durée de la phase de production du service. Le PAQ peut évoluer comme indiqué.

## 2.2. DIFFUSION, MISE A JOUR DU PAQ

La mise à jour du PAQ est de la responsabilité du Delivery Manager ANTARES.

Les signataires du PAQ sont responsables de la diffusion de chaque version applicable du PAQ (première version et suivantes) à l'ensemble des acteurs concernés au sein de leurs équipes.

Le PAQ peut être mis à jour dans ses objectifs ou dans ses techniques.

Cette évolution peut faire suite à un avenant au contrat, une évolution de la charge ou du périmètre, une évolution des méthodes de fourniture du service, une action qualité, etc.

Pour toute demande d'évolution majeure, la procédure est la suivante :

- Le demandeur soumet sa demande au responsable du domaine concerné (Service Delivery Manager, Directeur des Opérations ou responsables opérationnels du XXXXX, ...). En cas d'accord de ce dernier, la demande est présentée pour approbation lors d'un Comité de Pilotage.
- Après analyse des impacts de l'évolution sur la fourniture du service, une décision collective est prise en séance ou (selon l'importance de l'analyse nécessaire) lors de la réunion suivante du Comité de Pilotage : la demande d'évolution est acceptée ou refusée.
- La date de la demande, le nom du demandeur, le domaine du PAQ à faire évoluer, les raisons de la demande d'évolution, la proposition d'évolution, l'analyse et la décision prise sont consignés dans le compte rendu du Comité de Pilotage.
- Après approbation et diffusion de ce compte-rendu, ANTARES dispose de 10 jours ouvrés pour modifier le PAQ, le faire approuver en interne et adresser une nouvelle version auXXXXX qui dispose également d'un délai de 10 jours ouvrés pour faire part de ses remarques éventuelles.

Toute évolution du PAQ fait l'objet d'une modification du numéro de version.

Après approbation, suivant les mêmes règles que la première version, la nouvelle version annule et remplace immédiatement les versions antérieures.

Les annexes sont modifiables sur décision du Comité de Pilotage.

## 2.3. DOMAINE D'APPLICATION/OBJECTIF ET PERIMETRE

Le PAQ reflète une situation existante.

### 2.3.1. PERIMETRE DES SERVICES

Le service se compose de prestations regroupées en lots (voir tableau des lots ci-dessous).

Ces prestations sont à assurer sur chaque plate-forme technique identifiée (lot) ainsi que d'autres plates-formes pour le pilotage.

La synthèse la prestation est décrite dans le tableau ci-dessous :

N°	REFERENCE	PRESTATION DE SERVICES
1	PIL	Prestation de pilotage
2	COORDINATION	Prestation récurrente de coordination
3	MCO	Prestation récurrente de MCO du SI du XXXXX
4	EVOL	Prestation récurrente d'évolution du SI du XXXXX

### 2.3.2. LISTE DES SITES

- LISTE\_DES\_SITES\_INFOGERANCE\_XXXXX.pdf

Cette liste sera validée en transition et annexé au présent PAQ.

### 2.3.3. COUVERTURE DU SERVICE

La couverture horaire est définie de la façon suivante :

- De 7h30 à 18h du lundi au vendredi avec une continuité de service pendant la pause méridienne.

En dehors de ces horaires et le Week end et jours fériés 24/24, une astreinte est mise place.



## 2.4. MATRICE DE RESPONSABILITE

Les RACIS qui indiqueront les rôles et responsabilités seront définis et rédigés pendant cette phase de Prise en charge des prestations et seront basés à partir des premiers RACI fournis en exemple selon les activités et processus présentés au PAQ.

### 3. DOCUMENTS APPLICABLES ET DE REFERENCE

Les documents applicables sont ceux qui contiennent des exigences ou règles applicables au service et agréées par ANTARES et le XXXXX.

Les documents de référence sont ceux qui servent à construire ou élaborer d'autres documents (il s'agit principalement de guides, modèles ou document type).

#### 3.1. DOCUMENTS APPLICABLES

Les documents ci-dessous sont ceux dont l'application est imposée et vérifiable.

CODE	ORIGINE	REFERENCE	INTITULE
A01	COMMUNE		Contrat du JJ/MM/AAAA et annexes
A02	ANTARES	Le présent document et ses annexes *	Plan Assurance Qualité et annexes
A03		PAQ_Liste-des-procédures-applicables_V1.0 *	Référentiel des documents applicables
A04		PAQ_Classification-applications_V1.0 *	Référentiel du périmètre applicatif & couverture du service (liste des applications avec leurs plages d'ouverture, criticité, etc...)
A06		PAQ_Matrice-de-responsabilité_V1.0 *	Matrice de responsabilités
A07		PAQ_Accord-de-confidentialité_V1.0 *	Accord de confidentialité

\* Document évolutif par nature : la version applicable est toujours la dernière version validée en Comité de Pilotage.

#### 3.2. DOCUMENTS DE REFERENCE

CODE	ORIGINE	REFERENCE	INTITULE
R01		MOD_MG_Document-généraliste	Modèle de document
R02		MOD_MG_compte-rendu-de-réunion	Modèle de Compte rendu
R03		MOD_MG_compte-rendu-de-COPIIL	Modèle de présentation en Comité projet
R04		MOD_MG_Présentation-COPIIL	Modèle de présentation en Comité de Pilotage
R05		MOD_OP_Fiche_Incident	Modèle de fiche d'incident
R06		Fiche_descriptive_indicateur_modèle	Modèle de fiche descriptive indicateur
R07		Annuaire	Annuaire de l'équipe du service

R08	XXXXX	Politique de sécurité des systèmes d'information	Politique de sécurité des systèmes d'information
R09	XXXXX	Catalogue de services	Catalogue de services
R10	ANTARES	Plan de Réversibilité	Plan de Réversibilité

Tous ces documents sont évolutifs par nature.

### 3.3. GESTION DOCUMENTAIRE

Dans le cadre de la gestion de l'information, une mise en œuvre d'une gestion de la documentation permettra de garantir une traçabilité et une meilleure utilisabilité du fait de la structuration de l'information. ANTARES et le XXXXX détailleront cette gestion de la de la documentation afin d'être en cohérence avec la norme documentaire définie par le XXXXX.

Un RACI global de la documentation devra être intégré afin de délimiter les périmètres des parties.

ANTARES s'engagera à respecter la politique de confidentialité documentaire du XXXXX.

ANTARES s'engage à produire la version initiale du plan documentaire auXXXXX sous couvert des éléments que souhaite voir intégrer le XXXXX.

#### 3.3.1. CYCLE DE VIE DOCUMENTAIRE

Les prérequis au cycle de vie documentaire sont :

- La définition d'un guide de nommage qui définit de manière univoque une seule forme canonique de repérage des documents.
- La mise en place d'un référentiel documentaire visant à fournir à tout un chacun le document générique à décliner dans le cadre d'une activité dûment ciblée.

L'ensemble des occurrences ainsi déclinées à partir du référentiel documentaire constituent le fonds documentaire

- Un RACI des étapes du cycle de vie documentaire devra être intégré afin de délimiter les périmètres des parties.

#### 3.3.2. CREATION D'UN DOCUMENT

Précision des éléments suivants par création et évolution de chaque document :

- Obligatoire
  - Le titre du document,
  - La référence du document,
  - La référence au contrat,
  - L'état du document,
  - La date de la publication (prévisionnelle pour un document de travail) et la révision,
  - Le nom de l'auteur,

- Les personnes habilitées à approuver ce document,
  - Validations sont formalisées,
  - Traces de vérification conservées et leur traçabilité avec les documents est assurée,
  - Les traces de vérification précisent les aspects qui ont été vérifiés
- L'organisme d'origine,
- Les destinataires (pour sa diffusion),
- Le nombre de pages,
- La version.
- La confidentialité,
- Facultatif
  - Les règles de classement,
  - Les règles d'archivage,
  - Les droits d'auteur,
  - Les règles de présentation (forme, mise en page...)

---

### 3.3.3. DIFFUSION D'UN DOCUMENT

Précision des éléments à communiquer par création et évolution de chaque document :

- Informer de l'existence du document,
- Informer de ses modalités d'accès,

---

### 3.3.4. CLASSEMENT DU DOCUMENT

- Les modalités de classement (mise à jour du référentiel, du catalogue...),
- Les outils nécessaires à la lecture du document.

---

### 3.3.5. ARCHIVAGE DU DOCUMENT

- Conservation d'un document sur un support dédié,

---

### 3.3.6. SUPPRESSION DU DOCUMENT

- Suppression physique du document,

L'ensemble des documents du Pilotage des prestations sera validé par le Service Delivery Manager.

## 3.4. CONTROLE DES DOCUMENTS

Des audits sur la documentation auront lieu par le XXXXX, les contrôles porteront sur les items suivants :

- Le contenu des documents
- Le respect des délais de livraison des documents

---

### 3.4.1. CONTROLE DU CONTENU

Conformément à la gestion des anomalies du XXXXX.

---

### 3.4.2. CONTROLE DU RESPECT DES DELAIS DE LIVRAISON

Non Applicable

---

### 3.4.3. VALIDATION ANTARES DES DOCUMENTS

L'ensemble des documents d'Exploitation sera validé par le Directeur des Opérations

L'ensemble des documents Qualité sera validé par le Responsable Qualité attitré au besoin.

---

### 3.4.4. VALIDATION ARS ILE DE FRANCE /ANTARES DES DOCUMENTS

---

#### 3.4.4.1. VALIDATION PAR « ECRIT »

- Communication par ANTARES du document,
- Remarques écrites du XXXXX via une fiche de relecture,
- Intégration des remarques par ANTARES,
- Validation définitive (procès-verbal communiqué par courrier électronique),

---

#### 3.4.4.2. VALIDATION PAR « REVUE »

- Communication du document par ANTARES ou le XXXXX selon le type de document,
- Réunions de revue,
- Compte-rendu par ANTARES des modifications ou précisions apportées,
- Validation du compte-rendu,
- Mise à jour du document,

Les échanges de documents se font par courrier électronique.

Une page de garde indique l'état du document (À valider, Validé, et les intervenants ayant validé ce document et ceux à qui il est adressé pour information).

## 3.5. AUDITS XXXXX

Le XXXXX se réservant le droit de procéder à des audits :

- à titre préventif,
- à titre correctif à la suite de défauts relevés sur un produit ou de déviations constatées par rapport aux dispositions du plan qualité.

ANTARES s'engage à se mettre à disposition auprès des représentants du XXXXX ou du tiers qu'elle aura mandaté afin de faciliter l'accès aux lieux de réalisation ainsi que l'accès à tous les documents, examiner toutes pièces relatives à la prestation d'ANTARES à tout instant.

Le périmètre de ces audits se traduit par un examen méthodique et inopiné d'une situation relative à un produit, à un procédé ou à une organisation pour vérifier le respect des dispositions préétablies et l'adéquation de ces dernières avec les objectifs à atteindre.

À l'issue de chaque audit, un rapport est rédigé par le XXXXX ou son tiers mandaté. Ce rapport mentionne les écarts détectés et les recommandations de l'équipe d'audit.

