

10 Questions à se poser en lançant une consultation de photocopieurs

Questions-réponses sur le lancement d'une consultation de photocopieurs

Introduits dans la vie des administrations il y a près de trente ans, les photocopieurs représentent toujours non seulement un poste important de dépenses mais leur bon fonctionnement constitue un gage majeur pour la sérénité des services des collectivités.

Que l'on pense seulement aux besoins induits de reprographie par les nouvelles obligations en matière d'accès du public aux documents administratifs ou celles relevant de la traçabilité des processus de décision.

L'achat de photocopieurs renvoie aux questions communes aux achats d'équipements à technologie sophistiquée et évolutive (gestion de parc, obsolescence) mais aussi à des questions plus spécifiques touchant au mode de financement ou à la gestion de la maintenance.

QUESTION N°1 : le bilan du marché en cours a t il été dressé ?

Un tel exercice d'analyse objective des difficultés éventuelles du contrat en cours est incontournable pour des achats ayant une influence quotidienne sur le fonctionnement des services. Les photocopieurs en font partie.

Pour aborder ce bilan du prestataire et des machines en place, il faudra être attentif à la fois au fond et à la méthode.

Sur le fond, il faut d'abord reconnaître la qualité en général très satisfaisante des matériels et la bonne organisation des SAV des entreprises du secteur.

Ce dernier aspect est important car il faut rappeler qu'avec les photocopieurs nous sommes en présence d'un équipement dont la gestion est entièrement confiée au prestataire a fortiori lorsque le matériel est en location puisqu'il en demeure propriétaire.

Les questions qui devront être passées en revue pour évaluer la prestation en cours sont les suivantes :

1. respect des délais pour la mise à disposition initiale des équipements :
2. disponibilité des accessoires pour l'évolution du parc installé.
3. réactivité et efficacité du service après-vente.
4. capacité du marché à satisfaire les besoins d'évolution du parc de machines installées en particulier concernant les accessoires particulièrement nombreux sur ce genre d'équipements.

Sur les deux premiers points, les standards de la profession sont les suivants :

1. délai de livraison d'un modèle : 7 JOURS

2. délai d'intervention du SAV les jours ouvrables : 4/5heures

Concernant la méthode pour conduire ce bilan, il faudra s'attacher à réunir un groupe d'utilisateurs et ce, pour plusieurs raisons spécifiques :

- le parc de photocopieurs est par définition largement éparpillé au sein de la collectivité.

Il en découle une difficulté pour l'acheteur à appréhender au plus juste l'exacte qualité de la prestation du titulaire.

- les conditions d'exploitation et les attentes varient fortement entre les différents services : il y a peu de points communs entre les attentes d'une secrétaire de direction utilisant modérément un petit photocopieur et celles d'un responsable de service de reprographie centrale.
- Ce groupe d'utilisateurs doit être l'occasion d'établir un débat objectif sur l'intérêt des différentes fonctions offertes par les produits du marché.

En effet dans ce domaine technologique, il faut éviter tout vertige devant les dernières « trouvailles ». Il faut ainsi garder à l'esprit que la quasi-totalité des utilisateurs ont un recours basique à ces machines où l'utilisation courante du recto verso fait figure de bel exploit.

Au delà de leur coût propre ces « trouvailles » ont pour principal inconvénient de restreindre la concurrence si un seul fournisseur est capable de les proposer.

Ainsi en interrogeant « à froid », c'est-à-dire avant le lancement de la consultation, les utilisateurs sur la réalité de leur usage quotidien, l'acheteur permettra une rationalisation de la sélection des candidats.

QUESTION N°2 : Ma collectivité a-t-elle accès aux interlocuteurs les plus pertinents ?

Le secteur des photocopieurs présente une organisation commerciale extrêmement pyramidale.

Au sommet, se situent les quatre ou cinq groupes multinationaux qui conçoivent et construisent les machines.

Au centre, se placent leurs filiales nationales directes qui gèrent notamment les clients nationaux les plus importants dits « clients grands comptes ».

A la base, très large dans ce secteur, se situe une myriade de revendeurs plus ou moins spécialisés et dédiés à une marque.

Face à ce paysage, l'intérêt des collectivités présentant un parc installé de machines déjà conséquent (il n'est pas possible de fournir des normes tant la notion peut varier selon la conjoncture commerciale du moment) est de devenir éligible au statut de grand compte .

