

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

Trois types de support ont été identifiés : la feuille, le livre, la borne. A chacun de ces supports, correspondent des fonctions spécifiques. L'ensemble de ces fonctions se présentent sous forme de trois fiches :

- une fiche générale commune aux trois supports (feuille, livre, borne) (5) ,
- une fiche concernant la feuille et le livre .
- une fiche concernant la borne.

2.4.1. La fiche générale : arbre fonctionnel des produits graphiques en relief

Dans la fiche générale, sont listées les fonctions principales. Ce sont les fonctions essentielles pour lesquelles le produit a été réalisé et qui assurent le service attendu par l'utilisateur. Parmi les fonctions principales, il peut exister des fonctions d'estime (ex. être attrayant). A travers l'étude des besoins des usagers, une grande fonction principale émerge :

FP1 - Favoriser les échanges, l'intégration sociale, l'autonomie

Cette fonction majeure se décline en plusieurs fonctions principales, elles-mêmes associées à des fonctions principales complémentaires. A chacune de ces dernières fonctions sont adjointes des fonctions d'usage qui précisent comment satisfaire les fonctions principales.

On les caractérise par des critères d'appréciation, un niveau du critère, une classe de flexibilité.

Cette fonction majeure se décline en plusieurs fonctions principales, elles-mêmes associées à des fonctions principales complémentaires. A chacune de ces dernières fonctions sont adjointes des fonctions d'usage qui précisent comment satisfaire les fonctions principales.

On les caractérise par des critères d'appréciation, un niveau du critère, une classe de flexibilité.

Exemple :

FONCTION d'usage	CRITERE d'appréciation	NIVEAU du critère	CLASSE de flexibilité
FU5-Donner un titre à l'information	Clarté du titre	Reconnu par 95% des déficients visuels	F0
FU19-Etre un objet d'usage courant, grande diffusion	Nombre d'exemplaires	5 000	F1

La fiche générale propose une trame indicative à l'usage de l'acheteur public qui devra, selon ses besoins, apporter toutes les précisions nécessaires (ex. niveau du critère, classe de flexibilité).

Les six premières fonctions principales (de la FP1 à la FP6) sont communes à tous les produits graphiques en relief.

Les cinq autres fonctions principales (de la FP7 à la FP11) présentent un certain nombre de caractères particuliers (fonctions de contrainte, critères, etc.) précisés sur les fiches spécifiques.

(5) Le guide ne s'attache qu'aux aspects graphiques du support, la borne est un objet informatif placé de telle façon qu'il peut être lu debout ou assis dans un lieu de grand passage, la borne peut être passive ou interactive, dans ce cas, un arbre fonctionnel plus complexe devra être défini.

2 4 2 Les fiches spécifiques

Un arbre fonctionnel concernant la feuille et le livre

Un arbre fonctionnel concernant la borne.

Elles reprennent et précisent des fonctions principales déjà citées dans la fiche générale (de la FP7 à la FP11) auxquelles s'ajoute une fonction principale spécifique à la borne

FP12 « Permettre l'accessibilité spatiale pour tous les publics (y compris à mobilité réduite) »

Pour une même fonction principale, les fonctions de contrainte (6) qui s'y rapportent peuvent être différentes selon le support :

Exemple .

	FONCTIONS PRINCIPALES	FONCTIONS DE CONTRAINTE
Feuille/livre	FP7 - S'intégrer dans un ensemble ou un contexte.	FC3 - Etre classable.
Borne	FP7 - S'intégrer dans un ensemble ou un contexte	FC4 - Etre implantée à proximité spatiale de ce qui est présenté

Pour une même fonction de contrainte, les critères d'appréciation peuvent être différents

Exemple

	FONCTIONS DE CONTRAINTE	CRITÈRES D'APPRÉCIATION
Feuille/livre	FC1 - Etre repérable dans une collection, dans un ensemble, une thématique.	Titre Indices de repérage (codes, signets) Pagination
Borne	FC1-Etre repérable dans une collection, dans un ensemble, une thématique	Forme Emplacement. Signalétique

Pour un même critère d'appréciation, le niveau du critère peut varier

Exemple .