Suite à la remise du rapport d'audit aux représentants du XXXXX, le XXXXX établit un plan d'action en vue d'appliquer les recommandations de l'équipe d'audit.

Le plan d'action est soumis au Comité de Pilotage pour application.

## 4. ORGANISATION

### 4.1. STRUCTURE CIBLE DE L'ORGANISATION DES SERVICES ANTARES

La structure de l'organisation des services ANTARES est présentée ci-après. L'organisation mise en place pourra être ajustée pour s'adapter aux besoins du service et notamment l'organisation ETP chez le XXXXX.

Les principes généraux de cette organisation sont les suivants:

Séparation des services continus et du « non-récurrent » :

ANTARES distingue le mode des services continus d'exploitation, de support ou d'administration, d'une part et le « non-récurrent » d'autre part. A un instant donné, les fonctions sont exclusivement dédiées aux services continus ou au « non-récurrent ». Les services continus sont appréciés par des engagements de niveaux de service, le « non-récurrent » et les projets par des engagements de résultats et de délais. L'organisation spécialise les acteurs, garantissant ainsi la maîtrise des résultats techniques et des délais.

### 4.2. ORGANISATION DU XXXXX

A voir en transition

### 4.3. CONTACT DU XXXXX

Est indiqué l'ensemble des contacts devant être connus afin d'assurer l'exploitation des prestations par ANTARES.

Sera vu en phase de transition

SITES	PRENOM	NOM	TELEPHONE	MAIL

### 4.4. ORGANISATION DETAILLEE D'ANTARES

#### 4.4.1. PRINCIPES DE L'ORGANISATION

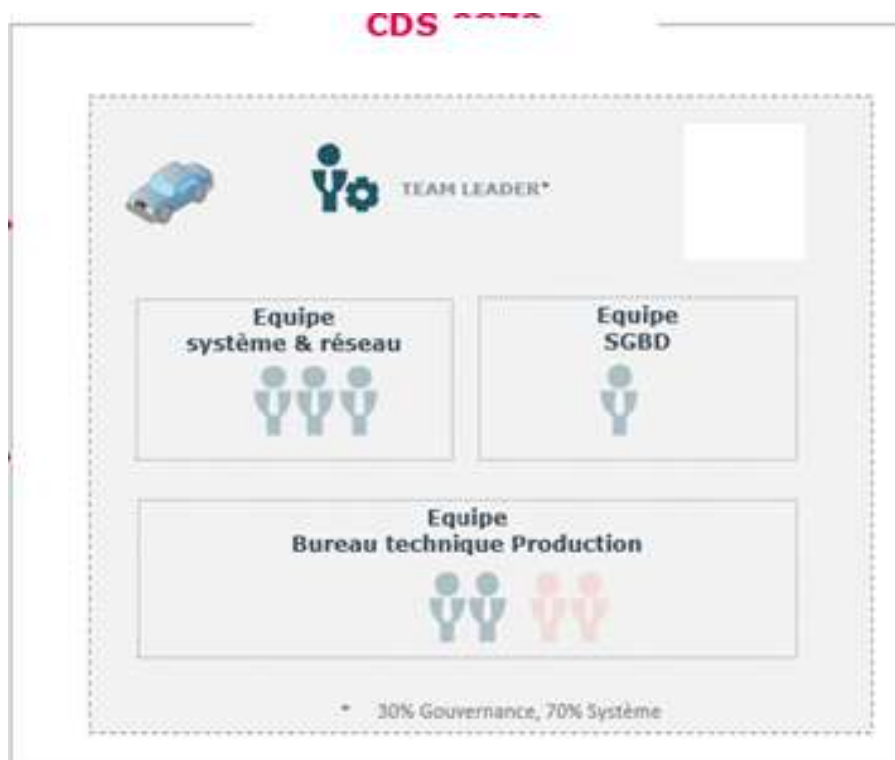
La maîtrise d'œuvre est assurée globalement par le Directeur des Opérations auquel sont rattachés des managers opérationnels pour un service ou une fonction.

#### 4.4.2. ORGANISATION GENERALE



#### 4.4.3. ORGANISATION OPERATIONNELLE

Exemple d'organisation :



### 4.5. ROLES ET RESPONSABILITES DES INTERVENANTS

#### 4.5.1. LES MISSIONS D'ANTARES

Cette organisation est basée sur le principe de l'unicité :

- Unicité dans la gestion de la prestation
- Unicité de l'interface opérationnelle avec le XXXXX
- Unicité dans le pilotage de l'ensemble des plates-formes.



---

## 4.5.2. GOUVERNANCE DES PRESTATIONS

Les activités principales de ce module sont :

- Centraliser la gestion de la qualité de service,
- Améliorer la qualité des services rendus par la mesure et l'analyse,
- Améliorer la performance des processus, par la mise en place un suivi des réclamations,
- Contrôler et donner une vision claire de la qualité du service rendu auXXXXX par la mise en œuvre de tableaux de bord.
- Proposer et mettre en œuvre des axes d'amélioration fonctionnelle, opérationnelle et technique
- Accompagner le XXXXX dans son pilotage opérationnel par la mise en place d'OLA, de SLR et de tableaux de bords.
- Piloter la performance des processus dont ANTARES est responsable par la mise en œuvre d'un suivi,
- Sécuriser la réflexion sur les projets initiés par le XXXXX, selon le devoir de Conseil d'ANTARES par la mise en œuvre de d'une démarche de suivi de projet.
- Proposer des approches innovantes sur les sujets fonctionnels, opérationnels et techniques
- Effectuer un reporting régulier et participer à des comités d'amélioration continue

---

## 4.5.3. FONCTIONS PRINCIPALES D'ANTARES

---

### 4.5.3.1. LE DIRECTEUR DES OPERATIONS

Le Directeur des Opérations (intervenant hors CDS et agissant tout au long du contrat pour une amélioration continue) a pour principales missions :

- Assure la relation opérationnelle avec le XXXXX,
- Assure de la bonne application des obligations contractuelles,
- Examine les priorités informatiques définies par le XXXXX,
- Propose des solutions informatiques les mieux adaptées à la réalisation des objectifs,
- Anticipe les événements par l'adoption d'une attitude proactive,
- Contrôle l'état d'avancement et d'exécution des prestations d'ANTARES,
- Propose de nouvelles prestations,
- Dans le domaine de la gestion des infrastructures : il veille à la pertinence des moyens, au niveau de prestation, en recherchant l'adéquation du rapport service/coût,
- Dans le domaine de l'intégrité des données : il prend les mesures assurant leur pérennité, leur cohérence, leur confidentialité,
- Dans le domaine de la mise en œuvre de nouveaux moyens : il participe à la recherche proactive d'adéquation entre le besoin, la réalisation et à la mise en œuvre,
- A la responsabilité du catalogue de service.

---

### 4.5.3.2. SERVICE DELIVERY MANAGER

ANTARES est représenté par un Service Delivery Manager, interlocuteur privilégié du XXXXX, responsable du bon fonctionnement de la prestation. Il a pour mission de manager la prestation qui lui est confiée par sa direction, dans le respect des règles énoncées dans les documents applicables.

Il est à ce titre responsable de :

- La fiabilité de la prestation en termes de prise en charge et traitement des dysfonctionnements,
- La réactivité de la prestation en termes de prévention et de prise en compte des demandes,
- Du respect des engagements de délais et au besoin, à tout mettre en œuvre, pour dépanner dans les meilleurs délais, quelle que soit l'origine de l'incident.

Et en particulier :

- Assurer la responsabilité de la fourniture de service,
- Assurer le respect des engagements de qualité et de niveaux de services représentés par les indicateurs qualité de service,
- Assurer l'encadrement des équipes engagées sur les opérations,
- Assurer la responsabilité du suivi budgétaire,
- Assurer la responsabilité du suivi de la relation, le XXXXX
- Mesurer la qualité du service offert aux utilisateurs,
- Produire les tableaux de bord,
- Définir et faire évoluer l'organisation et la convention de service,
- Piloter le service grâce au système d'indicateurs qualité,
- Gérer les fournisseurs d'ANTARES.

#### 4.6. DISPOSITIF DE L'EQUIPE CDS XXXXX

Ce paragraphe sera mis à jour à partir de la phase de transition et mis à jour à chaque modification de la composition du CDS XXXXX.

A partir du DCE, nous avons indiqué l'équipe « virtuellement » envisagée.

Dans le cadre d'une plage horaire de la Plage de Service Continu établie, une équipe sur site constituée de 9 personnes composée comme suit :

- Un Team Leader qui est également un Administrateur Système Sénior
- 2 Administrateur réseau sénior
- 1 Ingénieur de Production
- 1 DBA de Production
- 1 Administrateur système sénior
- 1 Administrateur système junior

Dispositif que nous renforcerons avec 2 apprentis en licence informatique

Le pilotage de ce dispositif est réalisé par un responsable de projet (SDM).

---

##### 4.6.1. PLANNING HORAIRE DE L'EQUIPE

Antares propose le planning suivant tout en incluant des roulements qui seront à définir lors de la mise en œuvre de la prestation :

**SERA DEFINI EN PHASE DE TRANSITION**

Cette équipe est en adéquation afin d'obtenir les niveaux souhaités de l'ensemble des indicateurs qu'ils soient soumis à pénalité (SLA) ou non (PKI).

Ce planning est celui d'une activité dite « normale » pendant une période ni critique, ni de congés pour les utilisateurs du XXXXX.

#### 4.7. ACTIVITE DE GOUVERNANCE

Les instances de gouvernance sont les comités suivants :

INSTANCES	INVESTIGATEUR	DATE EMISSION	LIVRAISON CR (jours ouvrés)
<b>Comité qualité</b>	Directeur des Opérations SDM Ingénieur Qualité	Annuel	J+7
<b>Comité de direction</b>	Direction ANTARES	Semestriel	J+7
<b>Comité Performance Opérationnelle (stratégique)</b>	SDM Directeur des Opérations	Trimestriel	J+7
<b>Comité d'Amélioration et d'Industrialisation</b>	SDM Directeur des Opérations	Trimestriel	J+7
<b>Comité de pilotage (COFIL)</b>	SDM	Mensuel	J+5
<b>Comité opérationnel/suivi activité et projet</b>	SDM Responsable CDS	Hebdomadaire	J+2
<b>Feuille de route/Point équipe</b>	SDM Responsable CDS	Journalier	J+1

-  
-  
-  
-  
-  
-  
-

Les activités de chaque comité sont décrites ci-dessous dans les tableaux suivants.

