

## **TERMES DE RÉFÉRENCE**

### **Mission de prestation de service pour la configuration, l'intégration et le déploiement d'une plateforme numérique intégrée de suivi-évaluation de la Commission de l'océan Indien (COI)**

<b>1. INFORMATIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>2</b>
1.1. Institution partenaire.....	2
1.2. Pouvoir adjudicateur.....	2
1.3. Informations utiles concernant l'institution .....	2
1.4. Situation actuelle dans le secteur concerné .....	2
1.5. Programmes connexes et autres activités des donateurs .....	3
<b>2. OBJECTIFS ET PRODUITS ATTENDUS .....</b>	<b>3</b>
2.1. Objectif général .....	3
2.2. Objectifs spécifiques.....	3
2.3. Produits attendus de la part du contractant .....	4
<b>3. HYPOTHÈSES ET RISQUES.....</b>	<b>5</b>
3.1. Hypothèses sous-tendant le projet.....	5
3.2. Risques .....	5
<b>4. CHAMP D'INTERVENTION.....</b>	<b>5</b>
4.1. Généralités .....	5
4.2. Activités spécifiques .....	6
4.3. Gestion du projet .....	8
<b>5. LOGISTIQUE ET CALENDRIER .....</b>	<b>8</b>
5.1. Lieu d'exécution .....	8
5.2. Date de commencement et période de mise en œuvre des tâches..	8
<b>6. EXIGENCES .....</b>	<b>9</b>
6.1. Personnel .....	9
6.2. Bureaux .....	11
6.3. Moyens à mettre à disposition par le contractant.....	11
6.4. Équipement .....	11
<b>7. RAPPORTS .....</b>	<b>11</b>
7.1. Exigences en matière de rapports .....	11
7.2. Présentation et approbation des rapports .....	13
<b>8. SUIVI ET ÉVALUATION.....</b>	<b>13</b>
8.1. Définition d'indicateurs .....	13
8.2. Exigences particulières .....	13

# 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

## 1.1. Institution partenaire

Commission de l'océan Indien

## 1.2. Pouvoir adjudicateur

Commission de l'océan Indien

## 1.3. Informations utiles concernant l'institution

La Commission de l'océan Indien (COI) est une organisation intergouvernementale en Afrique composée exclusivement d'États insulaires, à savoir les Comores, Maurice, Madagascar, La Réunion (France) et les Seychelles.

## 1.4. Situation actuelle dans le secteur concerné

La Commission de l'océan Indien (COI) est une organisation intergouvernementale de coopération régionale créée en 1984 par l'Accord de Victoria. Elle regroupe 4 États ACP (Comores, Madagascar, Maurice, Seychelles) et une région ultrapériphérique européenne, La Réunion (région et département français d'outre-mer). Une organisation régionale africaine composée d'îles, la COI incarne une solidarité insulaire fondée sur des défis communs tels que l'isolement, l'étroitesse des marchés, la fragilité environnementale et la vulnérabilité face aux catastrophes naturelles. Sa mission est de promouvoir la coopération régionale et le développement durable dans l'espace indianocéanique.

Afin de renforcer la cohérence et l'impact de ses interventions, la COI s'est dotée d'un Plan de Développement Stratégique (PDS) 2023-2033, adopté lors du 37<sup>e</sup> Conseil des ministres. Ce plan constitue le cadre général des interventions de la COI et traduit la vision collective des États membres de bâtir un espace indianocéanique solidaire, résilient et prospère, capable de relever les défis partagés en matière de durabilité environnementale, de cohésion sociale, de sécurité et de prospérité économique.