En effet, dans la politique tarifaire de ces grands groupes, ce sont les filiales nationales qui disposent de la plus grande latitude dans la politique de remises sur le « prix public ». Or dans ce secteur, cette politique de remises peut atteindre des niveaux très significatifs.

Lors de son marketing-achat en cas d'appel d'offres, l'acheteur devra donc solliciter les représentants régionaux de ces filiales en leur présentant l'importance commerciale de son marché.

Cependant, cette politique volontariste ne doit pas pour autant conduire l'acheteur à obtenir un statut de grand compte de « complaisance » qui nuirait par la suite à la qualité dans l'exécution du marché.

QUESTION N°3 : La connaissance du parc actuel et des besoins est-elle suffisante ?

Aujourd'hui les collectivités ont toutes un parc installé.

L'expression du besoin va donc être une évolution de celui-ci et pour l'essentiel son simple rajeunissement.

Dans ces conditions il convient :

1. De connaître le nombre exact de machines installées.
2. D'établir pour chacune d'entre elles son nombre moyen de copies/mois en regard de sa capacité théorique. Il s'agit de constater si certains copieurs sont en sur ou sous- régime.
3. Ce point est important car il va au-delà de la question du simple coût d'achat qui évite déjà d'acheter/louer une machine surpuissante.
4. En effet le secteur de la photocopie pratique la méthode du coût/copie forfaitaire pour la facturation du consommable et de la maintenance.
5. Ex : Le client paie un forfait mensuel sensé couvrir les coûts générés par une machine réalisant 3000/copies par mois : coût de l'encre, coût des pièces détachées pour pallier à l'usure, coût de la main d'œuvre induite par la réalisation de ces opérations.
6. Ainsi le forfait sera payé y compris si le nombre de copies réalisées est inférieur.
7. A l'inverse, les copies réalisées au delà du forfait seront facturées à un coût unitaire plus élevé.

Dans ces conditions il est très important de choisir un "forfait copie" réaliste.

Il est rappelé à cet égard que le coût cumulé e maintenance et consommables d'un photocopieur atteint annuellement près de 20% de son coût d'achat.

La réalité des parcs actuels montre que la très grande majorité des besoins se situent sur deux segments de machine en termes de capacité :

- les photocopieurs réalisant moins de 10 000 copies/mois
- les photocopieurs réalisant entre 10 000 et 20 000 copies par mois

Dans cette analyse des consommations, l'acheteur s'appuiera sur les statistiques fournies par le prestataire actuel qui auront fait l'objet de contrôles aléatoires dans le cadre du contrôle de la facturation .

QUESTION N°4 : La réflexion autour du choix entre location ou achat a-t-elle été conduite à son terme ?

Dans l'administration française, le principe général demeure l'achat des biens d'équipements faisant l'objet d'une utilisation régulière (maintien de l'interdiction des clauses de paiement différé reconduites dans le code 2004).

Ce principe connaît des exceptions notamment pour le financement des équipements informatiques, des équipements de haute technologie mais aussi pour le financement des photocopieurs.

Ainsi les fournisseurs d'équipements proposent-ils tous des solutions de location longue durée, voire de crédit-bail en tant qu'alternatives à l'achat.

Le choix entre location ou achat relève de l'analyse financière globale de la collectivité.

De manière synthétique les avantages de la location par rapport à l'achat sont les suivants :

- Le coût de la location est supporté par la section d'exploitation de la collectivité réputée plus flexible et assurément plus « volumineuse » que la section d'investissement. Les photocopieurs ne viennent pas ainsi « concurrencer » le financement en classe 2 d'équipements plus stratégiques et qui juridiquement ne peuvent qu'être achetés.
- le fournisseur reste propriétaire de l'équipement. Cette situation facilite en pratique le remplacement de la machine en cas d'avarie grave et définitive. En revanche, la protection contre la vétusté prématurée (usure physique ou retard technologique) ne doit pas être surestimée dans le cas des photocopieurs. La quasi-totalité des photocopieurs ne sont pas changés en cours en location.

Les inconvénients de la location par rapport à l'achat sont les suivants :

- La collectivité supporte des frais financiers intégrés dans le loyer.

En effet, financièrement la location longue durée s'apparente à un emprunt puisque la totalité de la valeur de l'équipement sera remboursée à travers les loyers. Dans ces conditions, le loueur facture des intérêts financiers généralement supérieurs de deux à trois points au taux auquel les collectivités empruntent directement.