REUNION	PERIODE	PARTICIPANTS	ORDRE DU JOUR TYPE (exemples)
<b>Comité qualité (CQ)</b>	Annuel	<b>DSI du XXXXX</b> - Responsable du domaine - Responsable du service - Responsable des opérations - Responsable Qualité - Responsable Contrat	- Validation du PAQ (suite à rédaction ou évolution) - Analyse des tableaux de bord qualité - Analyse des éventuelles non-conformités - Analyse du bilan des revues qualité

		<p><b>ANTARES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur des Opérations</li> <li>- Ingénieur Qualité</li> <li>- SDM</li> <li>- Team Leader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilan global : Evolution / Action préventive</li> <li>- Analyse des bilans périodiques de la prestation</li> <li>- Choix d'orientation pour la période à venir</li> <li>- Planification des audits et des revues de compte-rendu diffusés à la DSI du XXXXX</li> </ul>
<p><b>Comité de Direction (CD)</b></p>	<p>Semestriel</p>	<p><b>DSI du XXXXX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable du domaine</li> <li>- Responsable contrat</li> </ul> <p><b>ANTARES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direction</li> <li>- Directeur des opérations</li> <li>- SDM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des orientations stratégiques et des priorités quant à la prestation</li> <li>- Examen des propositions d'avenant ayant un impact contractuel fort</li> <li>- Contrôle global de la prestation</li> <li>- Validation du plan d'Amélioration Continue</li> <li>- Validation du plan de progrès</li> </ul>
<p><b>Comité Performance Opérationnel (CPO)</b></p>	<p>Trimestriel</p>	<p><b>DSI du XXXXX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable du domaine</li> <li>- Responsable du service</li> <li>- Responsable des opérations</li> </ul> <p><b>ANTARES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur des Opérations</li> <li>- Ingénieur Qualité</li> <li>- SDM</li> <li>- Team Leader</li> </ul>	<p>MCO - EXPLOITATION &amp; SYSTEME</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle et suivi de la qualité de la prestation au regard des engagements</li> <li>- Analyse des tableaux de bord</li> <li>- Suivi du Capacity planning</li> </ul> <p>VEILLE TECHNOLOGIQUE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préconiser et chiffrer (plan de charge humain et financier) les évolutions techniques, notamment en proposant des choix de matériels et de logiciels respectant les notions de portabilité et de réversibilité</li> </ul> <p>REVUE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des compétences, (qualitative et quantitative</li> <li>- de la documentation (qualitative et quantitative</li> <li>- du plan de réversibilité</li> <li>- En rapport avec ces évolutions</li> </ul>
<p><b>Comité d'Amélioration &amp; d'Industrialisation (CAI)</b></p>	<p>Trimestriel</p>	<p><b>DSI du XXXXX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable des opérations</li> <li>- Responsable du service</li> </ul> <p><b>ANTARES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur des Opérations</li> </ul>	<p>Le catalogue des services sert de point de départ à l'industrialisation des opérations, il permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître la situation de départ de chaque activité (complexité / charge)</li> <li>- Prioriser les optimisations à réaliser en fonction des gains potentiels attendus</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingénieur Qualité</li> <li>- SDM</li> <li>- Team Leader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurer et contrôler les améliorations apportées</li> <li>- Prendre les décisions (poursuivre l'optimisation d'une activité ou passer à une autre)</li> <li>- Suivi de l'Amélioration Continue</li> </ul>
<b>Comité de pilotage (COPI)</b>	Mensuelle	<p style="text-align: center;"><b>DSI du XXXXX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable des opérations</li> <li>- Responsable du service</li> <li>- Responsable du domaine</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ANTARES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur des Opérations</li> <li>- Ingénieur Qualité</li> <li>- SDM</li> <li>- Commercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De définir et de contrôler la qualité de la prestation, d'actualiser si nécessaire le niveau de qualité de services garantis, et de contrôler l'adéquation moyens/services demandés</li> <li>- De contrôler l'exécution du budget arrêté, de proposer d'éventuels ajustements financiers</li> <li>- De valider les performances du système à la suite de toute évolution des volumes</li> <li>- De proposer et de suivre les actions correctives et préventives engagées pour améliorer la prestation</li> <li>- Suivi des projets : Etat d'avancement, planification à venir, alertes, budget, etc.</li> <li>- Approuver les demandes d'évolutions proposées</li> <li>- Arbitrer les différends survenus</li> </ul>
<b>Comité de suivi (COSUI)</b>	Hebdo	<p style="text-align: center;"><b>DSI du XXXXX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable des opérations</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ANTARES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Team Leader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation du compte rendu précédent</li> <li>- Revue des travaux/actions/événements réalisés (période passée) et à venir</li> <li>- Revue des projets</li> <li>- Planification globale de la période à venir</li> <li>- Revue des demandes d'évolution, de changement ...</li> <li>- Contrôle de l'adéquation des moyens mis en œuvre</li> <li>- Suivi des indicateurs</li> <li>- Analyse des incidents et des problèmes</li> <li>- <b>Traçabilité des actions dans EasyVista</b></li> <li>- <b>Préparation d'une synthèse hebdomadaire des faits</b></li> </ul>

			<p><b>marquant (liste des incidents...etc.) et des indicateurs (taux de disponibilité, temps de résolution...etc) et du suivi des tickets EasyVista</b></p> <p>-</p>
<b>Feuille de route</b>	Quotidien	<p><b>ANTARES</b></p> <p>- Team Leader</p>	<p>- Point des équipes ANTARES</p> <p>- Gestion interne, ordre du jour qui varie en fonction de l'activité des équipes.</p>
<b>Réunion XXXXX</b>	Hebdo	- Réunion d'une heure avec présentation du CDS de 10 minutes	
<b>Réunion Exploitation</b>	Mensuelle	- Participation	
<b>Point Amélioration Continue</b>	Mensuelle	- Points avec les équipes internes DSI sur les incidents pour l'amélioration continue	

#### 4.7.1. SUIVI FINANCIER

Le Service Delivery Manager effectuera le suivi budgétaire de la prestation,

- Fourniture d'indicateurs de mesure de l'activité par nature d'actions : changement incidents, demandes en charge et en Euros,
- Prévisionnel de charge en fonction des dates de livraisons souhaitées et planning.
- Suivi du niveau des jours consommés.

## 5. QUALITE

### 5.1. CONTROLE DES DOCUMENTS LIVRABLES

#### 5.1.1. CONTROLES ANTARES

ANTARES, responsable de la qualité des documents livrés auXXXXX, réalise des contrôles de ces documents avant livraison.

#### 5.1.2. CONTROLES DE L'ARS ILE DE FRANCE

Le responsable de prestation du XXXXX (ou une personne déléguée) est responsable du contrôle des livrables.

Sa revue est formalisée par :

- L'envoi d'un mail de validation ou la signature du document papier dans les autres cas.

Dans le cadre de ce contrôle, le responsable de prestation du XXXXX, pourra vérifier la réalisation du contrôle du livrable par ANTARES, par consultation de l'enregistrement associé.

### 5.2. EVALUATION DE LA PRESTATION

#### 5.2.1. CONVENTION DE SERVICES

Les niveaux de service sont définis dans la Convention de Service

#### 5.2.2. REPORTING

La description précise du reporting sera établie en Phase de Prise en Charge.

Ce paragraphe traitera de toutes les informations transmises auXXXXX sous forme récapitulative, c'est à dire à l'exclusion des informations ponctuelles transmises au cours de l'exécution des Processus. Par exemple, la fourniture de rapports d'incidents est traitée au chapitre relatif au processus de gestion des incidents ; en revanche la fourniture de liste d'incidents ou de leur analyse statistique sera décrite ici.

Les contrôles qualitatifs de la prestation sont réalisés au travers des différents comités de suivi.

## 5.3. AUDITS DE LA PRESTATION

Des audits de service sont possibles et peuvent être demandés par ANTARES ou du XXXXX.

---

### 5.3.1. AUDIT INTERNE ANTARES

Les audits internes à ANTARES ont lieu à la demande d'un manager ANTARES habilité. Ils sont effectués par des auditeurs ANTARES non-impliqués dans le service et ont pour objectif d'améliorer celui-ci.

Un préavis minimum de 10 jours ouvrés est requis, sachant toutefois que pour des raisons d'organisation pratique ou de sécurité ou confidentialité de l'audit, le Service Delivery Manager peut proposer éventuellement une nouvelle date proche pour l'accueil du ou des auditeurs.

Les résultats d'audit sont consignés dans un rapport d'audit, émis par l'auditeur, approuvé par le ou les audités. Les actions correctives à mener suite à cet audit sont déterminées par ANTARES et sont suivies par le Service Delivery Manager ANTARES.

Ce rapport est confidentiel.

Tous les risques identifiés par ANTARES et impliquant le XXXXX feront l'objet d'une communication par le Service Delivery Manager ANTARES lors des Comités de Pilotage.

---

### 5.3.2. AUDITS DU XXXXX

Le XXXXX peut réaliser ou faire réaliser par tout prestataire de son choix soumis au secret professionnel, un audit de tout ou partie du service sous réserve que la mission d'audit n'ait pas d'objet autre que de s'assurer du respect par ANTARES des obligations du Contrat.

Le XXXXX s'engage à avertir ANTARES par écrit au moins 5 jours ouvrés à l'avance, en précisant la nature, le déroulement et le calendrier de la mission ainsi que le nom des auditeurs.

Les résultats d'audit sont consignés dans un rapport d'audit, émis par le responsable de la mission, approuvé par le ou les audités. Les actions correctives à mener suite à cet audit sont déterminées en commun et sont suivies par le Directeur des Opérations ANTARES.

---

### 5.3.3. REGLES COMMUNES AUX AUDITS

Les règles communes aux audits sont les suivantes :

- La demande est formulée par écrit auprès du Service Delivery Manager ANTARES en respectant le préavis requis selon le demandeur.
- Les auditeurs doivent prendre un engagement formel de non-divulgence des informations recueillies quel qu'en soit le mode d'acquisition.
- Aucun document ou support magnétique ou électronique de la propriété du XXXXX ou ANTARES ne peut sortir du site audité sans l'accord du Comité de Pilotage.



- Les audits ont lieu dans les locaux du service réalisé par ANTARES, en présence des personnes concernées d'ANTARES et du XXXXX.
- L'audit doit être mené de façon à perturber le service au minimum.
- Le compte rendu est à la charge de l'auditeur.

## 5.4. BILAN ANNUEL DE LA PRESTATION

Chaque année le comité stratégique réalise un bilan d'ensemble de la prestation :

- Mesurant la satisfaction du XXXXX sur la prestation,
- Mesurant les écarts entre les engagements et le réalisé,
- Incluant le bilan économique global entre le budget prévisionnel et le coût réel de la prestation,
- Présentant une synthèse des raisons qui ont conduit aux écarts constatés, en termes de gains ou de pertes,
- Présentant les bonnes pratiques qui ont servi la prestation,
- Proposant un plan de progrès pour l'année à venir.

Le compte rendu de cette réunion est transmis au Responsable qualité du XXXXX et au Responsable de la prestation du XXXXX.

