

10 questions à vous poser avant de lancer une consultation de consommables informatiques

Partis d'un chiffre d'affaires négligeable il y a vingt ans, les consommables informatiques génèrent des dépenses dorénavant équivalentes à celles des fournitures de bureau classiques. Ces dernières années, la tendance s'est accélérée sous la double impulsion de l'impression couleur et du formidable foisonnement documentaire mis à disposition via internet.

Ces fournitures sont, par ailleurs, l'objet d'une lutte commerciale sans merci entre les constructeurs d'imprimantes et leurs challengers.

Il n'y a pas un poste de travail qui ne soit un enjeu dans cette concurrence.

Question numéro 1 : La typologie des cartouches utilisées dans le parc d'imprimantes en place et à venir est-elle connue ?

Comme dans tous marchés à bons de commandes, il est préférable de fournir dans le cahier des charges et dans l'acte d'engagement, une liste la plus précise des références utilisées par votre collectivité.

Vous demanderez, pour compléter l'offre des candidats, une remise sur le catalogue du futur titulaire

L'objectif à rechercher dans cette liste des références est d'identifier au moins 80% de vos consommations

Ce dénombrement permettra aux candidats d'ajuster leur prix au plus près, en tenant compte des accords qu'ils ont passés avec les fabricants de cartouches.

Cinq types d'indications peuvent être fournis pour la réalisation de cette liste :

1) La distinction entre cartouches laser et à jet d'encre : les cartouches laser représentent la moitié des références utilisées mais souvent près de 70% des dépenses. Leur coût unitaire est en effet souvent de l'ordre de 3 à 5 par rapport aux cartouches à jet d'encre. Par ailleurs, il faudra dans cette phase réalisée le recensement des accessoires consommés hors systèmes d'impression : CD-ROM, souris, tambour pour fax etc...

Ces accessoires peuvent être cependant largement renvoyés vers une tarification catalogue : ils ne font pas l'objet des mêmes accords commerciaux que les cartouches, et ne représentent que moins de 20% des dépenses de consommables informatiques dans une collectivité

2) On veillera à tenir compte du marché d'acquisition des imprimantes. En effet, celui-ci doit normalement intégrer l'achat des cartouches présentes dans le marché. Ces marchés d'acquisition d'imprimantes doivent avoir pour critères prix le coût global de fonctionnement des principaux modèles d'imprimantes présentées par les candidats.

Dans ces conditions, le marché de consommables informatiques portera sur l'approvisionnement des modèles qui ne figurent plus dans le marché d'acquisition afin d'éviter les doublons.

3) Lors du dénombrement des modèles de cartouches, il faudra identifier celles relatives à des modèles vieillissants et peut présents pour cette raison dans les catalogues des candidats potentiels.

L'objectif est, ici, d'éviter de maintenir dans les références exigées des modèles qui provoqueront l'élimination, pour non réponse, de nombreux candidats par ailleurs compétitifs sur les modèles les plus commandés.

4) Dans la même logique de préservation de la concurrence on veillera à identifier les modèles de cartouches (souvent les plus récents), qui ne font par encore l'objet d'offre en modèles compatibles et donc à ne pas exiger de réponse de cette nature dans l'annexe financière

Question numéro 2 : Quelle est la politique de ma collectivité en matière de stockage et de distribution pour les consommables informatiques ?

Les candidats aux appels d'offres de consommables informatiques sont, pour la plupart, des distributeurs ayant développé une palette large de services.

Face à cette offre de service abondante, l'acheteur public doit conduire deux types de réflexion :

1 - Les conditions de livraisons

En fonction des données physiques de son magasin (surface, localisation par rapport aux consommateurs) et de sa capacité à bien prévoir les consommations importantes, l'acheteur pourra envisager des livraisons par gros conditionnement : une livraison par palettes lui permettra d'économiser près de 3% sur le coût unitaire. De même, dans les grandes collectivités qui ont bien étudié leurs flux de consommations, il y a un intérêt financier à recourir à un système de livraisons programmées au semestre.

A l'inverse il peut être contraint d'accepter des livraisons ponctuelles : cependant, il faut savoir que pour des quantités livrées inférieures à 150 € un surcoût, est souvent appliqué par les candidats

2 - Les conditions de distribution des cartouches

Sur le plan logistique interne, les cartouches informatiques présentent des caractéristiques contradictoires :

Compte tenu de leur prix unitaires, parfois supérieurs à 100 euros, et du risque associé de « gaspillage » ; il est tentant d'envisager un stockage central et une distribution ainsi mieux ciblée aux consommateurs. Mais dans le même temps, le référencement des cartouches utilisées sur un an dans une grande collectivité fait apparaître une centaine de modèles différents. Leur stockage et leur disponibilité permanente devient, dès lors, un véritable casse tête pour les magasiniers.