- La collectivité n'a pas la possibilité d'amortir le bien, ce qui contribue, toute chose égale par ailleurs, à appauvrir les ressources futures de la section d'investissement.

L'arbitrage entre location et achat est donc propre à chaque collectivité.

On retiendra quelques conseils pragmatiques :

- vérifier le niveau des frais financiers en comparant la somme des loyers à la valeur d'achat du matériel. Cela doit vous inciter à demander toujours une offre en achat et une offre en location dans l'appel d'offres.
- aujourd'hui on peut estimer que 80% du parc de photocopieurs est détenu sous forme de location;
- l'acheteur doit privilégier les durées de location relativement longue (3/5ans) dans la mesure où ces équipements sont toujours opérationnels sur une telle durée.

QUESTION N°5 : Le recours au crédit-bail a-t-il un intérêt?

Une fois l'arbitrage entre location et achat réalisé en faveur de la première, l'acheteur peut envisager le cas échéant le recours au crédit-bail.

Il s'agit d'une formule de location avec option d'achat exercable en fin de contrat. Si la collectivité fait jouer cette option, elle devient propriétaire de l'équipement pour une valeur représentant un pourcentage prédéterminé en début de contrat de la valeur d'achat (notion de valeur résiduelle).

Ainsi, pour des locations de 36 mois, la valeur résiduelle du photocopieur est, en général, de 10%.

Cette formule présente plusieurs avantages :

- si l'équipement n'a pas été trop sollicité pendant la période de location, elle permet d'acquérir en classe 2 pour une somme modique, un appareil qui rendra encore des services pendant deux à trois ans.
- la valeur des loyers, pour un même équipement, sera réduite par rapport à une formule de location sans option d'achat.

Il faut cependant constater, à l'expérience, que peu d'acheteurs exercent leur option d'achat par crainte sans doute des problèmes de maintenance.

QUESTION N°6 : Sur la durée du marché, l'évolution des besoins est-elle correctement appréhendée?

Cette question commune à tous les marchés publics mérite quelques développements dans le cas des photocopieurs sur plusieurs registres :

- dans le cas de marché à bons de commande pluriannuels, il est indispensable que les candidats s'engagent à maintenir la disponibilité des modèles et des pièces de rechange sur la durée du marché. L'exercice est difficile dans un secteur habitué au renouvellement permanent des ses gammes.

Mais si l'introduction d'un nouveau modèle se révélait incontournable, il faudra alors obtenir le remplacement par voie d'avenant du modèle initial par un modèle de même prix et plus performant.

- concernant la prévision relative aux accessoires, là aussi l'exercice s'avère délicat.

En premier lieu, le travail initial avec les utilisateurs devra impérativement aborder ce sujet.

En second lieu, la liste des accessoires demandés devra figurer dans le cahier des charges et avoir donc un caractère limitatif.

Une palette de demi-douzaine d'accessoires s'avère généralement suffisante :

- chargeur automatique de documents
- meuble

- interface fax et interface scanner/imprimante
- tri avec agrafage
- plusieurs volumes de chargeur de papier

QUESTION N° 7 : les critères de sélection sont-ils adaptés à la réalité du secteur ?

Les photocopieurs sont des équipements sophistiqués. Cependant leur technologie est parfaitement maîtrisée par les grands fournisseurs.

Par ailleurs, l'usage qui est fait de ces machines dans les collectivités par la majeure partie des agents est souvent très simple et sollicite les seules fonctions basiques proposées par les fabricants.

Dans ces conditions, un cahier des charges comportant une définition fonctionnelle des attentes majeures en termes de reprographie pourra être jugé comme suffisant.

Avec ce plancher « fonctionnel » l'acheteur peut, en effet, garantir la sélection d'un produit répondant très correctement aux attentes des utilisateurs.

Dans un souci d'ouverture de la concurrence et donc d'optimisation globale des réponses, on s'attachera cependant à fixer des niveaux de performance plancher atteints par la majeure partie des constructeurs sauf évidemment nécessité absolue de placer la barre très haut.