## 5.5. PLAN D'ASSURANCE QUALITE

### 5.5.1. RESPONSABILITE

Les responsabilités relatives à l'élaboration et à l'approbation du Plan Assurance Qualité sont les suivantes :

ACTIVITÉ	RESPONSABLE
<b>CONCEPTION DU MODÈLE DE CAHIER DES CHARGES QUALITÉ</b>	- Responsables XXXXX
<b>RÉDACTION DU PAQ</b>	- Service Delivery Manager ANTARES
<b>VÉRIFICATION (RELECTURE) DU PAQ</b>	- Responsable MOA - Team Leader ANTARES
<b>APPROBATION DU PAQ</b>	- Directeur des Opérations ANTARES - Responsables XXXXX
<b>SUIVI DE L'APPLICATION DU PAQ</b>	- Service Delivery Manager ANTARES - Responsables MOA - Team Leader ANTARES
<b>DÉROGATION AU PAQ</b>	- Comité de Pilotage
<b>ÉVOLUTION DU PAQ</b>	- Comité de Pilotage

### 5.5.1. OBLIGATIONS D'ANTARES

ANTARES à l'obligation d'appliquer le PAQ et d'en surveiller l'application durant toute l'exécution du contrat ;

- En cas de contradiction du Plan Qualité avec les clauses contractuelles, ce sont ces dernières qui prévalent, et ce jusqu'à ce qu'il y est résolution du différend,
- le PAQ est remis à jour si nécessaire. Les évolutions sont soumises à l'approbation du XXXXX,
- pour écrire le PAQ, ANTARES peut utiliser ses standards si ceux-ci répondent totalement aux prescriptions du présent document et aux normes en vigueur auXXXXX, dans le cas contraire, il doit se conformer aux standards et normes du présent cahier des charges.

---

### 5.5.2. REDACTION

La rédaction du PAQ étant de la responsabilité d'ANTARES, nous nous engageons à ce que le PAQ soit suffisamment précis et concis pour permettre auXXXXX une évaluation exhaustive des dispositions proposées.

ANTARES s'engage à respecter les règles de mise à jour du PAQ pendant toute la durée du marché.

---

### 5.5.3. VALIDATION

Le processus itératif est le suivant :

- Après validation interne d'ANTARES, le Directeur des Opérations diffuse le document auXXXXX,
- Le XXXXX dispose de 15 jours ouvrés pour exprimer toutes ses remarques sur le document. Les remarques peuvent être exprimées dans une fiche de lecture ou bien dans le document lui-même retourné avec les marques de révisions,
- ANTARES dispose ensuite de 15 jours ouvrés pour traiter les remarques du XXXXX, faire évoluer le document en conséquence et le faire approuver en interne avant d'adresser une nouvelle version du document auXXXXX. Le processus se poursuit au point précédent jusqu'à accord des deux parties sur le contenu de la version du PAQ pouvant être mis en application (des remarques mineures peuvent être notées pour intégration lors de la prochaine révision).

La rédaction initiale et la validation de la première version applicable du PAQ du service récurrent seront réalisées pendant la phase d'initialisation.

Pour mise en application, le PAQ doit être approuvé par les signataires indiqués en page de garde, leur approbation étant matérialisée par leur visa. Après approbation des deux parties, le PAQ est mis en œuvre pour toute la durée de la phase de production du service.

---

### 5.5.4. PROCEDURE D'EVOLUTION

La mise à jour du PAQ est de la responsabilité d'ANTARES.

Le PAQ peut être mis à jour dans ses objectifs ou dans ses techniques.

Cette évolution peut faire suite à un avenant au contrat, une évolution de la charge ou du périmètre, une évolution des méthodes de fourniture du service, une action qualité, etc.

Pour toute demande d'évolution, la procédure est la suivante :

- Le demandeur soumet sa demande au responsable concerné (Responsable MOA, Directeur des Opérations ou Service Delivery Manager ...). En cas d'accord, la demande est présentée pour approbation lors d'un Comité de Pilotage.
- Après analyse des impacts de l'évolution sur la fourniture du service, une décision collective est prise en séance ou (selon l'importance de l'analyse nécessaire) lors de la réunion suivante du Comité de Pilotage : la demande d'évolution est acceptée ou refusée.
- La date de la demande, le nom du demandeur, le domaine du PAQ à faire évoluer, les raisons de la demande d'évolution, la proposition d'évolution, l'analyse et la décision prise sont consignés dans le compte rendu du Comité de Pilotage.
- Après approbation et diffusion de ce compte-rendu, ANTARES dispose de 15 jours ouvrés pour modifier le PAQ, le faire approuver en interne et adresser une nouvelle version auXXXXX qui dispose également d'un délai de 15 jours ouvrés pour faire part de ses remarques éventuelles.

Toute évolution du PAQ fait l'objet d'une modification du numéro de version du document.

Après approbation, suivant les mêmes règles que la première version, la nouvelle version annule et remplace immédiatement les versions antérieures.

Les annexes du PAQ sont modifiables sur décision du Comité de Pilotage.

---

#### 5.5.5. MISE A JOUR PERIODIQUE

Il est convenu que le PAQ soit revu systématiquement une fois par an, lors de la revue annuelle de Contrat dans le cadre du Comité Stratégique. Cette mise à jour annuelle du PAQ donnera lieu à la création d'une nouvelle version majeure (incrémentation du numéro de version du document) qui sera approuvée selon un processus identique à celui décrit pour la création initiale.

---

#### 5.5.6. ÉVOLUTIONS PONCTUELLES

Tout changement impactant les dispositions indiquées dans le PAQ devra faire l'objet d'une modification :

En cas de modification mineure, une révision du PAQ sera diffusée après suivi du processus d'évolution par le Responsable Qualité d'ANTARES à l'ensemble des acteurs concernés. Cette modification fait évoluer le n° de version du document.

En cas de modification majeure (évolution impliquant une révision importante du PAQ), une version majeure du PAQ sera diffusée après suivi du processus d'évolution par le Responsable Qualité d'ANTARES à l'ensemble des acteurs concernés. Cette modification fait évoluer le n° de version du document.

---

### 5.5.7. HISTORIQUE DES VERSIONS

Toute modification du PAQ est consignée dans l'historique situé en début de document.

---

### 5.5.8. DIFFUSION

Après approbation par les Responsables du Centre de Traitement de la Banque de France, approbation visible sur la page de garde dudit document, le PAQ est diffusé comme suit :

- Un exemplaire est conservé par les Responsables du XXXXX,
- Un exemplaire est remis au Service Delivery Manager ANTARES par les Responsables du Centre de Traitement du XXXXX
- Un exemplaire est remis au Service Manager ANTARES par les Responsables du XXXXX
- Un exemplaire est remis à chaque membre de l'équipe technique par le Service Delivery Manager ANTARES.

---

### 5.5.9. CONTROLE

ANTARES procèdera à des actions de contrôles et de tests tout au long de la prestation afin de s'assurer de l'application de la démarche qualité dans la mise en œuvre des solutions apportées. Ces actions permettent d'anticiper les éventuelles dérives pouvant survenir. Le résultat de ces tests est systématiquement consigné et archivé.

Les résultats seront communiqués aux responsables du XXXXX lors des Comités de Pilotage mensuels.

---

#### 5.5.9.1. TYPES DE CONTROLE

ANTARES mettra en œuvre une politique d'échantillonnages, d'inspection et de revue qui seront intégrés aux :

- Audits sur l'application des processus de MCO,
- Audits sur l'application des processus de Support,
- Audits sur la documentation,
- Audits sur les processus organisationnels
- Audits sur le respect des engagements réciproques,

Est généré de ses contrôles :

- Rapports de vérification de l'application et du respect du PAQ
- Un plan d'action corrective dans le cadre de manque.
- Un plan d'action modificatif et évolutif.
-

---

### 5.5.10. DISPOSITIONS PRISES EN CAS DE NON-RESPECT DU PAQ

Le non-respect d'une des dispositions du PAQ par l'une des parties ne peut avoir qu'un caractère exceptionnel et doit être signalé lors de comités de pilotage ainsi qu'au Service Delivery Manager d'ANTARES qui en identifie la cause et en analyse les impacts sur la fourniture du service.

Faisant suite à cette analyse et en fonction de la nature du non-respect constaté, le Service Delivery Manager d'ANTARES informe le Delivery Manager d'ANTARES afin que celui-ci :

- Rappelle la nécessité de l'application du PAQ
- ou engage une action corrective comme la mise à jour du PAQ ou d'une procédure
- ou demande une dérogation qui est traitée selon la procédure ci-dessous.

La demande de dérogation est formulée par le Service Delivery Manager. Elle décrit :

- Les dispositions du PAQ non appliquées
- Les raisons de leur non-application
- les dispositions éventuelles se substituant aux règles non appliquées
- Les conséquences de la dérogation au niveau de la fourniture du service
- La durée de la dérogation.

Cette demande est transmise au Responsable du XXXXX

La demande de dérogation doit être approuvée par le Service Delivery Manager d'ANTARES et Responsable du XXXXX pour approbation s'il s'agit d'une non-conformité aux exigences du XXXXX.

Dans le cas d'un refus notifié par le Responsable du XXXXX ou par le Service Delivery Manager d'ANTARES, la disposition incriminée est corrigée.

La réponse est enregistrée dans le compte-rendu du Comité de Pilotage ou du Comité de Suivi approprié selon son importance.

## 6. GESTION DES SERVICES

### 6.1. LISTE DES PROCESSUS RECURRENTS

Ce paragraphe décrit les différentes interfaces entre les Processus de prestation des services récurrents d'ANTARES et du XXXXX.

Les processus sont les suivants :

Processus de Support :

