

INTRODUCTION

La troisième partie de ce guide présente sous forme de fiches quelques applications des concepts et principes exposés dans les deux chapitres précédents. Il s'agit d'exemples assez simples et volontairement succincts qui illustrent une méthode d'approche sans prétendre être exhaustifs ni fournir une solution unique et définitive pour l'achat d'un produit.

Les choix à opérer dépendent des circonstances particulières dans lesquelles l'acheteur se trouve placé, de ses connaissances techniques dans le domaine considéré, de ses moyens propres ou de ceux sur lesquels il peut compter, des utilisations prévues du produit et bien entendu de la quantité achetée.

Les preuves de conformité et garanties exigées et la surveillance envisagée sont complémentaires. Inséparables des spécifications techniques auxquelles aboutit la définition du besoin, elles constituent une partie intégrante de cette définition.

La démarche proposée, fondée essentiellement sur l'évaluation des risques et sur le retour d'expérience, consiste à s'interroger systématiquement sur les points suivants :

1. Recherche et analyse des documents applicables

Règlementation applicable au produit.

Normes applicables : consulter 3616 AFNOR sur Minitel ou le site Internet <http://www.afnor.fr> pour rechercher les titres des normes.

Autres documents généraux, tels que les guides, recommandations et CCTG des groupes permanents d'études des marchés, qui renseignent notamment sur la réglementation et les normes applicables

Il est essentiel pour l'acheteur d'analyser les documents applicables pour vérifier que ceux-ci n'introduisent pas des contre-indications ou des ambiguïtés : par exemple, il peut être nécessaire de lever les options d'une norme ou même d'y déroger conformément aux dispositions du décret 84-74 modifié par le décret 93-1235 du 15 novembre 1993.

2. Définition du besoin

Une itération peut être nécessaire pour tenir compte de l'offre du marché auquel il y a en général intérêt à s'adapter.

3. Risques

Il s'agit des risques au sens le plus général encourus par l'utilisateur :

- du fait du produit, c'est-à-dire en raison des dommages que ce produit peut provoquer ;
- en raison de la gêne éventuellement occasionnée par le mauvais fonctionnement ou l'indisponibilité du produit ;
- en raison du préjudice pouvant résulter de la nécessité de réparer ou de remplacer le produit.

De leur gravité et de leur probabilité d'occurrence dépendront les précautions à prendre ou à ne pas prendre.

4. Traduction du besoin en spécifications de conformité

Quelles exigences de performances ?

Quelles exigences en matière de certificats d'essais ou de produit ?

Quelles exigences en matière d'assurance de la qualité ?
Quelles garanties ?

5. Surveillance

Que faut-il prévoir de surveiller compte tenu des risques résiduels ?

6. Retour d'expérience

Sur quoi faire porter le retour d'expérience et dans quel but ?

Comment l'organiser avant et après l'achat de façon efficace et économique ?

3.1. Stylos à bille

Documents applicables :

– Guide de l'acheteur public des outils d'écriture, document CCM n° 5620.

Définition du besoin :

- couleur ;
- largeur du trait ;
- kilométrage offert ;
- séchage ;
- effaçabilité ;
- permanence de la couleur ;
- durée de conservation ;
- capuchon ou pointe rétractable ;
- masse ;
- nécessité ou non d'écriture en toutes positions.

Risques :

- non-fonctionnement de l'écriture ;
- bavures ;
- fuite d'encre ;
- mauvaise tenue dans le temps : rupture du stylo, rupture de l'attache, chute de la bille, mauvais fonctionnement du système de retrait de la pointe.

Traduction du besoin en spécifications de conformité :

- très faible gravité des risques encourus, donc pas d'exigence particulière et appel à un produit de catalogue ;
- demande éventuelle de fourniture préalable d'un échantillon.

Réception :

- vérification des quantités et de la nature des stylos ;
- comparaison avec l'échantillon.

Retour d'expérience :

- questionner quelques utilisateurs pour éliminer rapidement une source de produits défectueux.

Commentaire : les stylos à bille peuvent être achetés :

- en quelques unités, au détail ;
- en quantité, chez un distributeur ;
- dans le cadre d'un marché de fournitures de bureau.

3.2. Sièges scolaires

Documents applicables :

- norme NF D 61.050 dont il convient de lever les options (dimensions (1)...)
- CCTG « Mobiliers scolaires et de collectivités », document CCM n° 5618.

(1) Les sièges traités par cette norme sont destinés à des personnes dont la taille ne dépasse pas 1,80 m. Pour une école de basketteurs, par exemple, il conviendra de déroger à cette norme.