

BULLETIN OFFICIEL DES ARMÉES



Édition Chronologique n° 4 du 24 janvier 2014

**PARTIE PERMANENTE
Délégation générale de l'armement (DGA)**

Texte 4

INSTRUCTION N° 556/DEF/DGA/SMQ/BAG
relative à l'organisation de l'administration centrale du service central de la modernisation et de la qualité.

Du 20 décembre 2013

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ARMEMENT : *service central de la modernisation et de la qualité ; bureau des affaires générales.*

INSTRUCTION N° 556/DEF/DGA/SMQ/BAG relative à l'organisation de l'administration centrale du service central de la modernisation et de la qualité.

Du 20 décembre 2013

NOR D E F A 1 3 5 2 2 8 6 J

Références :

- a) Décret n° 2006-497 du 2 mai 2006 (n.i. BOC ; JO n° 103 du 3 mai 2006, texte n° 9 ; JO/135/2006 ; BOEM 161.1.2.1) modifié.
- b) Décret n° 2009-1180 du 5 octobre 2009 (JO n° 231 du 6 octobre 2009 ; texte n° 21 ; signalé au BOC 43/2009 ; BOEM 110.4.1.1, 800.1.1) modifié.
- c) Arrêté du 2 décembre 2009 (JO n° 288 du 12 décembre 2009, texte n° 39 ; signalé au BOC 1/2010 ; BOEM 110.4.1.1, 800.2.9) modifié.
- d) Arrêté du 8 juillet 2010 (JO n° 163 du 17 juillet 2010, texte n° 35 ; signalé au BOC 38/2010 ; BOEM 800.2.7.1).

Texte abrogé :

Instruction n° 556/DEF/DGA/SMQ/BAG du 23 décembre 2009 (BOC N° 6 du 12 février 2010, texte 2 ; BOEM 800.2.7.1).

Classement dans l'édition méthodique : BOEM 800.2.7.1

Référence de publication : BOC n° 4 du 24 janvier 2014, texte 4.

SOMMAIRE

- 1. OBJET.
- 2. DOMAINE D'APPLICATION.
- 3. ORGANISATION.
- 4. DIRECTION.
 - 4.1. Le chef de service.
 - 4.2. Le chef de service adjoint.
 - 4.3. Le centre de normalisation de défense.
- 5. SOUS-DIRECTION DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT.
 - 5.1. Mission et champ d'action.
 - 5.2. Bureau des évaluations et des systèmes.
 - 5.3. Bureau du management des processus et de la performance.

5.4. Adjoint spécialisé.

5.5. Chef de projet capability model maturity integration.

6. SOUS-DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION.

6.1. Mission et champ d'action.

6.2. Bureau de la politique des systèmes d'information.

6.3. Bureau des méthodes et des relations avec les utilisateurs.

6.4. Bureau de la conduite de l'activité et des compétences techniques.

6.5. Département des projets de systèmes d'information.

7. SOUS-DIRECTION DES SITES ET DE L'ENVIRONNEMENT.

7.1. Mission et champ d'action.

7.2. Le bureau des affaires immobilières et domaniales.

7.3. Le bureau de la protection de l'environnement.

7.4. Le bureau du soutien juridique et de l'organisation.

7.5. Le bureau du soutien général.

7.6. La cellule chargée de la coordination de la gestion des sites.

8. BUREAU DES AFFAIRES GÉNÉRALES.

9. TEXTE ABROGÉ.

10. DIVERS.

1. OBJET.

La présente instruction précise l'organisation de l'administration centrale du service central de la modernisation et de la qualité (SMQ).

2. DOMAINE D'APPLICATION.

La présente instruction s'applique à l'administration centrale du service central de la modernisation et de la qualité.

3. ORGANISATION.

Conformément à l'article 85. de l'arrêté de référence c), le service central de la modernisation et de la qualité comprend :

- la sous-direction des systèmes de management ;
- la sous-direction des systèmes d'information ;

- la sous-direction des sites et de l'environnement ;
- le bureau des affaires générales.

Le service a autorité sur le service de la qualité, organisme extérieur dont les missions et l'organisation sont fixées par instruction.