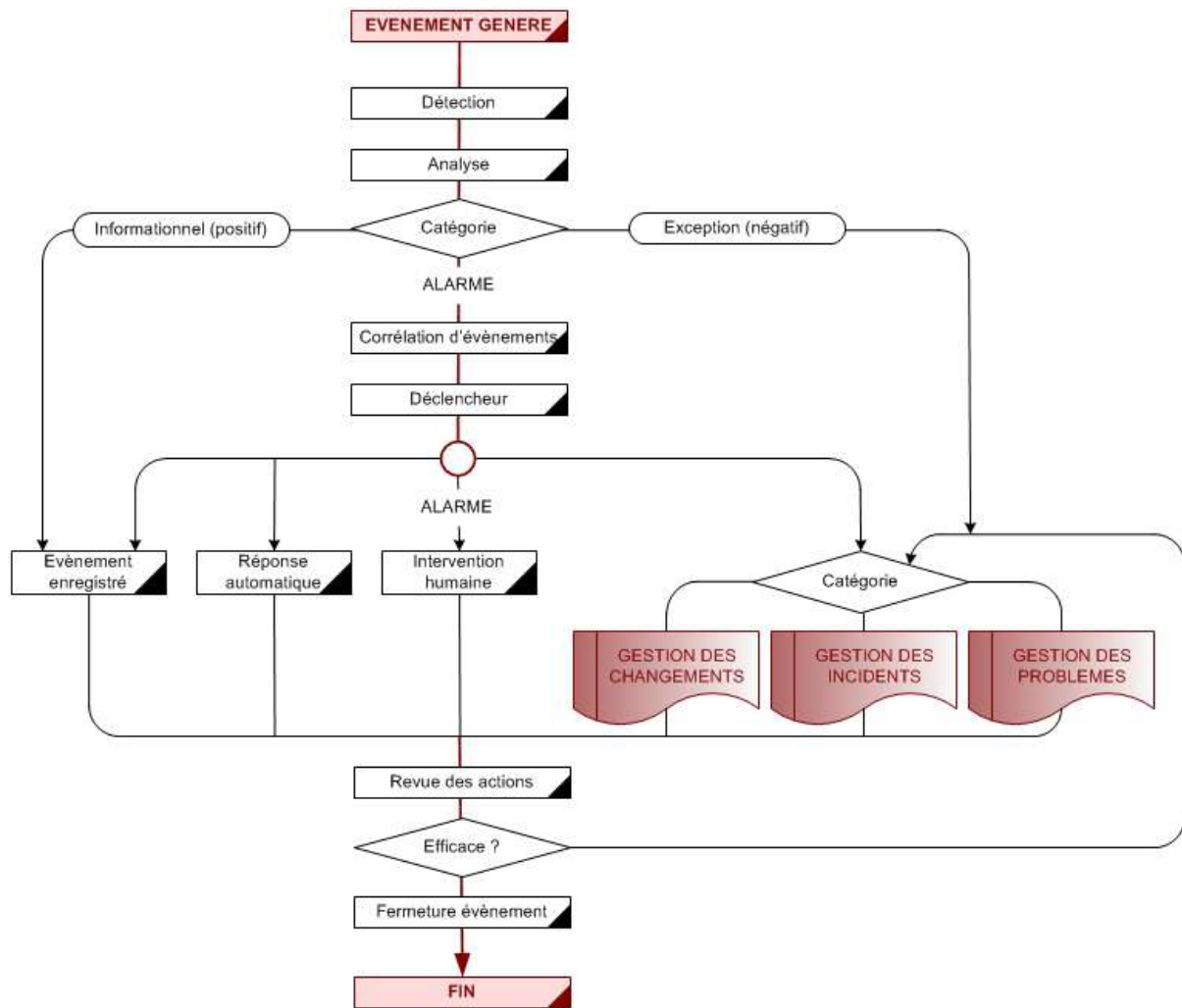
- Gestion des événements
- Gestion des incidents, y compris la procédure d'escalade
- Gestion des changements
- Gestion des problèmes
- Gestion de la configuration
- Gestion des versions

Processus de fourniture de services :

- Gestion des niveaux de service

6.2. GESTION DES EVENEMENTS (SUPERVISION)

Celui-ci s'applique dans le cadre de la supervision et sera adapté à l'écosystème du XXXXX lors de la phase de transition.



## 6.3. GESTION DES INCIDENTS

### 6.3.1. OBJECTIFS DE LA GESTION DES INCIDENTS

L'objectif de la gestion des incidents est de restaurer un service interrompu ou défectueux aussi vite que possible, de manière à ce que le demandeur puisse continuer à utiliser le service, et avec un minimum de dérangement et un maximum de sécurité.

### 6.3.2. INTERFACES XXXXX ET ANTARES

La gestion des incidents peut être déclenchée à partir d'un ticket du XXXXX ; elle peut aussi être déclenchée par un autre processus (Gestion des changements, monitoring (Supervision), de la production ...) ; dans ce cas, la communication entre ANTARES et le XXXXX est organisée de la manière décrite dans le processus déclencheur, sauf lorsque la procédure d'escalade est déclenchée.

- Quand le processus de gestion des incidents est déclenché par la Gestion des appels après un appel du XXXXX, le Demandeur XXXXX est tenu informé de l'évolution de l'incident dans le cas où il apparaîtrait que le service ne peut être restauré dans les délais convenus.
- Avant de clore l'incident, une vérification est également réalisée pour s'assurer que le demandeur peut réellement utiliser le service.
- Dans le cas où la Gestion des incidents serait déclenchée par la Gestion de la production (y compris par création automatique basée sur la surveillance), aucune communication proactive vers le XXXXX ne sera effective pour ce type d'incidents, sauf dans deux cas :
  - o Dans le cas d'un incident de Priorité 1
  - o Dans le cas d'un incident ne figurant pas dans la catégorie Priorité 1 qui entraîne un non-respect des niveaux de service convenus.

Dans ces cas l'information est transmise aux personnes suivantes à convenir ;

Dans le cas d'un incident de Priorité 1, en plus de la notification et de la procédure d'escalade, un premier rapport d'incident sera émis dans les 24 heures suivant la clôture, en utilisant le modèle ad-hoc et diffusé à la liste suivante :

- Du côté XXXXX :
  - o A définir
- Du côté ANTARES :
  - o Le Service Delivery Manager
  - o Le Team Leader

De plus, lorsqu'un incident qui ne figure pas dans la catégorie de Priorité 1 a un impact sur l'un des indicateurs de performances, un rapport est émis, en utilisant le modèle mentionné ci-dessus. Il mentionne la cause de l'incident et est diffusé aux mêmes personnes.

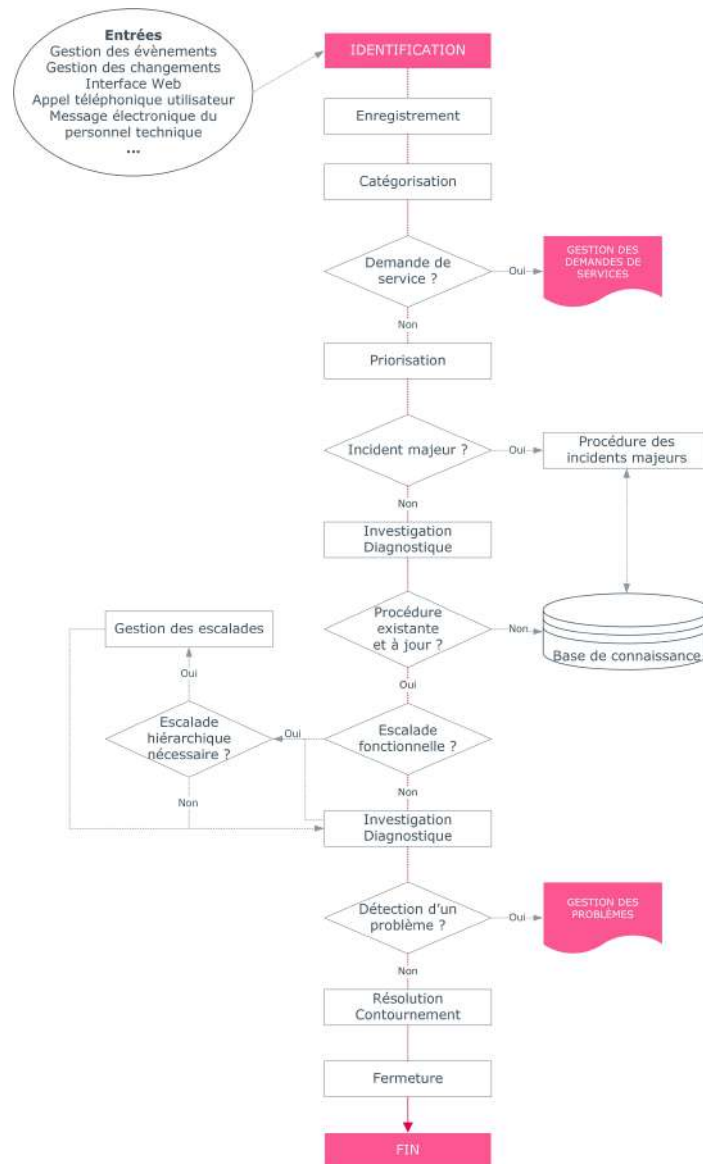
Lorsque le traitement d'un incident (ou d'un Changement) nécessite l'intervention d'une équipe du XXXXX ou d'un tiers fournisseur du XXXXX (tous deux nommés « Groupes de support XXXXX dans les lignes qui suivent), ANTARES informe le groupe ad-hoc et sera informé du traitement réalisé sous des formes qui seront définies ultérieurement. L'Incident Manager garde son rôle vis-à-vis du Groupe de support XXXXX.



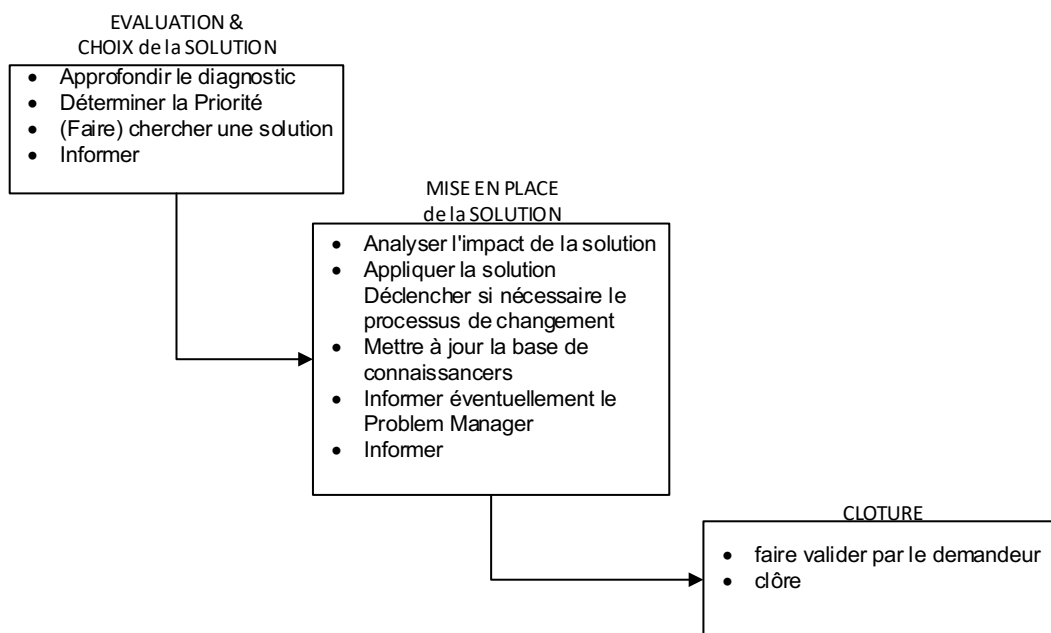
Les informations fournies par le XXXXX sur les Groupes de support, la liste de leurs membres, les plages horaires pendant lesquelles elles sont actives, leurs domaines de compétence et la façon de les contacter, seront fournies par le XXXXX lors de la phase de transition et intégré au présent PAQ sous forme d'annexe.

### 6.3.3. DEROULEMENT DU PROCESSUS DE LA GESTION DES INCIDENTS

Le logigramme suivant montre le processus ITIL de gestion des incidents que nous mettons en œuvre à chaque sollicitation.



Le déroulement du processus de Gestion des incidents est décrit dans le schéma suivant :



### 6.3.4. PRIORITE D'UN INCIDENT

Donné, à titre d'exemple car sera rédigé en phase de transition.

#### Niveau de priorité d'un incident (vision ANTARES)

Le niveau de priorité d'un incident exprime l'urgence de sa résolution.

