

IV^{ème} partie

Chapitre 3

Le cahier des charges techniques, expression des besoins.



Le cahier des charges techniques est la traduction formalisée des besoins d'un service ayant préalablement procédé à leur évaluation. L'évaluation des besoins débute par un état de l'existant pour aboutir à une expression des besoins. La veille technologique et le recensement des besoins constituent des étapes intermédiaires incontournables. Ainsi, trois étapes préalables à la formalisation des besoins peuvent être dégagées et contenir les points suivants :

A/ L'analyse de l'état de l'existant :

- Applications (se reporter à la première partie du guide, et en particulier à l'introduction de cette première partie où la notion d'application fait l'objet d'une définition) ;
- Volumes, coûts ;
- Matériels et environnement technique ;
- Personnels ;
- Adéquation moyens déployés/besoins ;
- Compétences ;
- Tendance (applications, volumes, schémas directeur d'équipement) ;
- Confidentialité ;
- Protection de l'environnement ;
- Gestion commerciale (fond et forme) ;
- Gestion de production (fond et forme).

B/ La veille technologique :

- Suivi des évolutions chez les constructeurs et intégrateurs ;
- Prospective (applications, volumes, schémas directeur d'équipement).

C/ Le recensement des besoins :

- Applications -évaluation des fonctionnalités et caractéristiques nécessaires : volumes, budget ;
- Matériels et environnement techniques (cohérence) ;
- Personnels ;
- Adéquation entre l'offre disponible sur le marché et les besoins ;

- Compétences et formation ;
- Tendance (applications, volumes, schémas directeur d'équipement) ;
- Confidentialité ;
- Protection de l'environnement ;
- Restitutions comptables ;
- Gestion commerciale
- Gestion de production ;
- Contraintes diverses.

L'expression des besoins à prendre en compte dans la rédaction d'un cahier des charges devant servir de base à une mise en concurrence ouverte et approfondie est fournie ci-dessous à titre indicatif et n'est pas exhaustive.

La mise en concurrence de fournisseurs potentiels :

Qu'ils soient constructeurs ou distributeurs, la mise en concurrence des fournisseurs potentiels doit être conforme à la réglementation des marchés publics. Elle doit notamment permettre :

- d'exprimer les besoins en termes d'applications techniques, de gestion de production, de restitutions de données comptables et de projet du service ;
- de motiver le plus grand nombre de candidats ;
- d'obtenir des propositions portant sur des matériels au dimensionnement technique adapté et cohérent avec les besoins exprimés par les services ;
- de susciter une compétition équitable entre les différents fournisseurs potentiels et de procéder à une étude comparative approfondie de toutes les opportunités que le marché peut offrir en matière de technologie et/ou de prix.

Il convient donc de veiller tout particulièrement à ce que la partie de la procédure de consultation des entreprises liée au cahier des charges (éléments techniques, expression des besoins mais également durée du marché, mode de financement) permette une réelle transparence et aboutisse à une véritable mise en concurrence des fournisseurs potentiels.

L'expression des besoins d'un service est essentielle :

Elle doit constituer la priorité du cahier des charges afin de bien cerner l'objet du marché et du projet de modernisation (volume annuel de production - éventuellement sur les 3 dernières années - / pointes mensuelles - ne pas hésiter à joindre un tableau d'activité mois par mois à titre indicatif...). Cependant, tous ces éléments doivent être affichés avec mesure pour ne pas générer des offres surdimensionnées.

Dans ce cadre, le cahier des charges ne doit pas être le descriptif technique d'un matériel prédéterminé à l'avance par les services techniques sans justification, qui aurait pour conséquence une limitation ou une orientation directe de la mise en concurrence ce qui n'est pas dans l'intérêt des services. De la même manière, il ne doit pas reprendre à l'identique les capacités des matériels en place pour les raisons indiquées plus haut, mais aussi pour des raisons évidentes d'évolution technologique. Le secteur lié aux arts graphiques et à l'activité impression/reproduction présente en effet un large champ de concurrence technique et financière dont les acheteurs publics doivent pouvoir bénéficier.

En ce qui concerne les éléments à porter au cahier des charges techniques, une distinction précise est recommandée entre l'expression des besoins, des moyens du service, et leur formulation technique :

Les documents à destination des entreprises candidates peuvent indiquer le volume, le nombre et le volume des pointes et la structure des travaux à réaliser (% de copies A4 et A3, % recto et recto/verso, % de finition en agrafage, % impression 80 g, longueur minimum et maximum des tirages, impression sur étiquettes, transparents, type de documents à reproduire, type de logiciels utilisés etc.), ainsi que l'environnement du réseau informatique existant dans l'hypothèse de matériel numérique connecté.

De même, le service peut exposer son projet, ses objectifs (exemple : rationalisation d'équipements, transfert de charges et recherche d'une solution à définir par les candidats) et l'environnement du ou des matériels futurs dès lors qu'il constitue une information importante : horaires de fonctionnement du service, délais de production, moyens, contraintes de surface des locaux s'il y en a, nombre d'agents affectés, autres matériels d'impression présents dans l'atelier...

Le cahier des charges ne doit pas se traduire par un descriptif technique pré-établi de la solution à mettre en place. L'indication de critères ou besoins techniques, fonctionnels, à spécification minimale, à caractère obligatoire, pas forcément justifiés, est susceptible de limiter et d'orienter *a priori* la mise en concurrence vers des solutions précises ou de générer une offre surdimensionnée non adaptée et coûteuse (par exemple en reprographie : vitesse minimum de production, grammage très précis, nombre et contenance précise des magasins papier, capacité minimale du chargeur de documents, pointes de production mensuelles démesurées, etc).

Il peut être demandé par contre aux fournisseurs candidats de préciser (par exemple dans un tableau annexe préparé par le service) les capacités des matériels proposés, en offre de base ou en variante, pour ce qui concerne les fonctions ou spécifications du ou des moteurs, tels que la vitesse de production du ou des moteurs d'impression, la capacité mensuelle maximum, la contenance et les caractéristiques des magasins de papier, le format des originaux et des copies, les supports admissibles, le grammage papier, la capacité d'agrafage etc.). Pour la partie connectique (si elle est envisagée) : mémoire disque dur, mémoire RAM, processeur etc.

Ainsi, ce n'est plus le service demandeur qui les détermine et les fixe a priori, voire arbitrairement, lors de l'élaboration du cahier des charges. Toute la diversité des solutions possibles est alors offerte par le marché, à l'avantage des administrations.

En ce qui concerne les matériels de reprographie, les modules de finition particuliers (pliage, agrafage à cheval, encollage) ou encore inserteur de documents pré-imprimés, ils peuvent être prévus en option ou en variante. Cela a pour objectif, d'une part, de ne pas limiter la concurrence (ces modules ne sont pas standards sur tous les modèles et chez tous les fournisseurs), et ils représentent d'autre part un coût plus ou moins conséquent qui doit pouvoir être apprécié par les services gestionnaires au regard notamment de la production à assurer ou des besoins clairement et préalablement évalués.

D'une manière générale, une bonne description des besoins plutôt qu'une prédétermination du type de matériel permet de profiter de l'expertise technique de professionnels - les fournisseurs - dans le cadre des réponses à l'appel d'offres, d'obtenir des offres tarifaires variées et compétitives, tout en laissant au service la plus grande latitude pour analyser techniquement et financièrement, après réception des offres, les solutions proposées et faire son choix du mieux disant.