4. DIRECTION.

4.1. **Le chef de service.**

Le chef du SMQ est responsable des activités de l'ensemble du service, de la bonne marche des affaires et de l'emploi des moyens du service.

Il est responsable devant le délégué général pour l'armement de la tenue des objectifs qui lui ont été fixés dans le cadre des attributions du service définies à l'article 10. du décret de référence b).

Il fixe à ses collaborateurs directs les objectifs à atteindre et veille à leur réalisation.

Il dispose d'un chef de service adjoint qui le seconde et le supplée dans l'exercice de ses attributions. Il peut également disposer d'adjoints spécialisés, d'experts de haut niveau et de directeurs de projets. Le centre de normalisation de défense lui est rattaché.

4.2. **Le chef de service adjoint.**

Le chef du SMQ dispose d'un chef de service adjoint (SMQ/CSA) qui le seconde et le supplée dans l'exercice de ses attributions. Ce dernier conduit et prépare, pour le chef du service, les décisions en matière de gestion des ressources humaines, de santé et sécurité au travail ainsi que celles relatives aux questions d'ordre social. Il est par ailleurs responsable de la maîtrise des risques pour le service et adjoint ressources humaines. Il pilote le bureau des affaires générales.

4.3. **Le centre de normalisation de défense.**

Le centre de normalisation de défense est un organisme placé, selon l'arrêté de référence c), pour emploi auprès du chef d'état-major des armées et du délégué général pour l'armement, et rattaché administrativement à la direction générale de l'armement.

Conformément aux dispositions de l'arrêté de référence d), le centre de normalisation de défense est rattaché au chef du service central de la modernisation et de la qualité.

5. SOUS-DIRECTION DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT.

5.1. **Mission et champ d'action.**

La mission de la sous-direction des systèmes de management (SMQ/SDSM) est définie par l'article 87. de l'arrêté de référence c), son organisation en bureaux par l'article 88. de l'arrêté de référence c).

5.2. **Bureau des évaluations et des systèmes.**

Le bureau des évaluations et des systèmes (SMQ/SDSM/ES) :

- propose, en liaison avec le bureau du management des processus et de la performance, la politique en matière d'évaluation au sein de la direction générale de l'armement (DGA) ;

- assure, en liaison avec les responsables et animateurs des processus de la DGA et les correspondants « qualité interne » des directions et départements centraux, le pilotage des évaluations de niveau DGA [audits qualité internes, audits de certification ISO (1) 9001, évaluations *capability model maturity integration* (CMMI)], de leur planification à la prise en compte des constats ;
- assure la surveillance des évaluations locales réalisées au sein de la DGA ;
- assure le suivi des actions issues des constats des audits qualité internes de niveau DGA ;
- assure la cohérence d'ensemble des évaluations réalisées à la DGA et en évalue l'efficacité globale ;
- est prescripteur des contrats afférents aux évaluations de niveau DGA ;
- apporte son concours à la sous-direction des sites et de l'environnement pour ce qui concerne l'entretien des textes d'organisation figurant dans le référentiel principal de la DGA ;
- apporte son concours à la sous-direction des systèmes d'information pour ce qui concerne l'adéquation du système d'information de la DGA aux besoins de ses systèmes de management ;
- coordonne, en liaison avec le département central de la communication, la mise à disposition des éléments de communication sur la qualité et le contrôle internes ;
- assure une veille sur les normes et modèles d'évaluation et de certification relatifs à la qualité interne ;
- apporte en tant que de besoin son expertise au centre de normalisation de défense pour la participation de la DGA aux commissions de normalisation en la matière.