	CRITÈRE D'APPRÉCIATION	NIVEAU DU CRITÈRE
Feuille	Durée de vie	1 an
Livre	Durée de vie	4 ans
Borne	Durée de vie	5 ans

Enfin, la classe de flexibilité (F0-F1-F2-F3) associée au niveau du critère pourra être plus ou moins contraignante selon l'usage qui sera fait du produit graphique

Pour la feuille, on peut envisager une durée de vie d'un an minimum avec une classe de flexibilité F0 ou une durée de vie comprise entre 1 an et 3 ans avec une classe de flexibilité F1.

Pour le livre, si le niveau du critère est fixé à 4 ans, la classe de flexibilité peut être F0 Si le niveau est fixé à 5 ans, la flexibilité sera plus grande (F1)

(6) Aux fonctions principales sont associées des fonctions de contrainte qui résultent d'une limitation de liberté de conception du produit Elles ont pour origine l'environnement, la nature du support, un choix technologique impératif, les règlements et normes

Pour le support borne, l'acheteur public devra compléter le tableau en tenant compte des facteurs suivants

- nature de la borne (ex borne d'exposition),
- durée de l'exposition,
- nombre de visiteurs (estimation)

Utilisation des arbres fonctionnels et des tableaux

Les arbres fonctionnels et les tableaux qui suivent représentent les mêmes données, les arbres fonctionnels permettent une visualisation globale de la structure, mais ne présentent pas les données qui concernent les critères. Il est donc utile de rechercher cette information dans les tableaux qui les suivent. Ces fiches sont des exemples d'analyses menées sur des produits relativement courants. L'acheteur public ne doit pas les considérer comme des modèles mais plutôt comme des éléments lui permettant de construire sa propre démarche d'analyse. D'autre part, les niveaux de critères et les classes de flexibilité ne sont pas toujours renseignés. C'est à l'acheteur public de les préciser dans le cadre des contraintes du marché.

2 4 3. *Expression fonctionnelle du besoin : mode d'emploi*

La compétitivité dans le secteur concurrentiel et la rationalité économique dans le secteur non concurrentiel sont devenues les indicateurs majeurs de gestion des organismes et les conditions premières de leur survie

Basée sur l'échange marchand, l'activité économique peut être analysée comme une succession de transactions dans laquelle un « client » cherche à satisfaire un « besoin » en acquérant un « produit » en contrepartie d'un « prix »

Pour l'emporter, le fournisseur doit présenter l'échange le plus avantageux, c'est-à-dire celui qui satisfait l'ensemble des composants du besoin (les fonctions) pour la plus faible contrepartie.

Le fournisseur est donc à la recherche permanente de compromis lui permettant de proposer la réponse optimale

L'analyse fonctionnelle du besoin permet d'énoncer le besoin sous forme modélisée au sein d'un cahier des charges fonctionnel

L'énoncé du besoin sous une forme fonctionnelle, c'est-à-dire en termes de finalité, sans référence aux solutions techniques susceptibles d'y répondre, préserve toutes les chances d'émergence de l'innovation au moment de sa conception. Cette formalisation constitue l'expression fonctionnelle du besoin

2 4 4 *Le cahier des charges fonctionnel*

Le cahier des charges est un des documents constituant le dossier de consultation de l'appel d'offres

En particulier, le cahier des charges sera très utile comme grille d'évaluation des offres de fournitures courantes et de services

2 4.5. *Conclusions*

L'acheteur public est, par le niveau auquel il situe son besoin, le premier responsable des coûts. Il précède, dans la responsabilité des coûts, le fournisseur qui propose la solution permettant d'atteindre le niveau prescrit

L'expression fonctionnelle du besoin contribue à clarifier et à formaliser les responsabilités relatives de l'acheteur public et du fournisseur