

2.1. *Définition du besoin de l'acheteur public (Etat, collectivité locale, établissement public...)*

2.1.1. *Nature du document et qualité exigée*

2.1.1.1. Exigences d'un système d'assurance qualité

La démarche de l'acheteur public doit répondre à un impératif de cohérence. Il faut d'abord se poser la question de savoir s'il existe un impératif nécessitant de fixer des exigences particulières (urgence, confidentialité, délais, sécurité...). Ensuite, l'acheteur détermine ses exigences de qualité en fonction de la nature du produit, en s'appuyant, le cas échéant, sur l'avis de spécialistes. Cette démarche ne doit pas être confiée aux entreprises soumissionnaires mais est de la responsabilité de l'acheteur.

C'est pourquoi, il est indispensable de veiller à la définition de contraintes en vue de l'obtention de la qualité. Il apparaît possible de classer les imprimés en quatre groupes selon les exigences de la qualité souhaitée. Celles-ci sont adaptées à leur degré de technicité ou de complexité. Il appartient à l'acheteur de déterminer dans le règlement de la consultation le groupe auquel appartient l'imprimé :

- dans le groupe 4, les imprimés simples, ou de grande diffusion, qui ne nécessitent pas de la part de l'acheteur de spécifications techniques particulières ;
- dans les groupes 3, 2 et 1, les imprimés nécessitant de la part de l'acheteur la détermination d'exigences particulières ;

(La différenciation entre ces trois groupes s'effectue suivant la nature et l'étendue de la surveillance et des contrôles à opérer au cours des phases d'élaboration et lors de la réception des imprimés) ;

- dans le groupe 3, les imprimés dont la conformité aux exigences peut être établie après un examen effectué uniquement sur le produit fini ;
- dans le groupe 2, les imprimés dont la conformité aux exigences ne peut être établie que sur la base d'inspections effectuées tout au long du processus d'élaboration et après un examen final ;
- et dans le groupe 1, les imprimés de haute qualité, dont les exigences sont formulées, en termes de caractéristiques fonctionnelles (par exemple les imprimés de déclaration de revenus pour lesquels les critères retenus sont : la qualité du papier, le délai de livraison, la capacité à être utilisés lors d'impressions personnalisées par les services utilisateurs...)

Le fournisseur ne peut assurer la conformité aux exigences qu'à la condition d'appliquer les règles d'assurance de la qualité tout au long de la conception et des différentes phases de réalisation.

La qualité des produits utilisés et des contrôles réalisés par le fournisseur peuvent faire l'objet d'un document prouvant la conformité aux exigences spécifiées (certificats, procès-verbal...).

La surveillance de l'acheteur est effectuée suivant les dispositions prévues au cahier des charges, notamment dans le document de suivi du plan d'assurance qualité.

A défaut d'indication de l'acheteur, les fournitures sont classées en groupe 4.

En fonction du groupe auquel appartient l'imprimé, l'acheteur indique alors dans les documents de la consultation si les entreprises ont à justifier d'une organisation de la qualité basée sur un système qualité respectant l'un des référentiels de la série ISO 9001/2/3.

2.1.1.2. Assurance qualité intégrée dans la définition du besoin

Concernant la phase initiale de la procédure (examen des candidatures), si la qualité du produit ou du service à acquérir et notamment des critères de complexité, sûreté, fiabilité, coût global l'exigent, l'acheteur public peut, dans l'avis d'appel

public à la concurrence ou dans le règlement de consultation, demander que les entreprises qui se portent candidates, soient en mesure de justifier qu'elles ont une organisation basée sur un système qualité répondant aux exigences d'une des normes de la série NF-EN-ISO 9001, 9002 ou 9003, la norme ainsi citée devant être en adéquation avec le niveau de la qualité du produit, mais cette exigence doit demeurer exceptionnelle.

A partir de ce principe de base, lié à la justification des capacités techniques prévue à l'article 38, alinéa 5 du Code des marchés publics, ceux-ci ont deux moyens à leur disposition :

- proposer un certificat attribué par un organisme certificateur ;
- justifier de l'existence d'un manuel qualité et de procédures qui peuvent être éventuellement vérifiés par l'acheteur ou son représentant.

A ce stade, il n'est donc pas envisageable d'imposer aux candidats d'être en possession d'une certification de système qualité, exigence qui remettrait en cause le principe d'égalité d'accès des entreprises à la commande publique.

Dans la phase d'examen des offres, l'analyse menée à partir de l'ensemble des critères cités dans le règlement de la consultation permet, normalement, d'identifier objectivement l'une d'entre elles comme étant la meilleure ; le fait que l'entreprise correspondante soit ou non certifiée n'intervient pas dans cette décision.

La certification de système qualité, définie comme critère de choix, assure à l'acheteur public que le système est vérifié régulièrement par l'organisme certificateur. Elle donne aux produits fabriqués ou aux services rendus par l'entreprise, une présomption de qualité régulière durant toute la durée du marché.

2.1.1.3. Définir les documents justifiant le respect des exigences spécifiées

L'acheteur ne doit pas oublier de préciser dans l'appel d'offres la nature du document qui justifie que les produits sont conformes aux exigences spécifiées (certificat de conformité, procès-verbal...).

2.1.2. Critères de choix

Enfin, il faut établir un lien entre la démarche qualité et le coût du produit. Le prix doit impérativement intégrer le coût global en tenant compte des exigences particulières éventuellement formulées (délais, zéro défaut, stockage, routage...).

L'engagement sur le coût doit être intégré dans le règlement de l'appel d'offres.

2.2. Classification et définition des produits imprimés

Les documents constitutifs des marchés doivent décrire le plus précisément possible les besoins de l'acheteur public en produits imprimés.

Cela suppose que l'acheteur identifie clairement ses besoins et se livre à une analyse détaillée au regard des différentes prestations qui concourent à leur réalisation, tant au niveau des fabrications, qu'à celui des conditions de diffusion.

La présente fiche propose dans une première partie une classification des produits imprimés en six grandes catégories.

Elle indique ensuite quelles sont les prestations à demander ainsi que les précisions communes aux six catégories devant être apportées aux fournisseurs.

Elle dit enfin quels sont les produits entrant dans chaque catégorie et, éventuellement, quelles sont les prestations spécifiques à chacune d'elles.

La définition des mots ou expressions écrits en italique figure dans un glossaire joint en fin de fiche.