

3 FICHE ETUDES (« Classe » B)

3.1 Description de la classe "Etudes"

3.1.1 Définition

Les études couvrent l'ensemble des travaux qui précèdent, préparent et définissent un projet à chacune des étapes de son élaboration, c'est à dire de la formalisation du besoin jusqu'à l'exploitation et la maintenance du produit fini. Elles peuvent porter sur tous les aspects d'un projet : le pilotage et la conduite du projet, le périmètre fonctionnel, les spécificités techniques, les différents aspects organisationnels, la qualité.

La maîtrise d'ouvrage peut recourir à une assistance pour mener toutes ces études.

Cette assistance peut aller d'une aide à la réalisation de l'étude jusqu'à sa prise en charge complète. Elle peut prendre la forme d'une prestation de conseil qui répond à un besoin d'expertise ponctuel en faisant appel à des compétences particulières dont la maîtrise d'ouvrage ne dispose pas à un moment donné.

3.1.2 Description des tâches

Les tâches sont présentées dans un tableau récapitulatif ci-après. Celles qui ne peuvent pas faire l'objet d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage sont grisées.

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d'Œuvre) ⁵
Tâches transverses (commune à tous les types d'études) <ul style="list-style-type: none">Préparation et réalisation d'entretiens individuels ou collectifs (interviews et réunions de travail)Préparation et animation de réunionsMise en œuvre de méthodes et d'outils d'aide à la conduite, la réalisation et à la formalisation des études	<ul style="list-style-type: none">Grille d'entretienCompte rendu des entretiensDossier et/ou support de présentation des résultats d'une étude aux décideursCompte-rendu des réunions	
<ul style="list-style-type: none">Tâches en rappel de la « classe » A :<ul style="list-style-type: none">Rôle décisionnel : choix, recette des travaux, périmètre métier de la maîtrise d'ouvrage, organisation des servicesConduite des procédures de consultation (rappel « classe » A) et choix d'un titulaire		
Formalisation initiale du besoin	<ul style="list-style-type: none">Note de formalisationCahier des charges pour la réalisation d'une étude (opportunité, faisabilité, spécifications générales des besoins...)	

⁵ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d'Œuvre) ⁵
<p>Réalisation d'une étude d'opportunité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Positionnement du projet (objectifs et enjeux, périmètre, situation au sein du système d'information, place dans un schéma directeur...) ▪ Analyse de l'existant ▪ Définition de scénarios avec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Avantages et inconvénients ○ Evaluation des ressources humaines et financières ○ Evaluation des gains quantitatifs et qualitatifs ○ Elaboration d'un calendrier prévisionnel ○ Analyse des risques et freins potentiels, définition des mesures d'anticipation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport d'étude d'opportunité ▪ Cartographie ▪ Schéma d'urbanisation ▪ Echancier et planification du projet 	
<p>Réalisation d'une étude de faisabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier, voire tester une ou plusieurs solutions fonctionnelles, techniques ou organisationnelles afin de s'assurer de leur adéquation, de leur évolutivité, de leur solidité, de leur facilité de mise en oeuvre et de leur capacité à répondre à un ensemble de contraintes fixées par le contexte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport ou dossier d'étude de faisabilité (comprenant les plans de déploiement et autres livrables de même nature) ▪ Maquette 	
<p>Réalisation des études ou spécifications générales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modélisation des processus et des données (recensement, volumétrie, normalisation, optimisation, formalisation) ▪ En cas de développement spécifique, réalisation des spécifications générales des fonctions dans le respect du périmètre fonctionnel validé ▪ Si le choix d'une solution à base de progiciel(s) est connu à ce niveau, identification et spécifications générales des fonctionnalités indisponibles en standard ▪ Spécifications techniques générales (conception de l'architecture technique) ▪ Définition et/ou référence aux normes et standards applicables ▪ Définition du niveau de service attendu (disponibilité, performances, sécurité et autres) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier d'études ou dossier des spécifications fonctionnelles générales ou cahier des charges fonctionnel ▪ Dictionnaire et/ou modèles des données et des traitements ▪ Dossier d'études, dossier des spécifications techniques générales ou dossier d'architecture technique ▪ Maquette ▪ Dossier ou cahier des normes et standards ▪ Cahier des clauses techniques particulières 	