Le PDS 2023-2033 oriente l'action de la COI autour de quatre axes stratégiques qui traduisent l'ambition d'une « Indianocéanie en partage » :

- Axe 1 : une Indianocéanie de résilience, de paix et de sécurité
- Axe 2 : Une Indianocéanie de développement économique intégré, durable et innovant
- Axe 3 : Une Indianocéanie d'épanouissement humain et inclusive
- Axe 4 : Une architecture institutionnelle et partenariale renforcée

Pour assurer la traduction opérationnelle de ces orientations stratégiques, la COI a élaboré un Plan d'Actions Prioritaires (PAP). Celui-ci constitue l'instrument opérationnel de mise en œuvre du premier quinquennat du PDS, en intégrant une démarche de priorisation effective des actions à court et moyen termes. L'opérationnalisation de ces plans nécessite la mise en place d'un dispositif structuré de suivi-évaluation (S&E), garant de la performance, de la transparence et de

l'apprentissage organisationnel. Ce dispositif, qui est d'abord passé par le recrutement d'une spécialiste S&E en 2024, permettra d'assurer un pilotage stratégique fondé sur les résultats, de mesurer les progrès accomplis, de renforcer la redevabilité et de faciliter la capitalisation des expériences et bonnes pratiques.

Dans cette perspective, afin de renforcer le système de gestion axée sur les résultats et d'améliorer la qualité du suivi de la performance, de la capitalisation et du reporting des résultats, la COI souhaite **se doter d'un logiciel de suivi-évaluation** performant, intégré et interopérable, adapté aux spécificités de ses projets/programmes et permettant une collecte, une gestion, une analyse et une visualisation efficaces des données de performance. Cet outil contribuera à la modernisation institutionnelle de la COI et au renforcement de sa capacité à démontrer l'efficacité de ses interventions auprès de ses États membres et partenaires techniques et financiers.

## 1.5. Programmes connexes et autres activités des donateurs

n.a.

## 2. OBJECTIFS ET PRODUITS ATTENDUS

### 2.1. Objectif général

L'objectif global de l'activité est de concevoir, configurer et déployer une solution logicielle intégrée de suivi-évaluation, reposant prioritairement sur une plate-forme standard largement diffusée et éprouvée (de type solution entreprise ou low-code), garantissant sécurité, scalabilité, interopérabilité avec l'écosystème numérique existant de la COI (notamment **Microsoft**), et permettant une administration autonome par les équipes internes de la COI.

### 2.2. Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques sont :

- Analyser les besoins institutionnels, techniques et fonctionnels de la COI en matière de suivi-évaluation, en identifiant les usages essentiels et les fonctionnalités prioritaires à couvrir en s'appuyant sur le manuel de S&E de la COI (planification, collecte des données, suivi des indicateurs et analyse de performance, reporting...),
- Analyser l'environnement numérique existant afin de proposer une solution interopérable et intégrée
- Proposer l'architecture fonctionnelle et technique, en définissant les modules et les fonctionnalités essentielles, tout en privilégiant une solution nécessitant un minimum de développements spécifiques, en favorisant le paramétrage, l'automatisation et les outils low-code/no-code
- Garantir un dispositif de sécurité conforme aux standards internationaux (ISO, RGPD, ...)

- Configurer et paramétrer la solution de suivi-évaluation retenue incluant la base de données, les formulaires, les tableaux de bord et les outils de reporting de manière à permettre un paramétrage simple et évolutif par les équipes de la COI ;
- Procéder aux tests, aux ajustements fonctionnels et à la mise en production de l'outil ;
- Renforcer les capacités des équipes de la COI afin qu'elles puissent administrer, faire évoluer et maintenir le système avec un minimum de dépendance vis-à-vis du prestataire ;
- Fournir une assistance technique et de maintenance initiale, pour garantir la stabilité, la sécurité et l'évolution du système après son déploiement.