Il peut être alors envisager de recourir à la livraison dans chaque lieu de consommation (livraison par bureau). Il en coûtera près de 10 euros par livraison. Il est, dans ces conditions, préférable d'avoir recours à une méthode mixte, fondée sur le seul stockage des références les plus consommées.

On aura à l'esprit les faits suivants :

- les 10% références les plus commandées représentent à elles seules 40% des commandes.
- les 25% les plus commandées représentent souvent près de 70 % des commandes.

Dans ces conditions, une politique ciblée de stockage apparaît tout à fait raisonnable

Question numéro 3 : Quelle est la politique de ma collectivité en matière d outil de commande des consommables ?

La plupart des grands distributeurs de consommables informatiques disposent d'un site Internet exposant le contenu de leur catalogue général. Cet outil trouve son utilité, y compris dans les collectivités publiques disposant des moyens de diffuser le contenu des marchés :

- les utilisateurs des cartouches sont en réalité parmi les plus nombreux et dispersés que l'on puisse rencontrer dans le champ d'intervention d'un marché public : ce sont toutes les personnes ayant un poste de travail dans un bureau. Il est alors difficile d'imaginer dans une collectivité, même moyenne, que tous ces utilisateurs soient destinataires d'une version papier du catalogue des consommables
- les références des cartouches font l'objet de mise à jour souvent une fois par semestre. Si elles sont mal diffusées, elles déboucheront sur des erreurs dans les demandes adressées par les utilisateurs. Or, il est peu envisageable d'exiger du titulaire une réédition aussi fréquente et coûteuse de son catalogue. A l'inverse, une mise à jour d'un catalogue Internet ne coûte pratiquement rien.
- l'achat de cartouches est un exercice essentiellement fondé sur l'identification du modèle compatible avec le modèle d'imprimante dont on dispose. Or, les pages Internet des sites des fournisseurs sont particulièrement explicites sur ce sujet, réduisant aussi le risque d'erreur. De plus, l'impression de la page correspondant au modèle choisi inclus ensuite, dans une liste type par utilisateur, permet aussi de réduire quasi à néant les risques d'erreurs liés à la recopie des références.

La dématérialisation des procédures peut aller au-delà du processus de commandes internes : en effet, les fournisseurs de consommables informatiques ont souvent leurs catalogues hébergés parce que l'on appelle des places de marché. Celles-ci permettent une dématérialisation des commandes voir même des factures.

Compte tenu de ses éléments, il est dorénavant tout à fait concevable d'inclure dans les critères de choix, la qualité d'un site Internet.

Les critères de sélection peuvent être les suivants :

- capacité du candidat à proposer un espace dans son site dédié à votre collectivité. Cette faculté permet, en particulier, de limiter le choix des utilisateurs aux seuls modèles que vous avez sélectionnés lors de l'appel d'offres. De même ces sites contiennent aussi des catalogues de fournitures de bureau ou d'équipements informatiques qui, eux, ne sont pas dans l'objet du marché.
- les utilisateurs ont besoin d'aller trouver vite leur références de cartouches : le nombre de pages à visualiser ne devra pas être supérieur à trois pour accéder à un modèle. Le temps d'accès à une page ne devra pas être supérieur à une seconde.
- les utilisateurs doivent pouvoir naviguer aisément dans le catalogue, on attachera de l'importance aux éléments suivants :
- présence d'un moteur de recherche des produits. La fonctionnalité permettant de corriger des erreurs de libellés est un plus
- présence d'une page d'accueil, d'un plan général du site ; d'une fonction retour sur la page précédente
- possibilité d'imprimer la page visualisée
- possibilité de valoriser « le panier » de cartouches sélectionnées (cette fonction n'a évidemment de l'intérêt que dans la mesure où la collectivité a pu obtenir une page dédiée à son marché avec les tarifs spécifiques qui s'y rattachent)

Question numéro 4 : Quel est le contexte financier de ma consultation ?

Les consommables informatiques connaissent des variations de prix extrêmement significatives en comparaison avec les autres fournitures de bureau.

En théorie la structure de coût des cartouches est la suivante :

- 50% pour les matières premières : coque plastique ; encre. A noter que les producteurs d'encre sont très peu nombreux au niveau mondial et exercent donc une pression haussière sur les prix
- 20% pour les coûts logistiques moyens. En cas de livraison par bureau, la part relative est significativement majorée.
- 10% pour le coût de la recherche-développement. Ce taux élevé s'explique d'une part, par la qualité croissante des produits mais aussi par la lutte incessante des constructeurs originaux contre les compatibles.
- 20% de frais généraux pour la marge commerciale et les frais de structure.

