**Gestion des marchés**

1. La gestion des marchés est le suivi efficace et effectif des activités contractuelles pour garantir que les biens, services ou travaux contractés par le Programme des Nations Unies pour le Développement soient livrés en temps voulu, au coût convenu et aux exigences spécifiées ; tous ces éléments doivent être clairement établis dans les termes de référence, les spécifications techniques ou les cahiers de charge au stade préalable à l'attribution du processus de passation des marchés.
2. La gestion des marchés englobe toutes les tâches postérieures à l’attribution, y compris le suivi des résultats, la gestion des relations, la gestion des risques, l’administration des contrats et le règlement des différends. La nature et l’étendue de la gestion des contrats varient en fonction de la nature, de la valeur et de la complexité de chaque marché.

**Principes de gestion des contrats**

1. Tous les contrats, y compris les bons de commande, doivent être contrôlés par l’unité requérante[[1]](#footnote-1) avec l’appui de l’unité chargée des achats. L’unité chargée des achats doit mettre en œuvre toutes les exigences administratives, y compris la gestion de la documentation requise, la gestion des modifications et la clôture du marché ; elle doit collaborer avec le demandeur ou utilisateur final pour gérer la relation avec le fournisseur et assurer une communication efficace.
2. Lors de l’attribution du marché, l’unité requérante et l’unité chargée des achats analysent les modalités et les conditions du contrat signé, rencontrent le fournisseur et élaborent une stratégie de gestion de contrats qui régira la gestion du marché. Dans le cadre de cette stratégie[[2]](#footnote-2) et en fonction de la complexité du marché, ces unités doivent identifier les activités postérieures à l’attribution du marché telles que les objectifs intermédiaires de résultats pour le suivi de la mise en œuvre du marché ainsi que les risques et mesures d’atténuation possibles, examiner les rôles et les responsabilités, établir des dispositions de suivi et de communication, y compris la nature et la fréquence des réunions qui se tiendront avec le fournisseur lors de la mise en œuvre du marché. Cette stratégie permettra à l’unité requérante de mesurer les progrès, de détecter les écarts de résultats importants, de prendre des mesures correctives et d’assurer un suivi.
3. Tous les contrats doivent être gérés efficacement afin d’éviter des conséquences telles que l’incompréhension des exigences techniques, le suivi inadéquat des résultats du fournisseur, la certification tardive des jalons ou des livrables, les paiements différés ou tardifs, l’imprécision des rôles et des responsabilités, autant de conséquences qui peuvent entraîner de mauvais résultats, une résiliation du marché et des modifications ou prolongations de marchés coûteuses.

**Seuils pour les activités de gestion de contrats**

1. L’étendue des activités de gestion de contrats dépend de la valeur et de la complexité de chaque marché. Dans le cas de bons de commande de biens ou de matériel de faible valeur, une réunion clarifiant les actions attendues de gestion du marché, communiquée verbalement en personne, par téléphone ou par courriel suffit pour que les deux parties s’accordent sur les activités de suivi.
2. Lorsque les marchés sont de montants élevés, complexes ou de longue durée, une équipe de gestion des marchés composée d’experts en la matière, de l’unité chargée des achats, de l’unité requérante, de l’utilisateur final et du fournisseur est constituée pour convenir des activités de gestion du marché, et se réunit régulièrement à une fréquence convenue, pour le suivi des activités de mise en œuvre et pour résoudre les problèmes rencontrés lors de la période de mise en œuvre. Les marchés complexes ou de montants élevés sont ceux d’un montant supérieur à 2 millions de dollars des États-Unis.

