

3.3 Modalités de suivi et de contrôle de la prestation

3.3.1 Modalités et acteurs

Des réunions de suivi technique et de suivi contractuel sont à programmer selon une périodicité qui peut être adaptée à la nature et à la durée de la prestation.

Pour les prestations découpées en étapes, il est recommandé de maintenir une périodicité de réunion pour le suivi technique, mais les réunions de suivi contractuel peuvent être programmées à la fin de chaque étape.

3.3.1.1 *Objet et acteurs de la réunion de suivi technique*

Doivent participer à ces réunions :

- Le ou les chefs de projet pour l'Administration
- Le chef de projet ou le responsable de la mission pour le titulaire

Au cours de cette réunion, les participants traite les sujets suivants :

- Point sur l'organisation de la mission
- Point sur l'avancement de la mission, suivi des délais et jalons
- Pré-validation technique des livrables
- Difficultés rencontrées

L'Administration demande au titulaire de fournir :

- En début de réunion
 - La planification de la mission actualisée
 - Le tableau de bord d'avancement des tâches de la mission (pourcentage d'avancement, écarts sur les délais...)
 - L'état récapitulatif des livrables, des dates de livraison et de recette
 - L'état récapitulatif des documents fournis par l'Administration (en précisant le niveau de confidentialité et le service ou agent émetteur)
- Après la réunion
 - Le compte rendu de la réunion

3.3.1.2 *Objet et acteurs de la réunion de suivi contractuel*

Doivent participer à ces réunions :

- Le représentant de la personne publique⁷ pour l'Administration
- Le responsable commercial pour le titulaire

Les responsables techniques de l'Administration et du titulaire peuvent être associés à la réunion en fonction de l'ordre du jour.

Au cours de cette réunion, les participants font le point sur l'exécution du marché.

⁷ La personne responsable du marché (PRM) au sens de l'article 20 du décret n° 2004-15 du 7/1/2004.

Le titulaire pourra fournir :

- En début de réunion
 - La planification actualisée
 - L'état des recettes et de la facturation
- Après la réunion
 - Le compte rendu de la réunion

Remarque générale : l'Administration doit se prémunir d'une validation tacite des comptes rendus. La validation de ces documents est d'autant plus importante que leur contenu pourra être utilisé vis à vis d'un tiers (réalisateur/intégrateur, Cour des Comptes par exemple).

Exemple de rédaction : *"L'absence de réponse de l'Administration dans le délai indiqué [délai de validation du compte rendu] ne vaut pas validation tacite. Si l'administration ne peut respecter le délai indiqué, elle informe le titulaire de la date à laquelle elle procédera à la validation, et s'engage sur un nouveau délai qu'elle détermine avec le titulaire."*

3.3.2 Opérations de vérification

Les opérations de vérification portent sur le respect des engagements du titulaire en matière de :

- délais,
- compétences (maîtrise de l'état de l'art, valeur ajoutée, devoir de conseil),
- exhaustivité et qualité des livrables,
- dispositions qualité fixées dans le plan d'assurance qualité et/ou dans la proposition du titulaire,
- dispositions sécurité fixées par l'Administration,
- normes et méthodes.

S'agissant plus particulièrement de la « classe » B, les livrables sont classés en plusieurs catégories :

| Catégorie | Nature de l'opération de vérification |
|--|---|
| Dossier ou rapport | <p>Sur le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ exhaustivité du dossier, ▪ compréhension et restitution correcte du contexte, des objectifs et des enjeux, ▪ pertinence et le cas échéant, pérennité des solutions (fonctionnelles, techniques, économiques et organisationnelles). <p>Sur la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité. |
| Maquette ou prototype | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformité avec les spécifications et les objectifs de la maquette ou du prototype (y compris les résultats produits) ▪ Respect des normes et standards |
| Modèles de données et de traitements, dictionnaire des données, schéma de base | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adéquation avec les besoins, exhaustivité fonctionnelle ▪ Utilisation correcte de la méthode et des outils mis en œuvre ▪ Qualité, lisibilité et exhaustivité de la documentation associée |
| Cahier des clauses techniques particulières | <p>Si la réalisation du CCTP est entièrement confiée au prestataire, procéder aux opérations de vérification mentionnées pour tout dossier ou rapport.</p> <p>S'assurer que le CCTP permet de rédiger certaines clauses des documents administratifs (clarté du découpage du projet pour définition des points de contrôle et de l'échéancier des paiements, etc.). Vérifier également qu'il peut partir en l'état dans un dossier de consultation.</p> <p>Une validation par un expert marché est recommandée.</p> |
| Guide méthodologique | <p>En plus des opérations de vérification inhérentes à tout dossier ou rapport, s'assurer d'une rédaction pédagogique du document.</p> |
| Compte rendu de réunion | <p>Sur le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ restitution exhaustive et exacte des décisions et des débats. <p>Sur la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité. |