### **2.3. Produits attendus de la part du contractant**

Le prestataire devra remettre les livrables suivants :

- Un logiciel de suivi-évaluation fonctionnel paramétré et installé, hébergé sur les serveurs de la COI. L'outil doit reposer prioritairement sur une plateforme standard largement utilisée, garantissant une intégration avec les outils collaboratifs de la COI. Les développements spécifiques devront être limités au strict nécessaire, documentés et transférables.
- Il intègre au minimum :
  - o les modules essentiels : collecte de données, gestion des indicateurs, reporting, tableaux de bord dynamiques, administration, ...
  - o une base de données structurée, sécurisée et entièrement interconnectée aux différents modules
  - o des fonctionnalités conformes aux spécifications techniques et fonctionnelles validées
- Un accès sécurisé pour les utilisateurs internes et externes ;
- Un paramétrage des cadres de résultats et indicateurs du PDS, du PAP et des projets (1 ou 2 projets pilotes) avec cadre logique, budget, activités et indicateurs intégrés dans la plateforme. La solution proposée devra pouvoir être ajustable en fonction des besoins (possibilité de créer ou supprimer des interfaces spécifiques en fonction de l'évolution du portefeuille de projets, possibilité de se connecter au système de documentation interne de la COI)
- Le personnel concerné de la COI formé et autonome dans l'utilisation et l'administration du logiciel ;
- Un manuel d'utilisation et de maintenance du système disponible ;
- Un plan de support technique et de mises à jour pour une durée de 2 ans.

## 3. HYPOTHÈSES ET RISQUES

### 3.1. Hypothèses sous-tendant le projet

- Les projets/programmes, les services et la Direction de la COI collaborent pleinement au diagnostic et à l'identification des besoins,
- Les données du cadre de résultats du PDS, du PAP et des projets/programmes sont accessibles, suffisamment structurées et exploitables pour le paramétrage du système ;
- Les infrastructures informatiques de la COI (serveurs, réseau, sécurité) permettent l'installation ou l'hébergement de la solution, tant du point de vue technique que budgétaire ;
- Les licences logicielles nécessaires sont disponibles ou pourront être mobilisées.
- L'environnement Microsoft 365 de la COI est opérationnel et accessible pour intégration.
- Les logiciels ou systèmes existants (bases de données, outils de gestion...) peuvent être interfacés si nécessaire ;
- Les décisions de validation (spécifications, prototypes, modules, tests) sont prises dans des délais raisonnables ;
- Les utilisateurs mandatés participent activement aux processus de test et de formation.

### 3.2. Risques

- Résistance au changement ou réticence à l'adoption d'un nouvel outil numérique,
- Faible mobilisation ou disponibilité limitée des équipes de la COI, entraînant des retards dans la validation ou dans la fourniture des retours utilisateurs ;
- Incompatibilités techniques avec les infrastructures existantes ou nécessité d'investissements complémentaires (serveur, licences, connectivité) ;
- Manque de continuité du personnel formé (turnover), réduisant la durabilité du système ;
- Dépendance excessive vis-à-vis du prestataire en l'absence d'un transfert de compétences suffisant.

## 4. CHAMP D'INTERVENTION

### 4.1. Généralités

#### 4.1.1. Description de la mission

La mission vise à accompagner la Commission de l'océan Indien (COI) dans la mise en place d'un système numérique intégré de suivi-évaluation (S&E) permettant de renforcer la gestion axée sur les résultats (GAR). Elle s'inscrit dans le cadre de l'opérationnalisation du Plan de Développement Stratégique (PDS) 2023-2033 et dans une dynamique plus large de modernisation institutionnelle.

Le consultant ou prestataire retenu sera chargé de concevoir, configurer et déployer une solution logicielle de S&E adaptée aux besoins de l'organisation, couvrant

l'ensemble du cycle de gestion des données de performance : collecte, stockage, analyse, visualisation, reporting, capitalisation et pilotage stratégique.

Au terme de la mission, la COI disposera d'une solution logicielle opérationnelle, sécurisée, intuitive et interopérable, permettant une gestion efficace des données de performance du PDS et des projets/programmes.

#### **4.1.2. Zone géographique à couvrir**

Maurice

#### **4.1.3. Groupes cibles**

Le principal bénéficiaire de la mission est l'Unité Suivi-Évaluation du Secrétariat général de la COI. L'outil numérique de suivi-évaluation bénéficiera également aux bénéficiaires indirects, à la Direction ainsi qu'à l'Unité Communication, en facilitant l'accès aux données consolidées et aux analyses produites. Les équipes de gestion des projets et programmes comptent aussi parmi les bénéficiaires directs, grâce à un système harmonisé qui renforcera le suivi des performances et améliorera la qualité du reporting et de la planification.