Exemple de fonctions :

- la résolution :ex 600 dpi ;
- le volume copie / mois cible ;
- le nombre maximal de feuilles dans le magasin ;
- la plage des divers formats papiers devant être acceptés (A6, A4, A3) ;
- la plage du zoom ;
- taille de la mémoire ;

Concernant les critères de sélection, une fois la qualité garantie par les minima du cahier des charges, il est tout à fait envisageable de placer le critère prix en critère premier de sélection. Cela correspond à la maturité du secteur.

Le second critère de sélection doit s'attacher aux prestations de services gravitant autour de la mise à disposition et du fonctionnement régulier du parc installé.

QUESTION N°8 : les réponses techniques sur l'offre de service après-vente pourront-elles efficacement être analysées?

Dans le cas d'un appel d'offres, l'évaluation des propositions concernant une prestation de services (réparation, action commerciale) figure parmi les exercices les plus difficiles.

Il faudrait auditer sur place les fournisseurs mais les photocopieurs n'ont pas une importance suffisante .

On ne peut, à l'inverse, se contenter des plaquettes commerciales.

Pour cette raison, il convient d'établir des cadres de réponse technique simples mais **obligatoires** qui permettront aux candidats d'exposer les moyens envisagés, les garanties de fiabilité dont ils disposent et de quantifier en termes de performance leur engagement de services dans le cadre du marché.

Ces derniers éléments pouvant être fort opportunément contractualisés avec le futur titulaire dans le cadre de la mise au point par voie de DC 12.

Les thématiques de services sur lesquelles vous demanderez aux candidats de se positionner sont les suivantes :

- identification d'un interlocuteur commercial dédié à votre collectivité.
- existence d'un centre d'appel maintenance. Une cotation supplémentaire sera accordée si le candidat propose une équipe d'opératrices dédiée au suivi des appels de votre collectivité.
- existence d'une politique d'assurance qualité dans l'entreprise.

Une cotation supérieure sera accordée si cette politique qualité est certifiée ISO ou si la société peut fournir les résultats (satisfaisants!) d'une enquête de satisfaction réalisée auprès de ses clients par un organisme indépendant.

- établissement d'un plan de maintenance préventive par machine.
- délai d'intervention en maintenance curative : le fournisseur affiche un délai maximal d'intervention au-delà duquel la personne publique pourra appliquer des pénalités.

QUESTION N°9 : Les obligations du prestataire en cours de contrat sont-elles suffisamment définies?

Le cahier des charges d'un marché de photocopieurs doit s'attacher à garantir les droits de la personne publique, en particulier, sur les éléments suivants :

- en cas de location d'une machine, le paiement du premier loyer est subordonné impérativement à l'admission en service régulier de l'équipement.
- le relevé des copies/mois incombe à un représentant de la personne publique et lui seul.
- on sera vigilant sur la question des délais de paiement notamment en cas de locations qui sont « adossées » à des prêts bancaires par les titulaires.
- les délais d'intervention en maintenance curative sont comptabilisés à partir de l'appel téléphonique du client.
- la maintenance des accessoires qui sont incorporés en cours du contrat ne donne pas lieu à une majoration du coût de celui-ci.

QUESTION N°10 : Comment assurer la maintenance à l'issue du marché initial ?

Dans la plupart des cas, les marchés de maintenance de photocopieurs sont des marchés à bons de commande .Cela correspond à la réalité de besoins fluctuants en parc à installer dès que ce parc atteint une certaine taille. On ne peut prévoir de manière forfaitaire les entrées/sorties de parc sur un horizon de trois ans.

Or, la durée des marchés à bons de commande est encadrée par le code et la tierce maintenance est embryonnaire dans ce secteur.

Ainsi lorsque le marché initial, attribué par appel d'offres, arrivera à son échéance, se posera la question du contrat de maintenance des machines encore en service.

L'acheteur disposera de deux possibilités :

- passer un marché négocié sans mise en concurrence. L'absence de concurrence devra être démontrée et il s'agit d'un nouveau marché.
- prévoir dans le marché initial, une durée de validité des bons de commandes qui puisse aller au delà de la durée du marché. Ce dispositif permet de continuer de bénéficier des tarifs initiaux issus d'un appel d'offres. Il permet de couvrir le reliquat d'utilisation de l'appareil après le premier marché.

Cet article sur la durée de validité des bons de commande doit voir son domaine d'application strictement limité à la prestation de maintenance.

La mise en œuvre de ces quelques conseils simples devrait vous permettre d'améliorer encore vos marchés de photocopieurs .