**Suivi des résultats :**

1. Les mesures de résultats déjà identifiées lors de la phase préalable à l’attribution pour répondre aux exigences d’un marché doivent être définies dans le contrat. Elles doivent fournir une preuve claire et démontrable du succès (ou autre) des obligations contractuelles du fournisseur :
2. L’unité requérante doit suivre les résultats du fournisseur pour s’assurer que les biens, les services ou les travaux qui sont l’objet du contrat sont livrés conformément aux obligations contractuelles convenues, aux niveaux de qualité et au prix fixés dans le contrat. Les thèmes suivants peuvent être utilisés pour mesurer les résultats du fournisseur, le cas échéant :
3. Financier - tous les coûts doivent être maintenus au montant contractuel ou réduits.
4. Capacité de livraison - le fournisseur doit bel et bien être en mesure de livrer dans le cadre du marché.
5. Prestations réalisées - les besoins et les objectifs du marché doivent être atteints
6. La qualité de service selon l’accord de prestation de services le cas échéant, relative, entre autres, au temps d’intervention, au temps de réponse du service client et aux résultats par rapport aux délais de livraison convenus, doit être conforme au marché.
7. Qualité du produit - le pourcentage de rejets de livraison et les réclamations de garantie doivent être conformes au marché.
8. L’accessibilité et la réactivité du fournisseur aux demandes, observations et retours d’informations de l’unité en charge de la passation des marchés relatives au contrat doivent être vérifiées et contrôlées.

**Gérer les mauvais résultats**

1. Lorsque les résultats obtenus ne satisfont pas aux normes de performance convenues, l’unité requérante vérifie si la situation s’est produite en raison d’une défaillance du PNUD ou de ses partenaires de réalisation, tels que des retards de paiement, des aspects imprécis dans les spécifications, un soutien logistique inadéquat et d’autres causes possibles. Si les mauvais résultats ne sont pas imputables au fournisseur, l’unité requérante doit prendre les mesures correctives nécessaires, y compris en intervenant auprès d’autres entités tierces susceptibles d’être à l’origine des problèmes de mise en œuvre du marché.
2. Lorsque les mauvais résultats sont dus à des actions, omissions ou erreurs imputables au fournisseur, l’unité requérante doit documenter l’observation, aviser le fournisseur et demander que des mesures correctives soient rapidement prises. En cas de mauvais résultats récurrents, elle doit informer l’unité chargée des achats et fournir des preuves documentées de ces mauvais résultats, y compris les actions correctives entreprises ou non par le fournisseur.
3. Le chef de l’unité chargée des achats ou des opérations doit : négocier avec le demandeur, puis le fournisseur ; évaluer la situation et recommander les mesures correctives à prendre ou transmettre la situation pour consultation auprès de l’Unité des services d’achat et du Service juridique si l’unité administrative n’est pas en mesure de résoudre la situation. Chaque fois que la résiliation est envisagée, l’unité administrative doit consulter le Service juridique avant de prendre une telle mesure. Le Service juridique examinera la situation et donnera des conseils sur les mesures qui pourraient être prises, y compris des mesures correctives supplémentaires à l’égard de ce marché. S’il est recommandé de suspendre ou d’exclure ce fournisseur de futurs appels à la concurrence du PNUD, l’Unité des services d’achat doit en examiner la teneur et en déterminer les modalités.

**Gestion des relations et de la communication**

1. Une relation ouverte et constructive doit être entretenue avec le fournisseur pour lui permettre de partager les problèmes rencontrés dans la mise en œuvre du marché, offrir des solutions novatrices et économiques et faciliter les négociations en cas de besoin. L’unité requérante et l’unité chargée des achats doivent bien connaître les exigences du marché, s’assurer que les rôles et les responsabilités sont bien compris par les deux parties et obtenir l’appui et les conseils des cadres supérieurs dans la gestion de la relation avec le fournisseur, le cas échéant.
2. Toutes les communications doivent être faites par écrit et, chaque fois qu’une communication verbale est faite, elle doit par la suite être documentée et classée dans le dossier de la documentation contractuelle.
3. Des réunions ou des discussions régulières portant sur l’examen du marché doivent avoir lieu avec le fournisseur pour examiner et discuter des faits nouveaux ou des risques identifiés au cours de la mise en œuvre du marché. La fréquence des réunions ou des discussions doit être déterminée selon l’étendue, le montant et la complexité du marché.
4. La politique existante en matière de conflits d’intérêts doit être respectée dans toutes les relations avec le fournisseur et l’utilisateur final.

**Administration des contrats**

1. Lors de l’attribution du marché, les éléments administratifs de la gestion des contrats, dont le traitement des modifications contractuelles, l’obtention des approbations requises, la tenue d’un dossier d’audit pour le marché, y compris toutes les correspondances, la facilitation des réunions contractuelles si nécessaire, l’appui au suivi des paiements[[3]](#footnote-3), des échéances et des activités de clôture du marché, doivent être effectués par l’unité chargée des achats en collaboration avec l’unité requérante et à sa demande.