Les bénéficiaires indirects incluent les États membres de la COI, qui disposeront d'un reporting consolidé et d'analyses institutionnelles plus fiables pour orienter leurs décisions. Les partenaires techniques et financiers bénéficieront quant à eux de données de performance robustes pour renforcer le suivi des engagements et orienter leurs appuis. Enfin, les bénéficiaires finaux tireront profit d'un système de suivi renforcé, favorisant des approches davantage axées sur les résultats et une amélioration tangible de l'efficacité des interventions.

## **4.2. Activités spécifiques**

Le prestataire devra, en étroite collaboration avec les équipes de la Direction et services de la COI ainsi que les équipes des projets/programmes, réaliser les activités suivantes :

### Phase 1 : Analyse des besoins et cadrage

- Mener un diagnostic approfondi des besoins institutionnels, organisationnels, techniques et fonctionnels de la COI en matière de suivi-évaluation,
- Cartographier les processus existants liés à la planification, au reporting, à la collecte et à l'analyse des données ;
- Identifier les profils utilisateurs, leurs rôles, leurs responsabilités et leurs niveaux d'accès attendus ;
- Analyser les cadres de résultats existants (PDS, projets/programmes) et leurs indicateurs afin de définir les exigences de paramétrage ;
- Examiner les infrastructures et solutions existantes pour déterminer les besoins d'intégration, de compatibilité technique ou de renforcement ;
- Produire le rapport de cadrage, incluant les besoins consolidés et les recommandations techniques préliminaires.

## Phase 2 : Conception fonctionnelle et technique

- Concevoir l'architecture fonctionnelle du système, incluant les modules, workflows, interfaces et tableaux de bord,
- Définir la structure de la base de données, les schémas de données et les règles de gestion ;
- Élaborer les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, incluant les exigences d'interopérabilité, de sécurité, de performance et d'hébergement ;
- Présenter un prototype fonctionnel ou maquette des interfaces pour validation par la COI ;
- Intégrer les retours et finaliser la documentation des spécifications.

## Phase 3 : Configuration, paramétrage et intégration de la plateforme retenue

- Configurer le logiciel de S&E selon les modules prévus : collecte, indicateurs, reporting, tableaux de bord, administration, etc
- Mettre en place la base de données, entièrement interconnectée aux modules et conforme aux spécifications ;
- Paramétrer les cadres de résultats (PDS, PAP, projets, activités, budgets, indicateurs) ;
- Configurer les accès utilisateurs et niveaux d'autorisation ;
- Développer les reporting automatisés, tableaux de bord dynamiques, formulaires et outils d'analyse.

## Phase 4 : Tests, validation et mise en production

- Réaliser les tests,
- Organiser des tests utilisateurs (UAT) avec les équipes de la COI ;
- Corriger, ajuster et optimiser les fonctionnalités sur la base des retours ;
- Installer la solution en production, sur les serveurs de la COI ;
- Assurer la vérification finale de la performance, de la sécurité et de la conformité aux besoins.

## Phase 5 : Renforcement de capacités et transfert de compétences

- Former les utilisateurs (administrateurs S&E, équipes projets/programme, Direction, Services...) à l'utilisation complète de la plateforme ;
- Former les administrateurs fonctionnels et techniques à la gestion, au paramétrage, à l'administration et à l'évolution du système, afin de garantir une autonomie durable et une maintenance courante réalisée en interne ;
- Fournir un guide utilisateur et un manuel de maintenance, adaptés aux différents profils ;
- Accompagner le démarrage lors des premières semaines d'utilisation.