5.3. Bureau du management des processus et de la performance.

En liaison avec les responsables et animateurs des processus de la DGA et les correspondants « qualité interne » des directions et départements centraux, le bureau du management des processus et de la performance (SMQ/SDSM/MPP) :

- assure l'élaboration et l'entretien du manuel qualité de la DGA, en liaison avec le bureau des évaluations et des systèmes ;
- propose, en liaison avec le bureau des évaluations et des systèmes, des orientations en matière de systèmes de management et de politique d'amélioration continue ;
- assure l'animation de la démarche de progrès de la DGA en pilotant l'élaboration des objectifs de progrès et des objectifs stratégiques, et en assurant leur suivi ;
- assure l'élaboration et l'animation du dispositif de revues qualité de la DGA et en assure la synthèse des résultats pour la revue de direction de la DGA ;
- propose la liste des processus de la DGA, en assure l'entretien de la cartographie, l'attribution des responsabilités, la description, et assure une veille en termes de cohérence entre les processus ;
- assure l'élaboration des règles et l'animation de la démarche de management des processus de la DGA ;
- assure le suivi des actions issues des constats des audits de certification ISO (1) 9001 ;
- assure l'élaboration des règles de maîtrise du référentiel documentaire de la DGA et la mise à disposition des documents applicables à l'ensemble de la DGA ;

- assure l'accompagnement des directions et des processus dans la mise en œuvre du système de management de la qualité de la DGA ;
- assure l'animation des acteurs qualité interne et processus pour le compte du métier « qualité et contrôle internes ».

5.4. Adjoint spécialisé.

Un adjoint spécialisé au sous-directeur assiste le sous-directeur en matière :

- d'animation du contrôle interne de la DGA ;
- de gestion et d'animation du collège des auditeurs « qualité interne » de la DGA ;
- de métier « qualité et contrôle internes ».

5.5. Chef de projet capability model maturity integration.

Un chef de projet rattaché au sous-directeur assure, en liaison avec les directions concernées, la conduite en mode projet de la démarche d'amélioration des pratiques à partir du modèle CMMI.

6. SOUS-DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION.

6.1. Mission et champ d'action.

La mission de la sous-direction des systèmes d'information (SMQ/SDSI) est définie par l'article 89. de l'arrêté de référence c), son organisation en bureaux par l'article 90. du même arrêté.

La sous-direction des systèmes d'information a autorité sur le centre technique des systèmes d'information (CTSI), organisme extérieur dont les missions et l'organisation sont fixées par instruction.

6.2. Bureau de la politique des systèmes d'information.

Le bureau de la politique des systèmes d'information (SMQ/SDSI/PSI) participe à la définition des orientations stratégiques des systèmes d'information de la DGA. À ce titre, il :

- établit et tient à jour le schéma d'urbanisation et la cartographie des systèmes d'information existants ou en projet, leur adéquation avec les processus de la DGA, la cartographie des applicatifs, de l'architecture technique et physique, les modèles des données et des traitements ainsi que les règles de gestion associées ;
- participe à la définition des politiques techniques ministérielles et interministérielles ;
- assure la gestion de la zone fonctionnelle prestation et équipements du schéma directeur ministériel des systèmes d'information d'administration et de gestion (SIAG) ;
- assiste les directions de projet de systèmes d'information sur les aspects urbanisation et dossier d'architecture fonctionnelle et technique ;
- pilote et réalise les études d'opportunité des nouveaux systèmes d'information.

6.3. Bureau des méthodes et des relations avec les utilisateurs.

Le bureau des méthodes et des relations avec les utilisateurs (SMQ/SDSI/MRU) :

- définit les méthodes de management à mettre en œuvre pour la conduite des projets de SIAG ou d'informatique pour toute la durée de leur cycle de vie, en assiste et en supervise la mise en œuvre effective dans les projets ;
- conduit toute vérification sur le respect des règles de qualité demandées pour les systèmes d'information ;
- assiste les directions de projet de SI sur les aspects sécurité des systèmes d'information, commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), méthodologie, management de projet ;
- assure une supervision d'ensemble des demandes d'améliorations ou de modifications émanant des utilisateurs des systèmes d'information de gestion et veille à leur cohérence globale ;
- pilote et met en œuvre les enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs de systèmes d'information, en assure la capitalisation des résultats et suit les plans d'action résultants ;
- assure le rôle de correspondant particulier pour la DGA de la CNIL en élaborant et transmettant les dossiers à la direction des affaires juridiques (DAJ) ;
- assure la coordination des actions de communication de la sous-direction.