**Gestion des changements et modification du contrat**

1. Les contrats sont modifiés lorsqu’il existe des exigences justifiables telles que la prolongation de la durée, la modification du champ d’application des biens ou des services à fournir ou d’autres aspects pertinents du marché et qu’elles sont dûment approuvées par les autorités compétentes de l’unité administrative et les comités d’examen des marchés (Autorité des achats, Comité des marchés, du matériel et des achats, Comité consultatif régional pour les achats, Comité consultatif pour les achats), le cas échéant.
2. Les marchés ne doivent pas être augmentés ou étendus comme moyen d’éviter indûment la sollicitation concurrentielle pour le besoin. Ils ne doivent être modifiés que pour refléter une évolution de l’accord contractuel ou d’autres changements importants de circonstances.
3. Les modifications doivent être faites bien avant la date d’entrée en vigueur proposée de la modification, et toujours avant la date d’expiration du marché, car les marchés expirés ne sont pas valides.
4. La modification du prix ou du coût après l’attribution du marché n’est pas autorisée, sauf en cas d’augmentation ou de diminution de la portée du marché par le PNUD, auquel cas les prix unitaires du marché seront maintenus. En concluant une modification qui prolonge la durée ou augmente la valeur d’un marché, les étapes suivantes doivent être entreprises :
5. Un [rapport d’évaluation des résultats du fournisseur satisfaisant](https://popp.undp.org/node/2026) (en anglais) doit être conservé et tout document de garantie (par exemple, la garantie de bonne exécution) émis au moment du marché original doit être délivré de nouveau ou modifié, selon le cas, avec les nouveaux montants et la nouvelle durée ;
6. La justification de la modification doit être documentée dans une note au dossier, y compris une analyse de l’optimisation des ressources et, le cas échéant, une évaluation comparative des coûts (étalonnage) doit être effectuée pour déterminer si les prix en vertu du marché sont toujours compétitifs et sont inférieurs aux coûts encourus si l’unité administrative devait procéder à une mise en concurrence formelle.
7. Les modifications doivent être documentées avec le [modèle standard de modification de marché](https://popp.undp.org/node/1061) (en anglais). Lors de l’achat de marchandises avec bon de commande, un bon de commande modifié ou un ordre de modification doit être délivré au fournisseur.
8. Les modifications au contrat doivent être numérotées de façon séquentielle ; les dates, la nature et la portée de chaque avenant doivent être clairement indiquées telles que requises dans le modèle et doivent inclure une déclaration selon laquelle toutes les autres modalités et conditions du marché doivent demeurer inchangées, telles qu’elles figurent dans le modèle de modification de marché. Les procédures pour la signature d’une modification sont les mêmes que pour le marché initial.

**Évaluation des résultats**

1. L’évaluation des résultats doit être effectuée à la fin de la prestation des services et des biens ou travaux requis, et avant que [toute] modification puisse être apportée. Il s’agit d’évaluer le respect des exigences contractuelles par le fournisseur depuis le début de la mise en œuvre du contrat jusqu’à la fin des termes du marché ou au moment de la demande de modification. L’unité requérante est principalement chargée de la conduite de l’évaluation des résultats, mais elle doit obtenir les informations de l’unité chargée des achats et de l’utilisateur final, le cas échéant.

**Conduite de l’évaluation des résultats**

1. L’évaluation des résultats doit être conforme aux exigences du marché et inclure, sans toutefois s’y limiter, les aspects suivants du marché qui sont indiqués dans le [modèle d'évaluation des résultats](https://popp.undp.org/node/2026) (en anglais) :
2. Respect de l’échéancier de livraison, livraison dans les délais
3. Respect des conditions contractuelles
4. Respect des dispositions de garantie
5. Respect des exigences sociales et environnementales
6. Qualité des biens ou services fournis conformément au marché
7. Réponse rapide aux demandes du PNUD
8. Retard injustifié dans l’exécution du marché
9. Existence de toute réclamation contre le PNUD par le fournisseur
10. Défaut de divulguer des informations pertinentes pour les résultats telles que la faillite ou des litiges en cours.
11. Les unités administratives peuvent vérifier les aspects ci-dessus du marché en envoyant un questionnaire aux utilisateurs finaux ou en effectuant des visites de site.
12. Les documents d’évaluation des résultats doivent être dûment classés et conservés et doivent être consultés lorsqu’il est envisagé d’engager ultérieurement le même fournisseur après du PNUD.

