

2 3 Définition du besoin de l'acheteur public (Etat, collectivité locale, établissement public...)

2 3 1 Définir le besoin avec exactitude

Il est utile d'effectuer deux rappels préliminaires qui concernent la nécessité d'une exacte définition du besoin préalable à la passation des marchés publics.

Premièrement, les articles 75 et 272 du code des marchés publics (CMP) disposent notamment que « les prestations qui font l'objet des marchés doivent répondre exclusivement à la nature et à l'étendue des besoins à satisfaire. Le service intéressé est tenu de déterminer aussi exactement que possible les spécifications et la consistance de ces prestations avant tout appel à la concurrence ou toute négociation.

Les prestations sont définies par référence aux normes homologuées ou à d'autres normes applicables en France en vertu d'accords internationaux, dans les conditions prévues au décret n° 84-74 du 26 janvier 1984 modifié fixant le statut de la normalisation. Il peut être dérogé aux normes dans les conditions prévues à ce décret »

Deuxièmement, il est utile de rappeler que les documents émanant de la direction des affaires juridiques ont des statuts juridiques différents. Les cahiers des clauses techniques générales sont obligatoires pour l'Etat après leur approbation par décret et incitatifs pour les collectivités territoriales.

Les guides et recommandations n'ont pas de valeur contraignante. Ils constituent un instrument destiné à aider l'acheteur public dans la rédaction des différentes pièces constitutives des marchés.

2 3 2 Les principales étapes de la passation d'un marché de fourniture ou de prestation de services

On peut apprécier la légalité d'un marché à partir des éléments suivants

Le premier élément concerne la définition précise et exhaustive du besoin. Cette phase préalable mérite une réflexion attentive et approfondie. La juste définition du besoin doit permettre, notamment, aux entreprises de bien comprendre la demande pour proposer des produits conformes. La rédaction du cahier des charges doit aussi rester neutre afin de permettre à la concurrence de s'exercer pleinement en n'orientant pas le choix de l'acheteur vers un produit particulier. En l'occurrence, la définition du besoin ne doit pas être un cadre rigide au point de constituer un obstacle à l'innovation.

Le second élément a trait au respect des procédures de passation des marchés. La règle est de passer un appel d'offres dans les conditions fixées aux articles 93 à 99 et 295 à 307 du CMP. Même en dessous des seuils de passation d'un marché selon des procédures formalisées, il est obligatoire de procéder à une mise en concurrence, sauf exceptions dûment motivées. Le marché négocié est limité à des catégories de marchés énumérés par l'article 104 du CMP.

Enfin, il est indispensable de procéder à une double vérification de la conformité au besoin. Il s'agit, d'abord, de vérifier que les moyens proposés par le candidat pourront permettre d'atteindre les résultats souhaités. Ensuite, lors de la réception, l'acheteur public doit contrôler que les caractéristiques du ou des produits lui confèrent l'aptitude à atteindre les résultats souhaités.

2 3 3 Au regard de la nature du document et de la qualité exigée

2 3 3 1 Exigence d'un système d'assurance qualité

En premier lieu, 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 de l'acheteur nécessitant de fixer des exigences particulières (précision de l'impression des documents graphiques, conformité au caractère braille, intégration dans une gamme de produits, qualité de la couleur...). Ensuite, l'acheteur détermine si nécessaire, en liaison avec les services techniques de l'entité publique concernée, l'exigence de qualité en fonction de la nature du produit. 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 le document graphique à l'usage des handicapés visuels 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 le document graphique à l'usage des handicapés visuels.

En fonction du groupe auquel appartient le document graphique à l'usage des handicapés visuels, l'acheteur peut indiquer 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 9000.

2.3.3.2 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 s'inspirant des exigences d'une des normes de type ISO 9000, 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.

2.3.4 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...)

2.3.5 Critères de choix

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).

2.4 Expression fonctionnelle des produits graphiques en relief

L'analyse des besoins qui vient d'être proposée permet de définir les fonctions (4) auxquelles doivent satisfaire les produits graphiques en relief.

Toutefois, on note que l'environnement dans lequel l'information graphique est proposée détermine le choix d'un support adapté.

(4) Notions fondamentales (définitions AFNOR) cf. Glossaire