La priorité (ou niveau d'urgence) d'un incident est déduite de deux éléments :

- La Criticité – ou importance stratégique – de la composante de service concernée ;
- La Sévérité - ou impact – de l'incident.

Le système utilisé par ANTARES permet 4 niveaux de priorité, le niveau 1 étant le plus élevé (cas très grave et rare), le niveau 4 étant le plus faible.

La règle de détermination de la priorité est représentée dans le tableau suivant :

Priorité		Sévérité			
		1	2	3	4
Criticité de l'élément impacté (le bien est :)	Stratégique	1	2	3	4 par défaut ou affectée par le groupe de support responsable du bien
	Assez stratégique	2	2	3	
	Sensible	3	3	3	
	Peu sensible	4	4	4	

#### Niveau de priorité d'un incident (vision CCTP)

La priorisation des incidents s'effectue en fonction de l'urgence et de l'impact.

Pour chaque incident, les techniciens ANTARES en évaluent la priorisation en fonction des critères établis avec Le XXXXX.

Le XXXXX définit la criticité des composants de son SI, en 3 échelons :

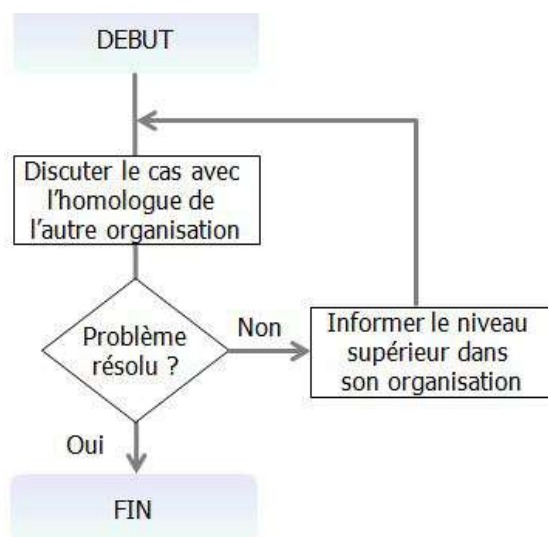
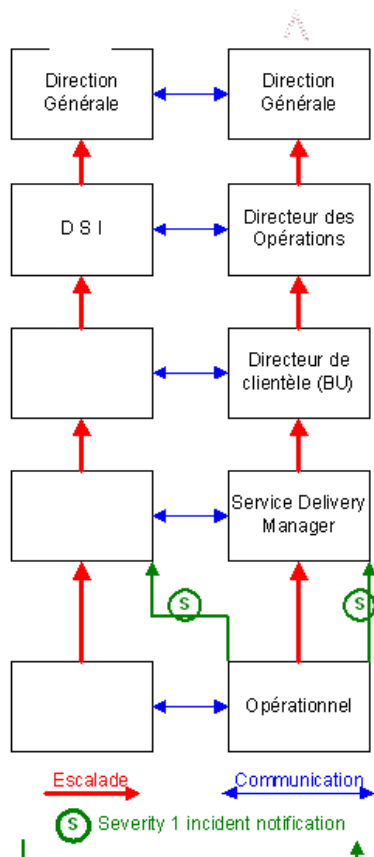
- P1
- P2
- P3

En l'absence de sévérité de l'incident, cela peut « définir » la Priorité des incidents, priorisés de P1 à P3.

## 6.4. PROCEDURE D'ESCALADE ET GESTION DE CRISE

### 6.4.1. PROCEDURE D'ESCALADE

La procédure d'escalade est une procédure qui est utilisée en cas d'échec de l'une des autres procédures définies. Elle consiste à élever le niveau de responsabilité pour le traitement d'un évènement ; elle n'est pas une procédure de diffusion particulière de l'information. Le principe de la procédure d'escalade est illustré dans les schémas suivants :



Des échelons de communication sont définis chez le XXXXX et chez ANTARES et la communication entre le XXXXX et ANTARES s'établit entre pairs, c'est à dire entre personnes du même échelon de communication.

Lorsqu'un point particulier ne parvient pas à être résolu à un niveau de communication, chacun des interlocuteurs peut escalader dans sa propre organisation au niveau supérieur qui établit alors la communication à son propre niveau pour le traitement de l'évènement concerné.

Celui qui a escaladé informe son pair de sa démarche. La procédure d'escalade est en outre systématiquement déclenchée dans les cas suivants : (à convenir durant la phase de Prise en Charge)

Les noms des personnes que chacune des deux sociétés désigne pour les différents niveaux d'escalade fait l'objet de (à convenir durant la phase de Prise en Charge)

Des échelles d'escalade sont également prévues avec les tiers fournisseurs du XXXXX suivants : à convenir durant la phase de transition

---

## 6.4.2. CELLULE DE CRISE

---

### 6.4.2.1. DEFINITIONS

Une cellule de crise est un groupe de personnes de la direction, représentant ANTARES et le XXXXX qui assurent conjointement le suivi et la gestion d'une situation dans laquelle le Service fourni auXXXXX est gravement défaillant ou est sur le point de l'être.

Une cellule de crise est une organisation temporaire et ad hoc.

---

### 6.4.2.2. LANCEMENT ET CLOTURE

Une réunion de crise peut être initiée par toute personne ayant un rôle au niveau à convenir. La demande est faite par appel téléphonique du demandeur à son homologue dans l'autre organisation. Tous deux sont appelés « initiateurs ».

Chacun des deux initiateurs informe dans sa propre société les personnes à convenir.

De plus, l'initiateur d'ANTARES informe le Help Desk du fait qu'une équipe de crise a été formée.

Ils décident conjointement de la liste des membres de la Réunion de crise, conformément aux règles décrites au paragraphe suivant.

---

### 6.4.2.3. LISTE DES MEMBRES

*Les membres d'une cellule de crise sont :*

- Les deux initiateurs,
- Toutes les personnes, en dehors des initiateurs, qui jouent un rôle au niveau Contrat, sont des membres de facto de la Cellule, et ils doivent se joindre à l'équipe de crise ou être représentés par d'autres personnes en cas d'indisponibilité.
- Ces personnes sont, du côté du XXXXX le Responsable de la prestation, le DSI et, du côté ANTARES : Le Directeur des Opérations, le Service Delivery Manager.
- Les personnes dont la présence est demandée par les initiateurs, en fonction de la nature de l'événement et/ou la situation qui a motivé la réunion de crise.
- Dans le cas où un tiers fournisseur serait impliqué dans la cause ou dans une résolution possible de l'incident, un représentant de la direction du fournisseur est invité à participer. Le XXXXX conviendra avec chacun de ses fournisseurs intervenant dans la gestion de son infrastructure de l'identité des représentants de la direction pour les réunions de crise, et communiquera leurs noms et numéros de téléphone auXXXXX.

---

#### 6.4.2.4. DIRECTION

*La direction de la Réunion de crise est assurée de manière conjointe par les initiateurs, sauf si des personnes situées à un niveau supérieur dans les deux sociétés décident d'en prendre la direction.*

---

#### 6.4.2.5. COMMUNICATION

Dans le cadre de la Cellule de crise, un rôle de communication est attribué à une personne chez le XXXXX et une chez ANTARES. Ces personnes sont chargées d'informer et de tenir au courant les personnes et unités concernées dans leur propre société vis-à-vis de la situation qui a motivée la réunion de crise.

---

#### 6.4.2.6. REPORTING

Un rapport écrit est émis par les coordinateurs des deux équipes après la clôture, en utilisant le formulaire de rapport d'incident ; il est diffusé : (à convenir durant la phase de transition).

## 6.5. GESTION DES PROBLEMES

---

### 6.5.1. OBJECTIF DE LA GESTION DES PROBLEMES

L'objectif de la gestion des problèmes est d'éviter que des incidents ne surviennent, ou ne se répètent, en éliminant leur cause initiale.

### 6.5.2. INTERFACE XXXXX ET ANTARES

Le processus de gestion des Problèmes est alimenté :

- Lorsqu'au cours du traitement d'un incident, à l'étape de Mise en place de la Solution, l'Incident Manager a signalé que la solution apportée n'avait pas éliminé la cause de l'incident et qu'il pouvait donc se reproduire.
- Lorsque les équipes techniques prennent connaissance d'erreurs connues (éventuellement annoncées par les fournisseurs), même si un incident n'a pas encore été signalé.

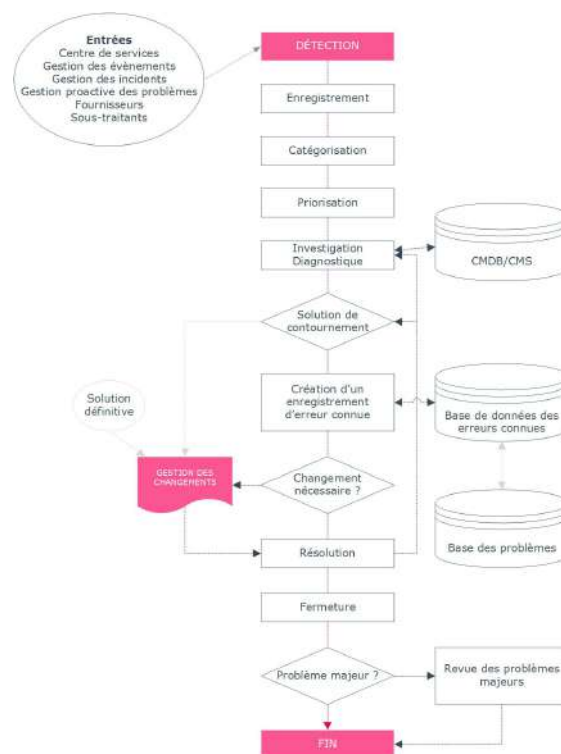
Déclenché dans les cas suivants :

- Lorsque le processus de Gestion des niveaux de service déclenche la gestion des problèmes.
- Lorsque l'examen des incidents clos, qui constitue une activité propre au processus de Gestion des Problèmes, amène à identifier le besoin de l'initier.