6.4. Bureau de la conduite de l'activité et des compétences techniques.

Le bureau de la conduite de l'activité et des compétences techniques (SMQ/SDSI/CAC) :

- élabore et entretient le schéma directeur des SIAG pour la DGA en cohérence avec la politique ministérielle et en pilote la réalisation ;
- assure le secrétariat du comité DGA des systèmes d'information d'administration et de gestion (CDSIAG) ;
- assure, en vue du pilotage, le contrôle de gestion de l'ensemble de l'activité informatique ;
- assure le suivi de l'activité en élaborant et tenant à jour les indicateurs et tableaux de bords ;
- garantit le bon emploi des ressources budgétaires affectées à la satisfaction des besoins informatiques ;
- élabore les plans pluriannuels d'investissements en intégrant les besoins issus des schémas directeurs, réalise les études de rentabilité économique associées, et contrôle l'optimisation du parc des matériels existants ;
- assure le pilotage de la refacturation aux directions des coûts bureautique (2) ;
- assiste les directions de projet de SI sur les aspects finances et achats ;
- assure la gestion globale du métier informatique (INF) pour les besoins de la DGA en veillant au bon dimensionnement de la ressource et à l'évolution des compétences.

6.5. Département des projets de systèmes d'information.

Le département des projets de systèmes d'information rassemble les équipes chargées de la conduite des projets de systèmes d'information, d'administration et de gestion menés par la DGA. À ce titre il :

- assure la conduite des projets ;

- assure le déploiement, la mise en service et le soutien technico-fonctionnel des applications ;
- pilote les actions de tierce maintenance applicative pour ces systèmes ;
- pilote leur retrait de service.

Chaque système d'information se voit désigner un directeur de projet. Les activités et responsabilités de l'équipe de projet sont décrites dans un plan de management étatique, incluant également la contribution au projet des différents bureaux de la sous-direction et du CTSI.

7. SOUS-DIRECTION DES SITES ET DE L'ENVIRONNEMENT.

7.1. Mission et champ d'action.

La mission de la sous-direction des sites et de l'environnement est définie par l'article 91. de l'arrêté de référence c), son organisation en bureaux par l'article 92. du même arrêté.

Pour l'exercice de sa mission, le sous-directeur s'appuie sur le réseau des sites constitué par les correspondants des directions centrales et les directeurs de site.

7.2. Le bureau des affaires immobilières et domaniales.

Le bureau des affaires immobilières et domaniales (SMQ/SDSE/AI) :

- définit, en liaison avec la direction de la mémoire, du patrimoine et des archives (DMPA) du secrétariat général pour l'administration (SGA), la politique immobilière et domaniale de la DGA et la met en œuvre ; définit avec les directions de site et les directions centrales les adaptations du parc immobilier alloué à la DGA en fonction de l'évolution des réglementations et de la politique du ministère en matière d'aménagement du territoire ;
- anime la partie « affaires immobilières et domaniales » du métier « environnement, immobilier, juridique » au sein de la DGA ;
- assure la coordination du programme d'investissements de la politique immobilière pour l'ensemble de la DGA ; assure les relations avec le SGA en matière d'investissements d'infrastructure ;
- assure les relations avec le SGA en matière d'affaires domaniales ; participe à l'instruction des affaires immobilières et domaniales de la DGA qui sont soumises à l'approbation du SGA ;
- participe à la fixation des objectifs des directions de site, élabore le schéma directeur fonctionnel immobilier de la DGA ; participe à l'élaboration des schémas directeurs des bases de défense pilotés par le SGA ;
- participe à la maîtrise d'ouvrage et assiste les directions et services dans la conduite des opérations immobilières importantes ;
- veille à l'instruction par le service d'infrastructure de la défense (SID) des dossiers relatifs aux opérations domaniales et aux logements domaniaux, valide les décisions qui sont présentées à la signature des autorités compétentes du ministère de la défense et contrôle la tenue, par le SID, de l'inventaire des immeubles alloués à la DGA ;
- représente la DGA dans les comités et commissions interarmées traitant des affaires immobilières et domaniales ;
- élabore l'avis de la DGA lors des consultations relatives aux affaires immobilières et domaniales, aux travaux d'infrastructure et aux documents d'urbanisme ;

- définit, en liaison avec le SGA, la politique d'archivage de la DGA et s'assure de son application ; assure l'interface en la matière avec le service historique de la défense.