## Phase 6 : Assistance technique et maintenance initiale

- Mettre en place un dispositif de support, avec procédures de gestion des incidents et demandes utilisateurs,
- Assurer la maintenance corrective et préventive durant la période initiale convenue ;

### **4.3. Gestion du projet**

#### **4.3.1. Organe responsable**

Le Secrétariat général de la Commission de l'océan Indien

#### **4.3.2. Structure de gestion**

L'Unité Suivi-Evaluation, sous la supervision de la Direction de la COI, sera responsable de la gestion et de la coordination de l'activité. L'Unité Suivi-Evaluation sera le point de contact direct du prestataire. Elle dirigera le comité technique de S&E de la COI, chargé de valider l'ensemble des livrables.

Les services « Contrats et marchés » et « Budget et finances » seront respectivement responsables (i) de la contractualisation et (ii) du paiement conformément aux termes du contrat.

#### **4.3.3. Moyens à mettre à disposition par le pouvoir adjudicateur et/ou d'autres parties**

n.a.

## **5. LOGISTIQUE ET CALENDRIER**

### **5.1. Lieu d'exécution**

La mission sera exécutée selon un mode opérationnel mixte, combinant des séances en présentiel et travail à distance. Les déplacements en présentiel au siège de la Commission de l'océan Indien, à Ebène (Maurice), seront requis pour les étapes nécessitant une interaction directe, telles que les ateliers de diagnostic et de co-conception, les sessions de formation, les tests utilisateurs, ainsi que les réunions de validation stratégique. Cependant, les activités de conception, de développement, de configuration et d'assistance technique pourront être réalisées à distance.

Le prestataire devra néanmoins garantir une disponibilité suffisante pour les échanges réguliers avec les équipes de la COI et pour toute intervention nécessitant une présence physique sur site.

Les soumissionnaires doivent soit disposer d'une présence à Maurice ou soit justifier d'un partenariat formalisé avec un cabinet ou une structure établie à Maurice, chargé d'assurer l'appui local nécessaire à la mise en œuvre de la mission.

### **5.2. Date de commencement et période de mise en œuvre des tâches**

La date de commencement prévue est fixée à la date de signature du contrat et la période d'exécution du marché prévue sera de 4 à 6 mois, incluant toutes les phases mentionnées.

Un calendrier doit être proposé dans l'offre technique, le calendrier détaillé des livrables sera affiné et arrêté avec le prestataire sélectionné.

## 6. EXIGENCES

### 6.1. Personnel

Veillez noter que les fonctionnaires et autres membres du personnel de l'administration publique du pays partenaire ou d'organisations internationales/régionales établies dans ce pays ne seront autorisés à intervenir en qualité d'experts que si cela est dûment justifié. La justification doit figurer dans l'offre. Elle doit comporter une explication relative à la valeur ajoutée apportée par l'expert concerné ainsi que des informations sur toute interférence ou tout conflit d'intérêts susceptible d'exister pour l'expert proposé entre sa fonction d'expert et ses fonctions actuelles ou antérieures en tant que fonctionnaire. En outre, il convient de fournir la preuve de son détachement ou de son congé pour raisons personnelles.

Les procédures de sélection appliquées par le contractant pour le recrutement des experts qui interviennent dans le cadre du marché doivent être transparentes et garantir l'absence d'intérêts à caractère professionnel contradictoires et l'absence de toute discrimination fondée sur la situation antérieure ou actuelle en matière de nationalité, de sexe ou de lieu de résidence ou sur tout autre motif. Les conclusions du jury de sélection doivent être consignées par écrit. *[L'annexe « Organisation et méthodologie » doit inclure un paragraphe démontrant qu'une procédure de sélection des experts tenant compte de la dimension de genre a été suivie<sup>1</sup>]*

Tous les experts doivent être indépendants et n'avoir aucun conflit d'intérêts dans les responsabilités qui leur incombent.