Mais cette présentation ne peut faire oublier le caractère « spéculatif » du prix des consommables au sens de déconnexion vis à vis des fondamentaux décrits ci-dessus.

Ainsi, on observe à chaque remise en concurrence de fortes variations qui sont dues à trois phénomènes :

- L'impact des variations du dollar contre l'euro : comme les matières premières, la monnaie de règlement des consommables informatiques est le billet vert.
- La stratégie financière des principaux constructeurs d'imprimantes : Au nombre de quatre, ces groupes mondiaux construisent une part importante de leur rentabilité globale sur les ventes de cartouches. A titre d'exemple, on constate que le prix de vente des imprimantes est proche de leur simple coût de fabrication. Les bénéfices sont ainsi issus de la vente des cartouches.

Le prix de vente mondial des consommables répond dès lors à des tactiques fondées pour l'essentiel sur l'analyse de la concurrence. Ainsi, un constructeur épargné, de manière transitoire, par la concurrence des compatibles maintiendra le plus longtemps possible des prix de vente élevés. On constate ainsi, des prix élevés pour les

cartouches les plus récentes. Comme pour les médicaments ; l'apparition de cartouches génériques provoquera souvent un alignement des constructeurs sur ces prix nettement plus bas .

La position commerciale du distributeur titulaire du marché : les relations entre les constructeurs de cartouches et les distributeurs, seuls candidats aux appels d'offres, sont régies par des contrats dits « big deal ». Les remises sur le tarif public accordées aux distributeurs sont directement conditionnées par les volumes d'achat qu'ils s'engagent à réaliser auprès du dit constructeur. Cela n'en donne que plus d'importance aux consommations que vous indiquerez dans votre cahier des charges.

Cet ensemble de caractéristiques tarifaires, au-delà de l'aspect technologique bien connu, doit vous inciter à notifier des marchés courts, rarement supérieurs à deux ans.

Question numéro 5 : Quelle est la politique à conduire en matière d'achat de consommables compatibles ?

Il s'agit d'un enjeu majeur et controversé du dossier des consommables, objet de querelles nombreuses depuis des années.

Mais la situation tend à se clarifier.

Il faut d'abord distinguer au sein des compatibles :

- les compatibles neufs qui sont des produits neufs n'ayant aucun élément de fabrication d'occasion. Leurs producteurs disposent d'un outil de production comparable à celui des constructeurs originaux. Ils sont destinés à des catégories de machines clairement identifiées
- les produits recyclés : il s'agit ici de produits dont une partie des composantes (la coque) ont été conditionnées par des ateliers ne disposant que de l'outil permettant de réaliser uniquement la partie strictement consommable de la cartouche (encre et emballage)

La fiabilité de ces produits « non originaux » a fait l'objet de vives critiques : bon nombre de gestionnaires de parcs informatiques leur ont en effet reproché d'être à l'origine d'avaries graves sur des imprimantes.

Plusieurs éléments de fait, permettent, aujourd'hui en 2006, de fortement tempérer cette opinion essentiellement pour les compatibles neufs :

- les taux de retour pour défektivité affichés par les constructeurs , de manière constante ,et vérifiés sur le terrain est très faible : de l'ordre de 1,5% de leur vente. Ce taux n'est guère supérieur à celui observé pour les produits constructeurs neufs et on rappellera qu'il ne s'agit d'un achat mettant rarement en cause la sécurité des biens et des personnes.
- le taux d'utilisation des compatibles dans des pays comparables aux nôtres est très élevé, marque d'une véritable confiance. Ainsi, le taux de pénétration des compatibles est de 50% aux Etats-Unis ; il est de 30% en Allemagne. La marge de progression en France est réelle puisque le taux est de 15%

Ces chiffres doivent être comparés avec le bénéfice financier résultant du recours aux produits compatibles : on constate souvent, en effet, un écart de prix d'achat de l'ordre de 20% avec les références des constructeurs.

Le débat reste souvent vif dans les collectivités. Il doit être posé de manière empirique en s'appuyant notamment sur des garanties contractuelles obtenues des fournisseurs de produits compatibles

Question numéro 6 : Quelles sont les garanties à demander aux fournisseurs sur la fiabilité de leur produit ?

La panoplie des garanties s'est très sensiblement étoffée depuis plusieurs années.

Votre cahier des charges peut, ainsi, prévoir que le fournisseur de cartouches compatibles vous assure en cas d'avarie :

- la réparation de l'imprimante endommagée par son produit

- le prêt d'une machine équivalente pendant la durée nécessaire aux réparations
- le remplacement définitif de la machine en cas de destruction

Toutes ces opérations peuvent être soumises à des impératifs de délais.

De telles clauses protectrices, par leur généralisation, démontrent la confiance des constructeurs de compatibles dans la fiabilité de leurs produits.