7.3. Le bureau de la protection de l'environnement.

Le bureau de la protection de l'environnement (SMQ/SDSE/PE) :

- assure en matière de protection de l'environnement la mise en place au sein de la DGA de la politique du ministère et l'interface avec les autres organismes du ministère, en particulier le haut fonctionnaire au développement durable du ministère de la défense, la direction de la mémoire, du patrimoine et des archives et la direction des affaires juridiques (DAJ) du secrétariat général pour l'administration ;
- contribue à la coordination des actions de la DGA en matière de développement durables et de la mise en œuvre de la transition écologie ;
- assure la coordination et le suivi du plan d'actions résultant des décisions du comité exécutif de la DGA en matière de protection de l'environnement ;
- pilote l'élaboration des textes d'organisation de la DGA en matière de protection de l'environnement ;
- anime la partie « protection de l'environnement » du métier « environnement, immobilier, juridique » et fait vivre les moyens de communication associés ;
- élabore l'avis de la DGA sur les projets de textes réglementaires concernant la protection de l'environnement ;
- s'assure de l'application des exigences en matière de protection de l'environnement sur l'ensemble des sites de la DGA ; il diffuse les informations nécessaires et assure une fonction de conseil dans ce domaine ; à ce titre, le bureau vérifie qu'une veille réglementaire adaptée aux spécificités locales est mise en place sur l'ensemble des sites de la DGA, et est sur ces sujets l'interlocuteur désigné de l'inspection des installations classées du contrôle général des armées ;
- veille à l'application de toutes les autres exigences auxquelles la DGA a souscrit et qui s'appliquent aux aspects environnementaux des activités menées sur les emprises de la DGA ;
- pilote la mise en œuvre de la politique de la DGA en matière de certification environnementale de ses organismes ;
- pilote la gestion des opérations de dépollution (en dehors de celles liées à un investissement ou à un redéploiement technique), y compris ceux des sites ne relevant plus de la DGA.

7.4. Le bureau du soutien juridique et de l'organisation.

Le bureau du soutien juridique et de l'organisation (SMQ/SDSE/SJ) :

- organise le soutien juridique sur les questions générales et d'organisation administrative au profit de l'ensemble des directions, services et organismes de la DGA ; dans ce cadre, assure, ou fait assurer, le conseil juridique à la demande des managers ;
- anime le réseau des référents juridiques de la DGA ainsi que la partie « affaires juridiques à la DGA » du métier « environnement, immobilier, juridique » ;

- représente la DGA auprès de la direction des affaires juridiques (DAJ) du ministère et, à ce titre, suscite et développe les relations avec cette direction en liaison avec les autres directions et services du SGA, aide à l'expression des demandes d'expertise et de conseil et favorise le partage d'expérience ;
- contribue, en soutien à la DAJ, au traitement des affaires juridiques et des situations précontentieuses ou contentieuses ;
- pilote au sein de la DGA tout dossier à caractère légal ou réglementaire relatif à l'organisation de la DGA et participe à l'instruction de ceux relatifs à son fonctionnement ;
- anime l'élaboration et la tenue à jour des textes d'organisation de la DGA et propose, en fonction des besoins, les évolutions de ces textes ; veille à leur cohérence d'ensemble, à leur entretien et à leur diffusion ; contribue à l'élaboration et à la tenue à jour des textes de fonctionnement ; assure l'entretien du Bulletin officiel des armées concernant l'organisation de la DGA.