#### 6.1.1. Experts

Le prestataire devra mobiliser une équipe disposant de compétences complémentaires en systèmes d'information, déploiement de solutions numériques et gestion de données. Une expérience dans le domaine du suivi-évaluation constituera un atout.. L'équipe devra couvrir au minimum les profils suivants :

- Chef(fe) de mission / Expert(e) en systèmes d'information et gestion de projet
  - o Diplôme universitaire (Master ou équivalent) en informatique, systèmes d'information, gestion de projet, ingénierie logicielle ou domaine apparenté,
  - o Au moins 8 ans d'expérience dans la conduite de projets de mise en place ou de déploiement de solutions numériques ; ;
  - o Avoir réalisé au moins 3 missions concluantes dans le domaine de la mise en place de système informatisé pour des organisations régionales, intergouvernementales ou des bailleurs internationaux ;

---

<sup>1</sup> Il convient de signaler que l'équilibre entre les hommes et les femmes concerne non seulement la parité numérique, mais également le niveau d'emploi et de rémunération, les rôles et les fonctions.

- Excellentes compétences en coordination d'équipe multidisciplinaire, en communication et conduite du changement (afin de soutenir la diffusion interne des outils, faciliter l'appropriation du système et renforcer l'engagement des équipes).
- Expert(e) en solutions numériques / Paramétrage et administration de plateformes
  - Diplôme en informatique, systèmes d'information ou domaine équivalent ;
  - Au moins 5 ans d'expérience dans la configuration, l'adaptation ou le déploiement de solutions numériques de gestion, de reporting;
  - Expérience démontrée dans la mise en œuvre de solutions Microsoft Power Platform / Dataverse / Azure ou solutions équivalentes entreprise ;
  - Maîtrise des environnements cloud sécurisés ;
  - Expérience en intégration M365 et gestion des identités (Azure AD / Entra ID)
  - Expérience dans le paramétrage de plateformes existantes (formulaires, indicateurs, tableaux de bord, profils utilisateurs), en privilégiant les outils standards ;
  - Connaissance des principes de sécurité, de gestion des accès et d'interopérabilité ;
  - Capacité à former et accompagner des utilisateurs non techniques à l'administration courante de la solution.
- Spécialiste en base des données
  - Diplôme en statistiques, data management, économie, sciences sociales ou équivalent,
  - Minimum 5 ans d'expérience dans le développement d'indicateurs, la structuration de bases de données et les méthodes d'analyse ;
  - Maîtrise des protocoles de collecte et normes de qualité des données ;
  - Connaissance des systèmes de reporting des organisations internationales ou régionales.

#### Exigences transversales pour l'équipe :

- Tous les experts doivent avoir une excellente maîtrise du français, à l'écrit comme à l'oral,
- Le prestataire peut proposer des profils combinés sous réserve que l'ensemble des compétences requises soit couvert ;
- La COI se réserve le droit de valider ou de demander des ajustements sur la composition de l'équipe proposée.

### 6.1.2. Moyens d'appui et appui technique

Le contractant est tenu de soumettre une offre globale incluant tous les frais nécessaires à la bonne exécution de la mission y compris l'honoraire, les indemnités et le billet d'avion...etc.

### 6.2. Bureaux

Le pouvoir adjudicateur mettra un bureau à la disposition de l'expert intervenant dans le cadre du marché lors de ses missions à la COI.

### 6.3. Moyens à mettre à disposition par le contractant

Le contractant doit veiller à ce que les experts disposent du soutien et de l'équipement nécessaires. Ceux-ci doivent notamment bénéficier de services satisfaisants en matière d'administration, de secrétariat et d'interprétation, pour pouvoir se concentrer sur leurs tâches premières. Le contractant doit également transférer les fonds nécessaires au financement des activités prévues au titre du marché et veiller à ce que le personnel soit rémunéré régulièrement et en temps voulu.

### 6.4. Équipement

Aucun équipement ne sera acheté pour le compte du pouvoir adjudicateur partenaire au titre du présent marché de services ni transféré au pouvoir adjudicateur à la fin du marché.