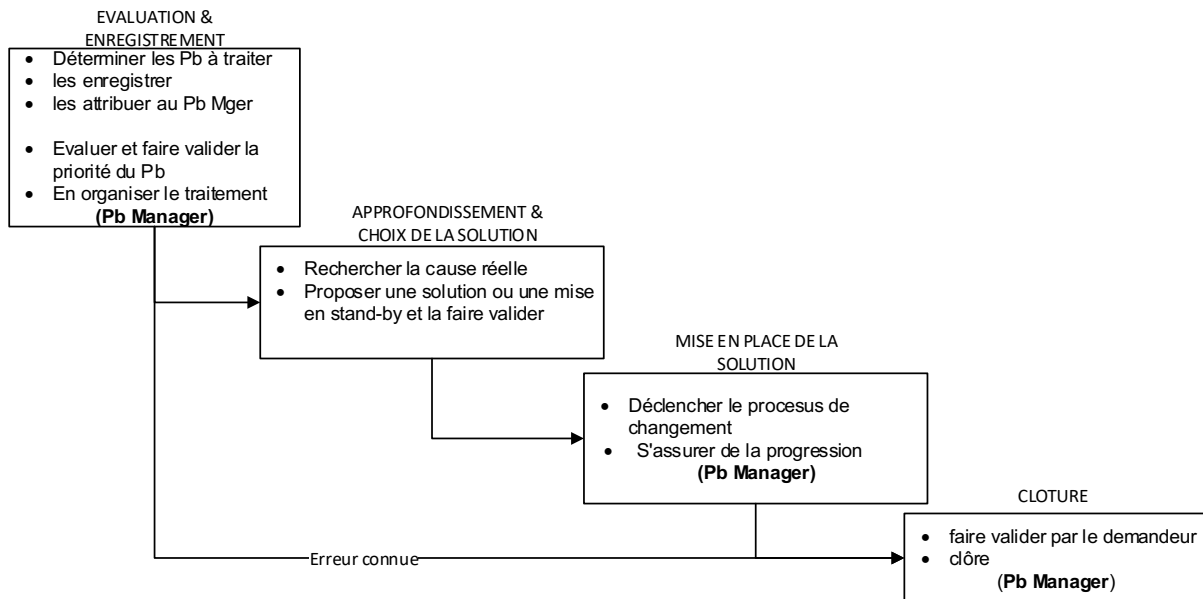
Ceci signifie que le XXXXX ne déclenche pas directement le processus de Gestion des Problèmes d'ANTARES, mais le fait par le biais du Processus de gestion des niveaux de service.

### 6.5.3. DEROULEMET DU PROCESSUS DE GESTION DES PROBLEMES

Les équipes ANTARES participent activement au processus de Gestion des Problèmes :



Le déroulement du processus de Gestion des Problèmes est décrit dans le schéma suivant :



Processus de gestion des problèmes

#### 6.5.4. ETABLISSEMENT DES PRIORITES DES PROBLEMES A TRAITER

##### 6.5.4.1. EVALUATION DES IMPACTS

Pour chaque Problème, le Problem Manager évalue les impacts sur l’activité du client d’une part, sur l’activité de ANTARES d’autre part, et en reporte les résultats au Delivery Manager d’ANTARES.

##### 6.5.4.2. ATTRIBUTION DES PRIORITES

L’attribution des priorités de traitement des problèmes est faite par le Comité de Pilotage, sur proposition du Delivery Manager d’ANTARES établie en application du principe illustré dans le schéma suivant.

		Impact sur «LE CLIENT»		
		Important	Moyen	Faible
Impact sur AO	Important			
	Moyen			
	Faible			

Priorité du PB
Haute
Moyenne
Faible

Ce point sera traité en phase de transition.

## 6.6. GESTION DES CHANGEMENTS

### 6.6.1. OBJECTIF DE LA GESTION DES CHANGEMENTS

L'objectif de la gestion des changements est de gérer le changement des éléments de configuration avec un niveau minimum de perturbation, de risque et de complexité, tout en assurant le maintien des niveaux de service convenus.

### 6.6.2. INTERFACES ARS ÎLE-DE-FRANCE ET ANTARES & DECLenchement

*La gestion des changements peut être déclenchée par :*

- Une demande du XXXXX
- Le processus de gestion des incidents
- Le processus de gestion des problèmes
- Un projet
- un des processus de la fourniture de Services (Service Delivery)
  - o Service Level Mgt,
  - o Gestion de la disponibilité, de la continuité, de la capacité ...

Les demandes de changement émanant du XXXXX sont adressées à : (à définir en phase de Prise en charge), au moyen du formulaire ad-hoc.

La liste initiale de ces formulaires sera établie en phase de transition en même temps que le catalogue des changements & services.

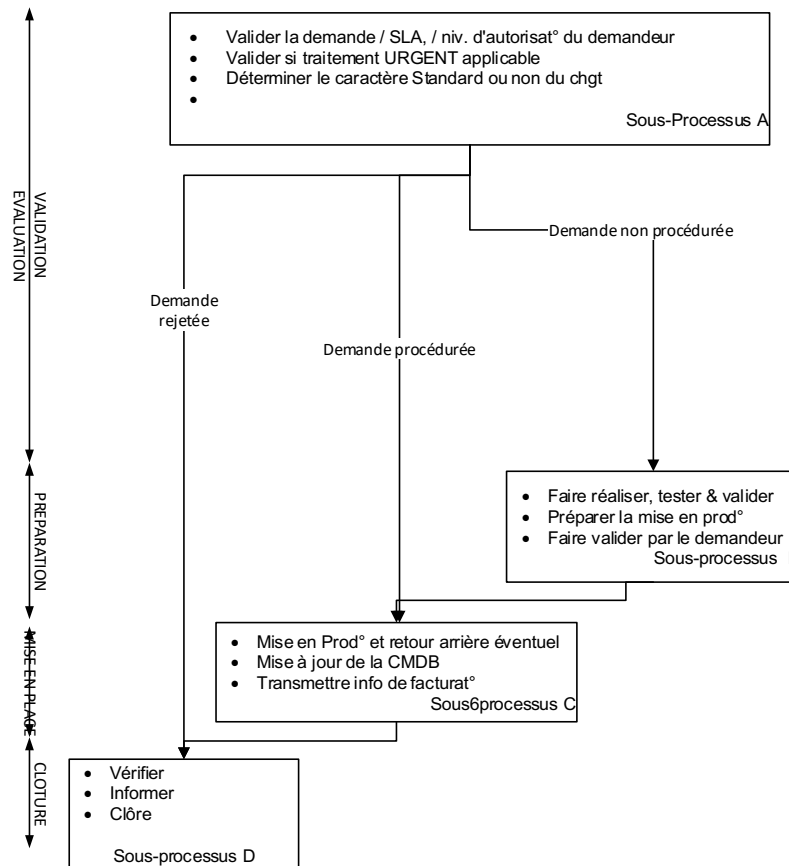
Comme indiqué au paragraphe suivant, le demandeur du XXXXX est informé à différentes étapes du traitement d'une demande ; il est également sollicité pour des validations.

Lorsque les demandes de changements sont déclenchées par un projet ou un autre processus, les informations, et les demandes de validation éventuelles, seront à destination de à convenir avec le XXXXX.

### 6.6.3. DEROULEMENT DU PROCESSUS DE GESTION DES CHANGEMENTS

Le déroulement du processus de Gestion des changements est décrit dans le schéma suivant :





Processus de gestion des changements

Les Sous-Processus A,B,C,D,E et F seront détaillés dans la version V1 du PAQ lors de la phase de Prise en Charge.

### 6.6.4. ROLES ET RESPONSABILITES

Les rôles suivants s’appliquent au processus de gestion des changements

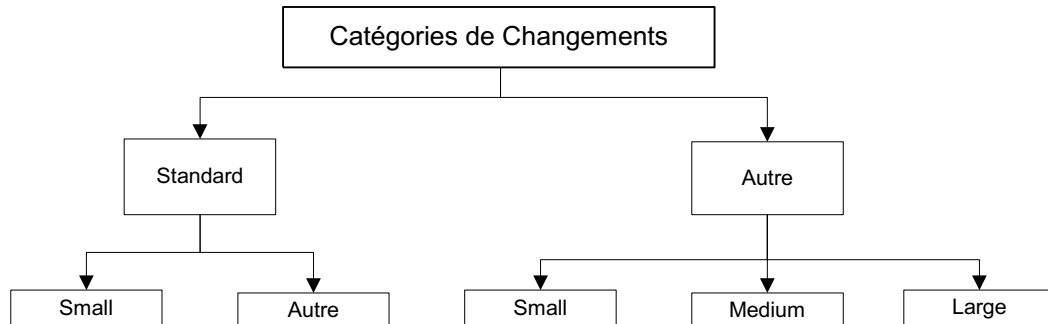
Ce tableau reste à vérifier et compléter

Rôle	Résumé des responsabilités
Change Manager ANTARES  Et Demandeur de changement du XXXXX	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classement des changements</li> <li>• Préparer des informations appropriées sur les changements comme entrée pour le CAB</li> <li>• Initier la mise en œuvre du changement</li> <li>• Décider si l’approbation de CAB est requise</li> <li>• Suivi et historique des changements.</li> <li>• Décider de la manière de traiter les changements urgents</li> <li>• Définir comment traiter un registre des changements</li> </ul>
Service Delivery Manager (ANTARES et XXXXX)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les changements relatifs au contrat / SLA</li> <li>• Préparer des informations appropriées sur les changements comme entrée pour le CAB</li> <li>• Approuver les changements portant sur les aspects financiers / SLA</li> <li>• Décider si l’approbation de CAB est requise/nécessaire</li> </ul>

Rôle	Résumé des responsabilités
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer le suivi et l'historique des changements relatifs au SLA</li> </ul>

### 6.6.5. CATEGORIES DE CHANGEMENTS

Les catégories de changement sont représentées dans le schéma suivant :



Les différentes catégories de changements se distinguent par la liste des activités du processus qui leur sont applicables.

En outre, les Changements Standards se distinguent des Autres Changements par le fait que :

- Ils font partie d'une liste tenue à jour conjointement par le XXXXX et ANTARES
- Les activités du processus de gestion des changements et de réalisation du changement qui sont applicables à chacun d'eux sont pré-procédurées. La référence de la procédure applicable est indiquée dans L'annexe ZZZ, au regard de chaque changement.

### 6.6.6. FORMULAIRES DE DEMANDE STANDARD

La liste des Formulaires de Demande de changement standard fait partie de la liste 4 (document à produire durant la phase de Prise en Charge).

Donc nous distinguerons dans cette version V0, les demandes de changements procédurées et les autres qui nécessitent une étude particulière.

### 6.6.7. CHANGEMENTS URGENTS

Un changement urgent (ou changement à traiter en urgence) est un changement pour lequel le XXXXX demande une mise en œuvre plus rapide que les niveaux de service convenus.

Un changement à traiter en urgence est considéré comme une exception, pour laquelle des accords mutuels sont conclus en amont, sur :

- La manière de gérer les risques supplémentaires occasionnés,
- La responsabilité d'ANTARES sur les incidents qui peuvent en découler,
- Les personnes autorisées au sein du XXXXX à demander un changement urgent,
- Les personnes autorisées au sein d'ANTARES à accepter le traitement en urgence d'un changement.

La notion de changement Urgent ne s'applique qu'aux « Changements Standards »:

## 6.7. GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

---

### 6.7.1. OBJECTIF DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

L'objectif de la gestion des niveaux de service est d'assurer que la fourniture du service est au moins conforme aux accords passés entre le XXXXX et ANTARES.

Cela est réalisé au moyen de revues de service, de revues de SLA, de plans d'améliorations et de reporting au management.