7.5. Le bureau du soutien général.

Le bureau du soutien général (SMQ/SDSE/SG) :

- assure en matière de soutien général la mise en place au sein de la DGA de la politique ministérielle en la matière ; coordonne les actions de la DGA avec celles du ministère (SGA et états-majors) en représentant la DGA dans les comités et commissions interarmées traitant du soutien général et en faisant appliquer les directives du ministère dans les entités DGA ;
- propose et fait approuver les politiques de la DGA en matière de soutien général en identifiant les meilleures pratiques au sein d'organisations similaires et en adaptant les modes de fonctionnement à l'offre de service existante ou à l'évolution des ressources internes ; anime et coordonne les actions dans ce domaine ;
- anime les manœuvres d'intégration de la DGA dans les dispositifs ministériels de soutien pour le domaine administration générale et soutien commun (AGSC) et assure la relation au niveau administration centrale avec les opérateurs ministériels correspondants ;
- analyse et exploite sur ces domaines de soutien général les éléments de « reporting » émis par les entités DGA et l'écoute clients mise en place par les opérateurs ;
- assure, en tant que de besoin, la représentation de la DGA dans les groupes de travail, comités de pilotage et comités de direction traitant - sur le domaine du soutien général - des évolutions de systèmes d'informations et de textes réglementaires ;
- en fonction des enjeux, mène ou propose les études économiques nécessaires dans les différents domaines de soutien destinées à mesurer l'efficacité des opérateurs en charge du soutien des différents sites de la DGA et, le cas échéant, à en améliorer l'efficacité ; pilote ces études ; propose des mesures pour la réduction du coût du soutien général et en suit l'application ;
- assure le suivi du parc automobile de la DGA, gère les immatriculations et délivre les autorisations de circuler ; gère sur la base de critères déterminés par le comité exécutif DGA (COMEX DGA) les attributions de véhicules de fonction et de véhicules de liaison domicile-travail.

7.6. La cellule chargée de la coordination de la gestion des sites.

La cellule chargée de la coordination de la gestion des sites (SMQ/SDSE/GS) :

- anime et coordonne les actions contribuant à la démarche d'orientation, pour la partie qui concerne la gestion des sites, et dans ce cadre, propose la déclinaison des objectifs stratégiques en actions

mesurables ;

- organise et centralise le recueil des informations, s'assure de leur pertinence et de leur fiabilité, procède à l'analyse des écarts, assure l'aide au pilotage des activités relatives aux fonctions de gestion des sites ;
- organise, gère et pilote les missions dévolues au secrétariat du comité directeur de gestion des sites ;
- contribue au contrôle interne des fonctions de direction de site au travers de l'analyse des risques (de non conformité, d'inefficacité, de non efficacité) liés aux processus et aux activités de direction de site, et dans le cadre d'opérations initiées au niveau de la sous-direction.

8. BUREAU DES AFFAIRES GÉNÉRALES.

La mission du bureau des affaires générales (SMQ/BAG) est définie par l'article 93. de l'arrêté de référence c).

Le bureau des affaires générales :

- propose et anime la mise en œuvre pour le service de la politique qualité de la DGA ;
- coordonne les besoins en matière d'audits relatifs au système de management du service ;
- coordonne les actions de contrôle interne du service ;
- coordonne les actions de communication interne et externe du service, notamment la mise en ligne sur l'espace intranet du service ;
- assiste le chef de service adjoint pour l'élaboration de la démarche d'orientation du service ;
- assure le contrôle de gestion du service ;
- fait exécuter les budgets approuvés et recueille la comptabilité des dépenses de l'administration centrale du service ;
- valide les demandes de dépense (y compris les missions au bénéfice de l'activité du service) pour l'administration centrale du service ;
- coordonne les besoins d'abonnements en documentation et périodiques de l'administration centrale du service ;
- coordonne les activités de services généraux, de casernement et de soutien de proximité au profit de l'administration centrale du service.

9. TEXTE ABROGÉ.

L'instruction n° 556/DEF/DGA/SMQ/BAG du 23 décembre 2009 relative à l'organisation de l'administration centrale du service central de la modernisation et de la qualité est abrogée.

10. DIVERS.

Le chef du service central de la modernisation et de la qualité est chargé de l'application de la présente instruction qui sera publiée au *Bulletin officiel des armées* et accessible sur le site SIRIUS de l'intranet TOTEM de la direction générale de l'armement.

Pour le ministre de la défense et par délégation :

*L'ingénieur général de l'armement de classe exceptionnelle,
délégué général pour l'armement,*

Laurent COLLET-BILLON.

(1) Organisation internationale de normalisation.

(2) « Leasing » interne informatique d'administration et de gestion (IAG).