## 7. RAPPORTS

### 7.1. Exigences en matière de rapports

Le contractant soumettra les rapports ci-après en français sous la forme d'un exemplaire original :

Phase	Livrables	Description
Phase 1. Analyse des besoins et cadrage	Rapport de diagnostic et de cadrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse institutionnelle et organisationnelle</li> <li>- Cartographie des processus S&amp;E existants</li> <li>- Analyse des besoins fonctionnels et techniques</li> <li>- Analyse des cadres de résultats et flux d'information</li> <li>- Identification des profils utilisateurs et niveaux d'accès</li> <li>- Recommandations préliminaires pour la conception du système</li> </ul>

Phase	Livrables	Description
Phase 2. Conception fonctionnelle et technique	Document de spécifications fonctionnelles et techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Architecture fonctionnelle du détaillée système</li> <li>- Description exhaustive des modules, workflows, interfaces et fonctionnalités</li> <li>- Règles de gestion, normes de sécurité</li> <li>- Exigences de performance, disponibilité, sauvegarde et maintenance</li> <li>- Règles de paramétrage et standards d'administration</li> </ul>
Phase 3. Développement, configuration et intégration	Version bêta de la solution logicielle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modules développés et fonctionnels (collecte, indicateurs, dashboard, reporting, administration, etc.)</li> <li>- Base de données opérationnelle et interconnectée</li> <li>- Paramétrage des cadres de résultats (PDS, PAP et projets/programmes)</li> <li>- Interfaces utilisateurs configurées et accessibles</li> <li>- Tableaux de bord et reporting automatisés</li> </ul>
Phase 4. Tests, validation et mise en production	Rapport de tests	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Résultats des tests</li> <li>- Liste des incidents identifiés et ajustements intégrés</li> </ul>
	Version finale du logiciel installée en production, sur les serveurs COI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solution installée sur serveurs COI</li> <li>- Paramétrage finalisé</li> <li>- Système opérationnel, stable et sécurisé</li> </ul>
Phase 5. Formation et transfert de compétences	Rapport de formation et transfert de compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme de formation détaillé</li> <li>- Déroulement de la (ou des) formation(s)</li> <li>- Listes des participants</li> <li>- Supports de formation</li> <li>- Évaluation des acquis et recommandations pour l'autonomisation</li> </ul>
	Guide utilisateur et manuel de maintenance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuel utilisateur adapté aux différents profils</li> <li>- Manuel d'administration et de maintenance technique</li> <li>- Procédures, protocoles et bonnes pratiques</li> </ul>
Phase 6. Assistance technique et	Plan de support et maintenance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation du support technique et procédures de gestion des incidents</li> <li>- Modalités de maintenance corrective et préventive</li> </ul>

Phase	Livrables	Description
maintenance initiale		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propositions d'améliorations et d'évolution du système</li> <li>- Plan de mises à jour pour la période post-projet</li> </ul>
	Rapports périodiques de maintenance (corrective et préventive)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Description de l'incident (nature, date, niveau de criticité)</li> <li>- Causes, modules et fonctionnalités affectées</li> <li>- Actions correctives entreprises</li> <li>- Résultat et statut final</li> </ul>

## 7.2. Présentation et approbation des rapports

Les livrables susmentionnés seront présentés au gestionnaire du projet indiqué dans le contrat. L'approbation de ces rapports lui incombe.

## 8. SUIVI ET ÉVALUATION

### 8.1. Définition d'indicateurs

Les indicateurs ci-après permettront d'évaluer la qualité des livrables, la performance technique du système développé ainsi que le niveau d'appropriation par les utilisateurs :

- Délai effectif de mise en production par rapport au calendrier contractuel,
- Taux d'adoption de la plateforme après 6 mois ;
- Pourcentage des modules prévus fonctionnels et testés lors de la version bêta ;
- Existence et complétude du manuel utilisateur et du guide de maintenance (score qualité) ;
- Niveau d'autonomie mesuré (capacité des équipes à créer/modifier un indicateur sans prestataire) ;
- 80% d'utilisateurs formés ayant passé les tests d'acquisition de compétences.

### 8.2. Exigences particulières

n/a

\* \* \*