**Réclamations, différends contractuels et règlement des différends**

1. Le PNUD s’est engagé à régler les différends entre les fournisseurs et le demandeur[[4]](#footnote-4) de manière juste, rapide et ordonnée, et l’unité chargée des achats doit être informée des dispositions contractuelles relatives au règlement des différends et des réclamations.
2. En cas de différend contractuel, les contrats du PNUD prévoient que les parties tenteront d’abord de résoudre le différend par voie de négociations en vue de parvenir à un règlement amiable. Les litiges contractuels doivent être traités comme suit, conformément aux Conditions générales de vente :
3. Étape 1 : L’unité requérante doit s’efforcer de résoudre tout différend avec le fournisseur pour satisfaire aux exigences contractuelles et communiquer directement avec lui pour discuter et mettre en œuvre une solution amiable.
4. Étape 2 : Si l’unité requérante n’est pas en mesure de résoudre le différend, elle en informera le responsable des achats ou des opérations, qui interviendra auprès du fournisseur, et prendra des mesures comme demander au fournisseur ou au PNUD de corriger ou de régler les points litigieux. À ce stade, il est recommandé de consulter l’Unité des services d’achat pour éviter d’autres complications.
5. Étape 3 : Si le responsable des achats ou des opérations n’est pas en mesure de résoudre le différend à l’amiable, l’unité administrative doit immédiatement consulter l’Unité d’appui aux achats (PSU) et le Service juridique et fournir les éléments suivants :
6. Toutes les informations générales pertinentes ;
7. Une chronologie des événements qui ont mené au différend ;
8. Une description des efforts déployés pour régler le différend, y compris son développement actuel ;
9. Le montant contesté ou les montants réclamés par le PNUD ou le fournisseur, l’entrepreneur ou le vendeur ;
10. Une copie du marché correspondant en vertu duquel le différend est survenu ;
11. Des copies de toute autre documentation pertinente, y compris les modifications au marché, les termes de référence, les courriels ou les lettres de correspondance, etc.

* Le responsable des achats doit fournir une évaluation de la situation, y compris une analyse des conséquences possibles (financières, opérationnelles, politiques et de réputation) du différend pour le PNUD et tenir un compte rendu écrit de tout différend avec les fournisseurs, ainsi qu’une description des mesures prises par l’unité administrative pour résoudre le différend.
* Des directives sur le processus de règlement des différends et les mesures à prendre, y compris la conclusion d’un accord de règlement et de libération, sont disponibles ici [lien hypertexte vers la politique de règlement].

1. Étape 4 : L’arbitrage est le dernier recours pour le règlement des différends et ne doit être poursuivi qu’en consultation avec le Bureau juridique. Si les parties ne sont pas en mesure de résoudre le différend à l’amiable par la négociation, chacune des parties a le droit de soumettre le différend à l’arbitrage. Il convient toutefois de noter que le PNUD n’organisera normalement pas d’arbitrage et que cela nécessiterait des consultations et des approbations approfondies. Ainsi, les unités administratives doivent résoudre toutes les questions pour lesquelles le PNUD est en mesure de présenter une demande, de manière aussi proactive et pratique que possible.

**Manquement ou résiliation du marchéPage ContentStructure Element - Description**

**Manquement au marché**

1. Les fournisseurs sont responsables de tout manquement important à leurs obligations contractuelles. Il y a manquement important lorsque le PNUD est privé d’une valeur significative raisonnablement attendue du marché. Si un fournisseur manque à ses obligations, l’unité administrative doit en informer le fournisseur par écrit, avec une copie à l’Unité d’appui aux achats, en lui accordant un délai commercialement raisonnable pour remédier au défaut. Dans le cas où le fournisseur ne parvient pas à remédier au manquement allégué, l’unité administrative doit en informer l’Unité d’appui aux achats ou le chef de la section des achats.

