

## **6.3 Modalités de suivi et de contrôle de la prestation en classe "Support"**

### *6.3.1 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.

#### *6.3.1.1 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

#### *6.3.1.2 Objet et acteurs de la réunion de suivi contractuel*

Doivent participer à ces réunions :

- Le représentant de la personne publique<sup>16</sup> 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.

---

<sup>16</sup> 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."*

### 6.3.2 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 » E, les livrables sont classés en plusieurs catégories :

Catégorie	Nature de l'opération de vérification
Mode opératoire du support	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ exhaustivité des situations,</li><li>▪ définition des moyens, des outils et des processus à appliquer en fonction de la situation rencontrée dans le but de suivre et répondre avec efficacité aux demandes des utilisateurs.</li></ul> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ qualité rédactionnelle,</li><li>▪ lisibilité.</li></ul>
Trame de questionnement	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ pertinence des questions par rapport à l'établissement d'un futur diagnostic,</li><li>▪ facilité d'utilisation et de compréhension pour l'utilisateur interrogé ; s'assurer notamment de la cohérence de l'ordonnancement des questions.</li></ul> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ qualité rédactionnelle (clarté de la formulation et vocabulaire adapté),</li><li>▪ lisibilité.</li></ul>

Catégorie	Nature de l'opération de vérification
Tableau de service	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pertinence et valorisation des indicateurs.</li> </ul> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ simplicité,</li> <li>▪ lisibilité.</li> </ul>
Registre des appels / courriels	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ relevé exhaustif,</li> <li>▪ qualité et actualité des informations.</li> </ul> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ simplicité,</li> <li>▪ lisibilité.</li> </ul>
Base de connaissances	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilité de l'information</li> <li>▪ Pertinence et qualité des informations enregistrées,</li> <li>▪ Facilité d'accès à l'information (recherches)</li> </ul> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clarté des explications</li> <li>▪ Rédaction pédagogique</li> </ul>
Référentiel des données et paramètres	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualité et disponibilité de la donnée/paramètre,</li> <li>▪ Non régression du fonctionnement.</li> </ul>
Fiches événements, incidents, résolution incidents et autres	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ restitution correcte et exploitable du contexte, des manipulations utilisateur et du dysfonctionnement constaté,</li> <li>▪ exploitabilité du diagnostic pour résolution de l'incident (le cas échéant) ou capacité à établir un diagnostic à partir des explications et informations fournies,</li> <li>▪ exhaustivité des actions menées pour répondre à la demande de support.</li> </ul> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ qualité rédactionnelle,</li> <li>▪ lisibilité.</li> </ul>
Rapport d'intervention sur site	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ restitution correcte et exploitable du contexte et du dysfonctionnement constaté,</li> <li>▪ exploitabilité du diagnostic (le cas échéant) ou capacité à établir un diagnostic à partir des informations obtenues sur le site et décrites dans le rapport,</li> <li>▪ exhaustivité des actions menées pour résoudre l'incident.</li> </ul> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ qualité rédactionnelle,</li> <li>▪ lisibilité.</li> </ul>
Compte rendu de réunion	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ restitution exhaustive et exacte des décisions et des débats.</li> </ul> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ qualité rédactionnelle,</li> <li>▪ lisibilité.</li> </ul>