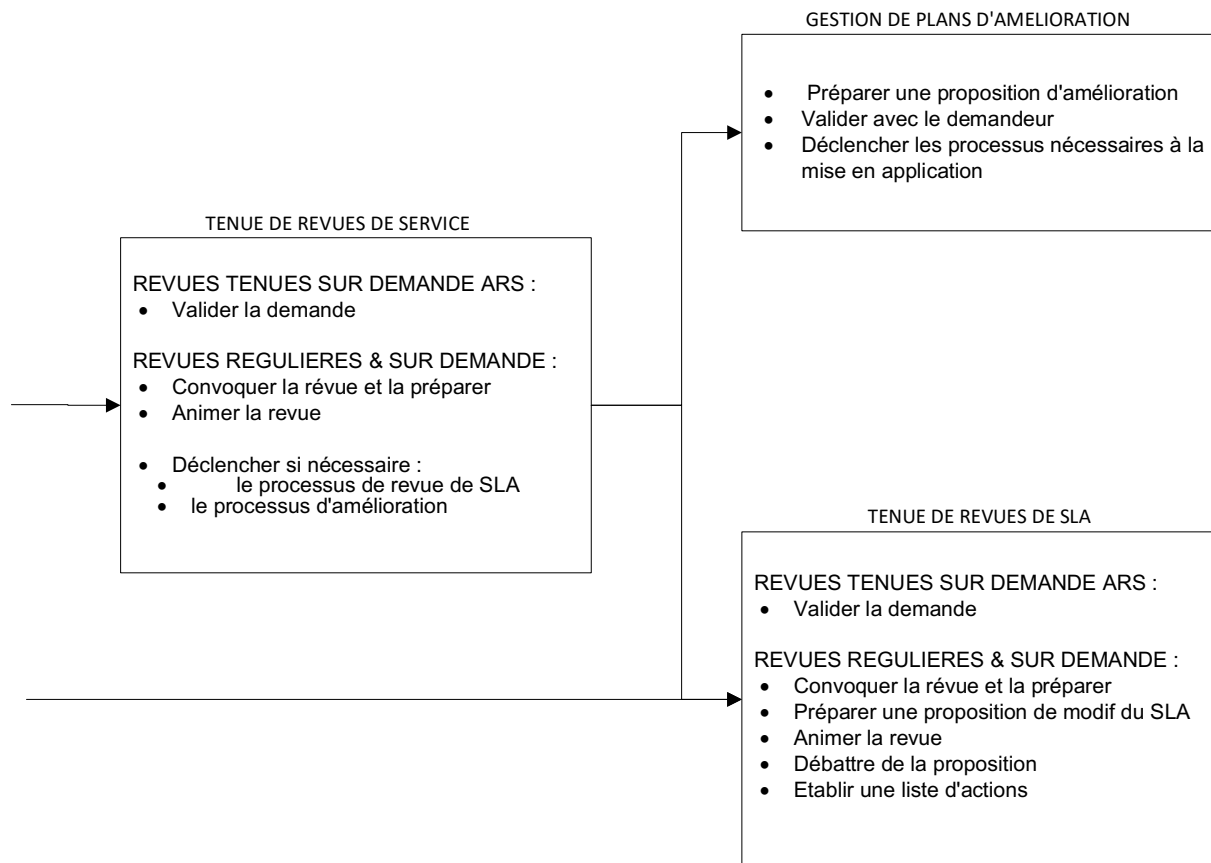
---

### 6.7.2. INTERFACE XXXXX ET ANTARES & DECLENCHEMENT

L'interaction entre le XXXXX et ANTARES a lieu à l'occasion des revues de service et de SLA et dans la gestion des plans d'amélioration. Les revues de service et de SLA sont tenues au cours des réunions du Comité de Pilotage, ou en réunions ad-hoc décidées par ce comité. Elles sont donc déclenchées par le calendrier du Comité de Pilotage. Des réunions supplémentaires peuvent être tenues à la demande expresse du XXXXX ou du Service Delivery Manager ANTARES.

---

### 6.7.3. DEROULEMENT DU PROCESSUS DE GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE



*Processus de Service Level Management*

**6.7.4. TENUE DES REVUES DE SERVICE**

Les revues de Service consistent à analyser le niveau de service atteint et à décider, le cas échéant, des actions à prendre. Ces actions prennent la forme de :

- Déclenchement du processus de TENUE DES REVUES DE SLA
- Déclenchement du processus de GESTION DE PLANS D'AMELIORATION
- ou encore de Demandes de changements, quand il s'agit de faire évoluer le reporting de service.

L'analyse du niveau de service atteint est faite au moyen du reporting de service dont la forme et le contenu sont définis conjointement.

Les revues de service régulières se tiennent en Comité de Pilotage, à chaque réunion de ce comité.

**6.7.5. TENUE DES REVUES DE SLA**

Les revues de SLA consistent à analyser une demande d'adaptation du SLA.

Ces adaptations peuvent prendre la forme :

- de simples corrections,
- de clarifications,
- d'adaptations correspondant :
  - o à des évolutions du périmètre (ajout ou suppression de service),
  - o à des évolutions des niveaux de service convenus,

Les revues de SLA se tiennent en Comité de Pilotage, mais ne sont inscrites à l'ordre du jour de ce comité que sur demande du XXXXX ou du Delivery Manager ANTARES, ou bien sur décision prise en Revue de Service.

Lorsque le Processus aboutit à un SLA révisé, la liste d'actions de la revue inclut la diffusion de l'information sur cette révision par le XXXXX et le Delivery Manager ANTARES auprès de l'ensemble des personnes impactées.

---

#### 6.7.6. GESTION DE PLANS D'AMELIORATION

La gestion des plans d'amélioration est déclenchée par les revues de service. Elle consiste à élaborer des propositions d'amélioration, à les valider conjointement et à déclencher le ou les processus correspondant à la mise en œuvre de la proposition.

Il peut s'agir en particulier du processus de gestion des changements, de celui de gestion des problèmes ou de celui de gestion de projet.

---

#### 6.7.7. ROLES ET RESPONSABILITES

Les rôles de ce processus sont tenus par le Service Delivery Manager ANTARES

## 7. CHARTE DE SAVOIR-ÊTRE

L'ensemble des collaborateurs ANTARES sont au fait de cette charte d'éthique et leurs responsables opérationnels comme hiérarchique assure le respect et le suivi de celle-là auprès des collaborateurs qu'ils ont en charge.

### CHARTE DE SAVOIR-ÊTRE

*Cher Collaborateur, Chère Collaboratrice,*

*La relation entre vous et le client s'établit quotidiennement à l'occasion de multiples situations. Ce dernier est en droit d'attendre de votre part, une contribution active à la résolution de ses problèmes et un traitement courtois.*

*Vous devez donc vous efforcer d'associer une disponibilité totale à un comportement personnel exemplaire.*

*Cela contribuera ainsi à améliorer l'image de notre société dont vous êtes le représentant.*

*En effet, le respect des règles élémentaires de courtoisie, la bienséance de vos attitudes et le soin que vous accordez à votre tenue vestimentaire, contribuent à la valorisation de la fonction informatique en général et de notre société en particulier.*

*Vous améliorerez votre image :*

- *En adoptant une tenue et une apparence physique soignées.*
- *En manifestant, au quotidien, un comportement irréprochable.*
- *En proscrivant les excès de langage, les familiarités, les gestes déplacés.*
- *En faisant preuve de retenue dans les actes et propos.*

*La qualité d'informaticien vous confère un certain prestige et conforte votre autorité notamment lors des actions auprès des personnes non averties. En abuser aboutit à les amoindrir.*

*Par ailleurs, les clients apprécient que vous manifestiez de l'intérêt à de simples demandes d'information.*

*Il est primordial de se montrer disponible à leur égard.*

- *Lorsqu'un client est en difficulté, en apportant son assistance ou en diagnostiquant à tout moment, tout en respectant les contraintes de planning.*
- *En étant à l'écoute des gens et en se mettant à leur service; en tentant de leur apporter des réponses lorsque cela est possible.*
- *Les charges de travail influent sur la disponibilité que vous pouvez offrir aux Clients. Faute de moyens ou de temps, il est parfois difficile d'intervenir ou de fournir une prestation immédiate. Il est indispensable en ce cas d'expliquer les raisons de cette abstention.*
- *Ce sont vos comportements individuels quotidiens, qui permettront de démontrer votre professionnalisme.*

*Les missions que vous êtes chargés d'accomplir vous place souvent au contact direct des utilisateurs du client (assistance, dépannage, installation,...).*

*L'une des plus fréquentes, quel qu'en soit le lieu (en intervention, au téléphone...), est la fourniture d'informations à titre divers.*

*Une écoute attentive et la manifestation d'un intérêt pour le problème exposé permettent de renseigner efficacement l'utilisateur. A l'inverse, celui-ci aura une vision défavorable de notre société, s'il est éconduit ou mal renseigné.*

*La qualité du contact établi entre le technicien et l'utilisateur repose sur l'usage des règles élémentaires du savoir-vivre (proscrire le tutoiement, les familiarités,...).*

*La meilleure façon de manifester du respect envers les utilisateurs sera donc :*

- *De les traiter avec politesse, égard et courtoisie en toute circonstance.*
- *De rester impartial et de ne pas prendre parti dans des litiges d'ordre interne.*
- *De conserver en permanence la maîtrise et le contrôle de soi.*
- *De prohiber toute attitude ou tout comportement agressif, provocant ou méprisant.*

*A ce principe s'ajoute le respect absolu des personnes qui se traduit par un esprit de tolérance et une absence totale de discrimination, notamment en raison de l'origine, de la nationalité, de*

*la religion, des opinions politiques et philosophiques, du sexe, de l'âge, de la condition sociale ou de toute autre considération.*

*Les utilisateurs seront sensibles à votre sang froid, à votre calme et à votre patience.*

*De plus, un souci constant de retenue concernant les considérations sur l'environnement professionnel permet dans toutes circonstances de ne pas porter atteinte aux obligations de discrétion et de secret professionnels.*

## 8. CLAUSE DE CONFIDENTIALITE

Les collaborateurs ANTARES sont soumis au secret professionnel.

En complément de cette clause entre ANTARES et ses collaborateurs, ANTARES propose une clause de confidentialité sur le modèle suivant :

### CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

*Les supports informatiques fournis*

*Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal). Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la société ANTARES s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.*

*La société ANTARES s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :*

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent contrat ;*
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;*
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;*
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;*
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent contrat ;*

*et en fin de contrat à :*

- procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies ;*

*ou à :*

- restituer intégralement les supports d'informations selon les modalités prévues au présent contrat.*

*A ce titre, également, la société ANTARES ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de marché.*

*le XXXXX se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par la société ANTARES.*

*Il est rappelé que, en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code pénal.*

*le XXXXX pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.*



## 9. ANNEXE A : LISTES DE REFERENCE

La mise à jour de ces listes est effectuée selon le processus de gestion des changements.

Pour chaque liste, sont mentionnés les noms des personnes ou des fonctions responsables de la mise à jour chez le XXXXX et chez ANTARES

LISTE 1 : Liste des rôles dans les processus et leur attribution

LISTE 2 : liste des personnes dans les échelles d'escalade

LISTE 3 : Catalogue des Changements

LISTE 4 : Liste des formulaires

LISTE 5 : Liste des documents complémentaires de modes opératoires