

5.3 Modalités de suivi et de contrôle de la prestation en classe "Conduite du changement"

5.3.1 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.

5.3.1.1 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

5.3.1.2 Objet et acteurs de la réunion de suivi contractuel

Doivent participer à ces réunions :

- Le représentant de la personne publique¹³ 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.

¹³ 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.*

5.3.2 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 » D, les livrables sont classés en plusieurs catégories :

Catégorie	Nature de l'opération de vérification
Plan de communication	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ exhaustivité, ▪ définition des moyens, de la démarche et du calendrier conforme au contexte et permettant de mener correctement les travaux d'information et de communication. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité.
Documents : plaquette de présentation, revue interne, lettre d'information, publication sur intranet / internet, etc.	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ pertinence et qualité de l'information transmise en regard de l'avancement du projet et du public visé. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité.
Programme de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contenu adapté au public concerné ▪ Bon équilibre entre le volet théorique et le volet pratique
Sessions de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence des cours et présence des participants à l'aide des feuilles de présence ▪ Satisfaction des utilisateurs à l'aide des fiches d'évaluation ▪ Satisfaction des responsables hiérarchiques à l'aide d'une enquête de satisfaction visant à apprécier l'atteinte des objectifs visés (capacité à utiliser le logiciel, à former d'autres utilisateurs, etc.)
Supports de cours	En plus des opérations de vérification inhérentes à tout document, s'assurer du caractère pédagogique du document.

Catégorie	Nature de l'opération de vérification
Base école initialisée	Capacité à réaliser les exercices pratiques pendant la formation
Scénarios (cas d'école)	Pertinence et conformité avec le logiciel, les processus métier et le support de cours.
Fiche d'évaluation	Simplicité d'utilisation et pertinence des questions.
Moyens logistiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilité, ▪ Fonctionnement correct, ▪ Conformité avec la demande ou la description fournie.
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.