**Résiliation du marché**

1. Un marché peut être résilié lorsque 1) il y a manquement substantiel à l’ensemble du marché et que le manquement n’a pas été corrigé ou n’a pas fait l’objet d’une renonciation ; ou 2) l’accord autorise l’annulation pour manquement. Cependant, la résiliation d’un marché n’est pas une mesure recommandée. Si l’entité adjudicatrice souhaite toujours demander la résiliation, les fonctionnaires chargés de l’approvisionnement doivent contacter le Bureau juridique pour obtenir des conseils et une approbation. Structure Element - Relevant PoliciesVoir les détails sur les **réclamations, les différends contractuels et le règlement des différends** dans ce chapitre.

Structure Element - Deliverables

**Achèvement, clôture du marché**

1. L’unité chargée des achats doit, à la requête de l’unité requérante, clôturer[[5]](#footnote-5) le marché dès la livraison de tous les biens, travaux, ou services requis. Tous les paiements dus au fournisseur doivent être effectués en temps utile et le bon de commande doit être immédiatement clôturé. La garantie de bonne exécution doit être restituée conformément aux termes du marché et à la garantie bancaire. Le fournisseur doit restituer sans délai au PNUD tout équipement ou matériel non utilisé fourni par le PNUD. Le marché ne doit pas être clôturé s’il y a des différends en cours entre les parties.

**Documentation efficace**

1. Les unités chargées des achats, des finances et l’unité requérante doivent veiller à ce que tous les documents relatifs à leur rôle dans la gestion des marchés soient complets, à jour, signés au besoin et classés de manière appropriée.
2. Les documents requis comprennent les originaux des marchés, toutes les modifications du marché, toutes les communications avec le fournisseur (correspondance électronique, interne et externe), les documents d’adjudication incluant l’offre gagnante pour les références lors de la mise en œuvre du marché, les procès-verbaux des réunions, les notes de conversations téléphoniques, les rapports, les photos, les films vidéo, les preuves de réception des marchandises telles que des documents d’expédition, une preuve de paiement, un rapport d’évaluation du fournisseur et un rapport d’acceptation de la part de l’unité ou de l’utilisateur final.

**Rôles et responsabilités standard pour la gestion des marchés :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Activité | Principale responsabilité | Activités connexes de l’unité chargée des achats | Activités connexes de l’unité requérante | Finance | Fournisseur |
| Signature du marché | Unité chargée des achats | Préparer le marché  Partager l’ébauche du marché pour examen par le soumissionnaire retenu  Organiser la signature du marché par les autorités désignées au PNUD et par le fournisseur  Transmettre le bon de commande dans Quantum  Classement | Examiner le marché pour s’assurer qu’il est conforme aux exigences convenues |  | Examiner l’ébauche, fournir des commentaires et signer le marché convenu |
| Suivi du marché | Unité requérante | Organiser des réunions de lancement si nécessaire avec le fournisseur et l’unité requérante  Classer les correspondances pertinentes, les procès-verbaux des réunions | Superviser et surveiller les résultats du fournisseur.  Gérer les délais convenus pour chaque produit livrable. Vérifier la qualité du travail, des rapports, des livrables  Classer les rapports, enregistrer les inspections du site et toutes les interactions de suivi avec le fournisseur |  | Atteindre les résultats attendus dans les délais convenus dans le marché |
| Logistique telle que le dédouanement | Approvisionnement | Préparer les documents de dédouanement et traiter l’autorisation avec le gouvernement  Partager les copies des documents d’expédition avec l’unité requérante pour vérification. | Vérifier la conformité des documents d’expédition |  | Soumettre les documents d’expédition et les documents de dédouanement correspondants |
| Gestion des changements (variations, réclamations, modifications) | Unité requérante | Préparer et vérifier  les pièces justificatives  Soumettre la demande d’examen et d’approbation au PA, CAP, RACP ou ACP, le cas échéant  En cas d’approbation, préparer l’avenant au marché et obtenir des signatures | Émettre la demande, fournir des justifications pour une modification |  | Examiner et accepter les termes des changements requis  Soumettre les coûts, le personnel, les échéanciers pour les changements requis, le cas échéant  Signer la modification du marché |
| Paiements | Approvisionnements de l’unité requérante  Finance | Émettre les pièces justificatives, comme un contrat, un bon de commande | Vérifier la réalisation des livrables  Créer un reçu Qunatum  Certifier la facture  Émettre l’attestation de paiement  Demander le paiement En cas de paiement final, l’évaluation des résultats doit être présentée avant le paiement | Vérifier la demande de paiement et traiter le paiement  Classer les documents relatifs aux paiements | Soumettre les factures et les pièces justificatives telles que les rapports, les bons de livraison |
| Certificat de prise de possession (le cas échéant) | Unité requérante | Coordonner avec l’unité requérante et le fournisseur | Signer le certificat de prise de possession |  |  |
| Période de garantie (le cas échéant) | Unité requérante | Dépôt des documents de la période de garantie correspondants | Gérer la période de garantie et les réclamations éventuelles  Soumettre les documents de la période de garantie à l’approvisionnement  Classement |  | Corriger les défauts |
| Certificat d’achèvement final / Certification pour le paiement final | Unité requérante | Coordonner avec l’unité requérante et le fournisseur | Signer le certificat d’achèvement ou la certification pour le paiement final et verser au dossier |  |  |
| Certificat de remise (le cas échéant) | Demandeur | Coordonner avec l’unité requérante et le fournisseur | Préparer le certificat à signer par le PNUD, le client ou l’utilisateur final  Classement |  | Signer certificat de transfert |
| Évaluation des résultats | Demandeur | L’approvisionnement doit tenir un registre de toutes les évaluations de résultats[[6]](#footnote-6)  Déposer une copie de tout formulaire ou rapport d’évaluation des résultats dans le dossier d’achat | Évaluer les résultats du fournisseur  Informer l’unité chargée des achats de la qualité des résultats du fournisseur  Soumettre une copie de l’évaluation des résultats à l’unité chargée des achats |  |  |
| Clôture du marché | Approvisionnement | Clôturer le bon de commande  Renvoyer la garantie de bonne exécution conformément aux termes du marché | Informer l’unité chargée des achats de l’achèvement du marché |  | Retourner tout équipement ou matériel non utilisé au PNUD  Soumettre les factures finales, le cas échéant  Recueillir la caution de bonne exécution ou la garantie, le cas échéant  Soumettre les notes de transfert, le cas échéant |
| Destruction, cession ou réutilisation de matériel ou équipement | Demandeur  Approvisionnement | Préparer document  Fournir des lignes directrices sur le processus et obtenir les approbations, le cas échéant  Diriger le processus si nécessaire  Classement | Initier le processus d’élimination. |  |  |