Question numéro 7 : Comment évaluer une offre logistique ?

Dans les collectivités même de taille moyenne, le marché des consommables informatiques génèrent, par an, des centaines de commandes, cela d'autant plus que vous n'aurez pas incité, à juste raison, les utilisateurs à réaliser des mini- stocks locaux de cartouches. De plus, dans les activités tertiaires la paralysie des imprimantes, pour rupture de stocks chez le titulaire, sera extrêmement pénalisante.

Dans ces conditions, l'appel d'offres devra contenir dans ses critères de choix une évaluation de l'offre de service de livraison.

Les items qui pourront être évalués sont les suivants :

- le nombre de personnes affectées à la prise de commande
- la sous-traitance de la livraison : pour des raisons de fiabilité et de traçabilité on privilégiera les services de livraison qui sont internes à l'entreprise
- le nombre de véhicules de livraison affectés à l'exécution de votre marché
- la localisation des magasins de stockage : la proximité de vos principaux lieux de consommation sera un plus dans l'offre.
- l'amplitude des horaires de livraison : pour couvrir les horaires de bureau décalé une amplitude supérieure à 8 heures est un plus.
- les délais de livraison : quand ils sont inférieurs à 48 heures, la réponse doit être considérée comme d'excellente qualité
- le taux de service : il s'agit d'un indice synthétique qui mesure le taux de conformité des livraisons aux commandes ainsi que le taux de respect des délais contractuels de livraison.

Dans ces conditions, un taux supérieur à 95% doit être considéré comme excellent.

Question numéro 8 : Quelle formule de révision de prix ?

Les prix des consommables sont ; on l'a vu, relativement volatils. La durée des marchés doit être courte pour bénéficier des innovations et surtout de la tendance générale de baisse de prix.

Le régime des prix ne peut raisonnablement s'appuyer sur un indice externe, comme ceux de l'INSEE, dans le domaine des consommables informatiques.

Dans ces conditions ; on peut adopter le système de l'ajustement de prix sur le tarif général du titulaire.

Face à cette situation assez inconfortable, l'acheteur doit être vigilant sur deux points notamment :

- disposer d'une clause de sauvegarde qui, au-delà d'un certain pourcentage de hausse, autorise la personne publique à résilier sans indemnité. Cette clause a un intérêt essentiellement dissuasif.
- fixer des clauses de rendez-vous avec le titulaire pour éviter tout phénomène d'« amnésie » dans la communication à l'acheteur d'un tarif à la baisse par rapport à celui de l'an passé.

Question numéro 9 : Quelle articulation avec le marché d'achat d'imprimantes ?

On a noté que les marchés d'achat d'imprimantes doivent être réalisés en coût global : le critère prix intègre non seulement le coût d'acquisition de la machine mais aussi le coût des consommables, voir leur rendement (nombre d'impression/cartouche).

Pour donner toute sa portée à ce coût global, il est indispensable donc que le marché d'imprimantes comporte aussi un versant achat des cartouches correspondantes.

Le marché général, lui, devra intégrer ces modèles une fois le marché d'acquisition initial achevé. Cette intégration se fera idéalement par la fin synchrone des deux marchés et l'intégration lors de la relance du marché général.

L'exercice est parfois difficile. Dans ces conditions, l'intégration se fera par voie d'avenant qui auront pour base de négociation des prix ceux obtenus dans le marché d'achat d'imprimantes. Ainsi, la performance en termes de coût global est conservée dans le temps.

Question numéro 10 : Quelle politique en matière d'achat socialement responsable ?

Dans ce domaine, le nouvel article 15 du code a constitué une véritable rupture : en permettant la réservation de lots à des entreprises d'insertion ; il constitue un outil d'une véritable efficacité.

Dans le domaine des consommables informatiques, des entreprises employant majoritairement des travailleurs handicapés ont en effet développé des prestations de très haut niveau de qualité.

Afin, de leur permettre de concourir efficacement, l'acheteur devra identifier leur périmètre moyen d'intervention en termes de référencement de produits.

Ces entreprises ont une offre développée en matière de cartouches compatibles. Elles proposent en matière de prestations logistiques un niveau de service comparable aux entreprises de droit commun.

Créé par achatpublic.com

© achatpublic.com L'utilisation des données de l'ESPACE « PRO ACHETEUR » se fait sous la seule responsabilité de l'abonné. La responsabilité d'achatpublic.com ou de l'auteur du contenu ne pourra en aucun cas être recherchée en cas d'un quelconque préjudice direct ou dommage direct ou indirect résultant d'une quelconque inexactitude, retard de mise en ligne, insuffisance d'exhaustivité ou d'erreur d'indexation contenue dans les données