

## ***2.3 Modalités de suivi et de contrôle de la prestation en classe "Pilotage, qualité, audit"***

### *2.3.1 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.

Ainsi, si les prestations sont de nature répétitive, telles que la planification ou encore le suivi qualité, il est recommandé de s'appuyer sur un rythme périodique de réunion, en fonction de la durée du marché et de l'intensité de la mission (interventions ponctuelles du titulaire, présence permanente d'une équipe ou d'un intervenant).

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.

#### *2.3.1.1 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 traitent les sujets suivants :

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

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

Doivent participer à ces réunions :

- Le représentant de la personne publique<sup>4</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>4</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. »*

### 2.3.2 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 » A, les livrables peuvent être classés en plusieurs catégories :

<b>Catégorie</b>	<b>Nature de l'opération de vérification</b>
Documentation du projet : dossier ou rapport d'étude ou d'audit, PAQ, publication sur intranet / internet, etc.	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ exhaustivité du dossier,</li><li>▪ compréhension et restitution correcte du contexte, des objectifs et des enjeux,</li><li>▪ pertinence et le cas échéant, pérennité des solutions (fonctionnelles, techniques, économiques et organisationnelles).</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>
Tableaux de bord	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>