*Disclaimer: This document was translated from English into French. In the event of any discrepancy between this translation and the original English document, the original English document shall prevail.*

*Avertissement: Ce document a été traduit de l'anglais vers le français. En cas de divergence entre cette traduction et le document anglais original, le document anglais original prévaudra.*

1. Le personnel désigné par l'unité requérante ou le projet demandeur. Il peut s'agir du chargé de projet, de l'ingénieur, du conseiller technique ou du partenaire de réalisation du PNUD dans une modalité de réalisation nationale ou de l'équipe de gestion des contrats pour les marchés supérieurs à 2 millions de dollars des États-Unis. Tout fonctionnaire affecté à la gestion de contrats doit connaître les exigences du contrat. [↑](#footnote-ref-1)
2. La stratégie de gestion de contrats consiste à définir les éléments « quoi », « comment », « qui » et « quand » de la gestion régulière du contrat, depuis son attribution jusqu'à son achèvement, et intègre les exigences déjà définies aux étapes préalables au processus de passation des marchés dans les termes de référence, les spécifications, les cahiers de charges, les modalités et les conditions du marché. [↑](#footnote-ref-2)
3. Les paiements sont traités par le demandeur, tandis que l'unité chargée des achats fournit les documents contractuels correspondants et fournit un soutien en cas de litige ou de désaccord sur les paiements dus au fournisseur. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ou l'équipe de gestion des marchés dans le cas de marchés complexes et d’un montant supérieur à 2 millions de dollars des États-Unis. [↑](#footnote-ref-4)
5. Il s’agit de la clôture du marché avec le fournisseur et l'achèvement du bon de commande dans Quantum. Il est différent de la clôture du projet qui est gérée par l'équipe du projet conformément aux directives programmatiques. [↑](#footnote-ref-5)
6. L'évaluation des résultats doit être examinée dans le cadre du processus d'évaluation pour l'engagement ultérieur du soumissionnaire, et les mesures à prendre pour remédier à tout problème éventuel doivent être identifiées. [↑](#footnote-ref-6)