⁵ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d'Œuvre) ⁵
<p>Réalisation des études ou spécifications détaillées</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En cas de développement spécifique, réalisation des spécifications détaillées, des maquettes, des données ▪ En cas de solution à base de progiciel(s), préparation du paramétrage et spécifications détaillées des outils et données spécifiques ▪ Spécifications techniques détaillées ▪ Le cas échéant, actualisation des études fonctionnelles et techniques générales ▪ Définition et/ou référence aux normes et standards applicables 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier d'études ou dossier de spécifications détaillées ▪ Modèle physique des données ou schéma de la base ▪ Dossier d'études, dossier des spécifications techniques détaillées ou dossier d'architecture technique complété ▪ Maquette ou prototype ▪ Dossier ou cahier des normes et standards complété ▪ Cahier des clauses techniques particulières 	
<p>Réalisation d'une étude faisant appel à une compétence particulière (comparaison d'offres, étude technique, étude d'impact organisationnel, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise de connaissance et analyse du contexte ▪ Avis en regard de l'état de l'art et du contexte ▪ Préconisations, classement ou définition d'une ou plusieurs solutions, méthodes ou outils 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier d'étude ou rapport d'expertise (comprenant les plans de déploiement et autres livrables de même nature) ▪ Guide méthodologique ▪ Maquette ou prototype ▪ Cahier des clauses techniques particulières (ou annexe) 	

3.2 Les modalités de consultation et les conditions d'accès en classe "Etudes"

Il appartient au service concerné de choisir selon les seuils la procédure qu'il retient et de l'appliquer conformément au code des marchés publics.

L'appel d'offres ou, dans la limite des seuils autorisés, les marchés passés selon la procédure adaptée avec publicité et mise en concurrence peuvent être utilisés.

Il est rappelé que la rédaction d'un cahier des clauses particulières est obligatoire.

Par ailleurs, l'Administration doit s'assurer de l'impartialité du candidat, s'agissant de son indépendance quant aux choix mis en œuvre sur le projet d'une part, et vis à vis des autres prestataires (nature de la mission et liens entre les sociétés) d'autre part.

Le donneur d'ordre précisera aux candidats dans **l'avis d'appel public à la concurrence (AAPC)** et dans le **règlement de la consultation (RC)**, s'il y a lieu, les restrictions d'accès au regard d'autres prestations intervenant dans le cadre du projet ou de l'opération concerné.

Ainsi, le candidat retenu en assistance maîtrise d'ouvrage (autre qu'un audit) ne doit en aucun cas participer à un marché d'audit général ou portant sur des prestations dont il a ou a eu la charge.

⁵ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Il est important de préciser dans l'avis d'appel public à la concurrence et dans le règlement de la consultation, ainsi que dans le cahier des clauses administratives particulières, que tout changement de forme juridique ou d'actionnariat d'un candidat ou titulaire intervenant lors de la passation ou l'exécution d'un marché, doit être porté le plus rapidement possible à la connaissance de la personne publique⁶ qui pourra ainsi prendre au cas par cas les dispositions utiles.

Ces conseils procèdent de la difficulté à s'assurer de la stricte égalité de traitement entre les différents candidats s'agissant de marchés passés dans le cadre d'un même projet ou d'une même opération.

Un tableau des restrictions d'accès pour une opération qui englobe le projet concerné peut être proposé à titre indicatif. Celui-ci sera adapté à la nature et à l'ampleur du projet concerné :

Candidat (*) Titulaire	Etudes en amont d'une réalisation /intégration	Autres études
Pilotage	Oui	Oui
Qualité	Oui	Oui
Audit	Non	Non
Etudes en amont d'une réalisation / intégration	Oui	Oui
Réalisation / intégration	Non	Oui
Vérification des composants	Oui	Oui
Autres études et conduite du changement	Oui	Oui
Support	Oui	Oui

(*) La lecture du tableau est la suivante : une société qui candidate à la réalisation d'études, en amont d'une réalisation / intégration ou autres, peut être titulaire d'un marché passé, en cours ou à venir portant sur les prestations de pilotage, de qualité, d'audit, etc.

(oui : compatible ; non : incompatible)

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.

⁶ La personne responsable du marché (PRM) au sens de l'article 20 du décret n° 2004-15 du 7/1/2004.

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 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 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 publique ⁷ 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.

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."*

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

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	Sur le contenu : <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). Sur la forme : <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	Si la réalisation du CCTP est entièrement confiée au prestataire, procéder aux opérations de vérification mentionnées pour tout dossier ou rapport. 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. Une validation par un expert marché est recommandée.
Guide méthodologique	En plus des opérations de vérification inhérentes à tout dossier ou rapport, s'assurer d'une rédaction pédagogique du document.
Compte rendu de réunion	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none">▪ restitution exhaustive et exacte des décisions et des débats. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none">▪ qualité rédactionnelle,▪ lisibilité.

3.4 Particularités, impacts et points à surveiller si la prestation est réalisée en dehors des locaux du donneur d'ordre

En plus de la clause de confidentialité, il est recommandé de rédiger un protocole définissant les règles relatives à la sécurité des accès (aux sites informatiques), de la communication et de l'échange d'informations (correspondances et documentations sur support papier ou sur support électronique, accès aux bases de données) entre le site de l'Administration et celui du titulaire.