



*Département Opinion et
Stratégies d'Entreprise*



Etude quantitative sur la dématérialisation dans les marchés publics

septembre 2008

Les méthodologies	3
Les acheteurs	6
A. Etat des lieux	7
B. L'expérience de la dématérialisation	19
C. L'image de la dématérialisation	49
Les vendeurs	61
A. Etat des lieux	62
B. L'expérience de la dématérialisation	69
C. L'image de la dématérialisation	90
Conclusions	103

1.

Les méthodologies

Etude réalisée pour : **la Direction des Journaux Officiels**

Echantillon : Echantillon de **747 « acheteurs »** du services public passant des annonces de marchés publics sur le site Internet de la Direction des Journaux Officiels (DJO).

Afin d'optimiser le nombre de participants à l'enquête et disposer ainsi d'une base de répondants suffisante pour mener à bien l'analyse, 11.000 personnes ayant déjà eu recours au service « Passer une annonce » sur le site Internet de la Direction des Journaux Officiels ont été contactées par courrier électronique. Elles ont été invitées personnellement à participer à l'enquête grâce à un e-mail de présentation de l'étude contenant un lien unique (une adresse URL) se désactivant automatiquement une fois le questionnaire complété par le répondant.

Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (*CAWI – Computer Assisted Web Interviewing*).

Dates de terrain : Du 22 avril au 5 mai 2008

Etude réalisée pour : **la Direction des Journaux Officiels**

Echantillon : Echantillon de **851 « vendeurs »**, c'est-à-dire les personnes (ou entreprises) consultant les annonces des marchés publics sur le site Internet de la Direction des Journaux Officiels (DJO).

Afin d'optimiser le nombre de participants à l'enquête et disposer ainsi d'une base de répondants suffisante pour mener à bien l'analyse, l'ensemble des personnes et entreprises abonnées aux alertes marché BOAMP ont été contactées par courrier électronique. Ainsi, les Abonnés ont été invités personnellement à participer à l'enquête grâce à un e-mail de présentation de l'étude contenant un lien unique (une adresse URL) se désactivant automatiquement une fois le questionnaire complété par le répondant. Les visiteurs de la rubrique « consulter les annonces » sur le site Internet de la Direction des Journaux Officiels ont également été invités à participer à l'enquête en se connectant au site spécifique pris en charge par l'Ifop pour héberger le questionnaire.

Au final, l'échantillon interrogé se compose de 570 abonnés aux alertes marché BOAMP et de 281 visiteurs du site Internet.

Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (*CAWI – Computer Assisted Web Interviewing*).

Dates de terrain : Du 22 avril au 6 mai 2008

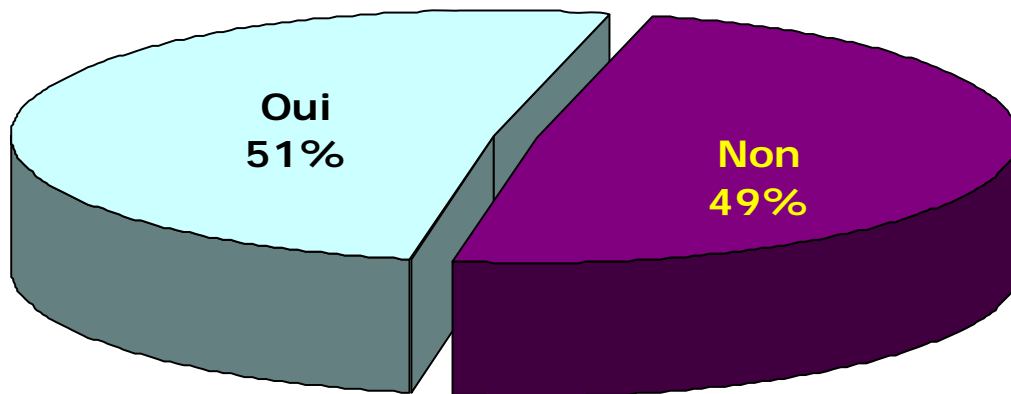
Les acheteurs

A.

Etat des lieux

L'existence d'un service dédié à la passation ou à la gestion des marchés publics

Question : *Votre établissement ou collectivité dispose-t-il d'un service dont l'activité essentielle est la passation ou la gestion des marchés publics ?*

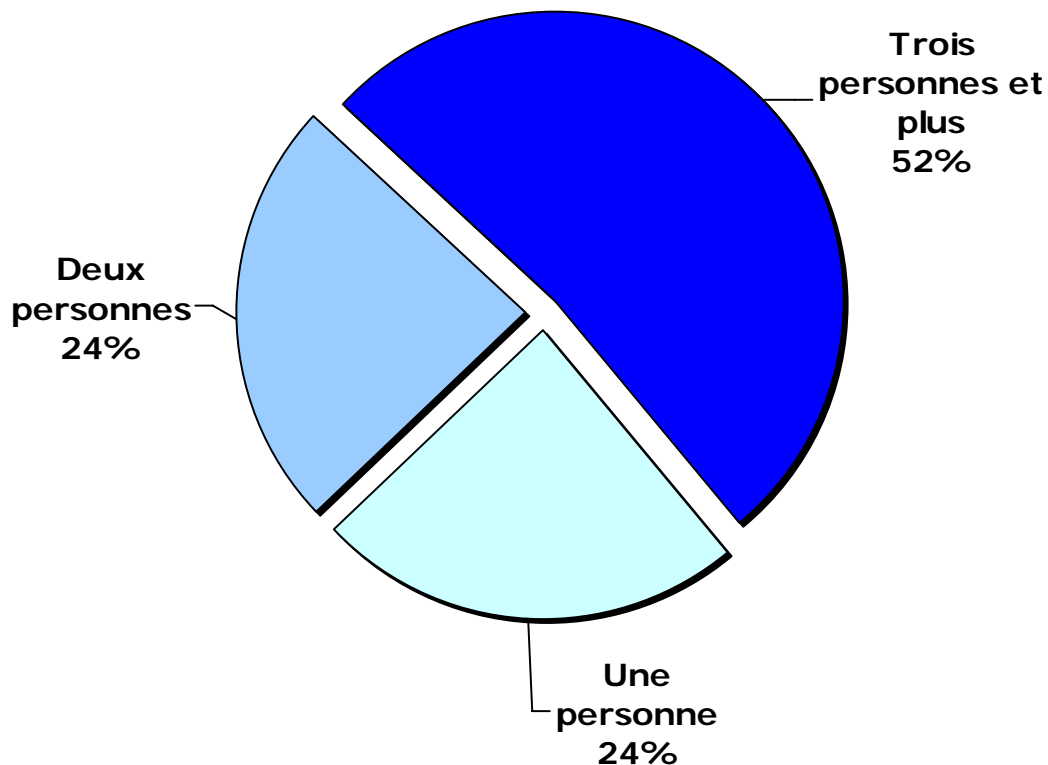


Parmi les acheteurs ayant participé à l'enquête, à peine plus d'un sur deux (51%) **bénéficie** au sein de son établissement ou de sa collectivité **d'un service dédié** dont l'activité essentielle est la passation ou la gestion des marchés publics.

Dans le détail, **la probabilité de disposer d'un tel service varie sensiblement selon le type d'établissement ou de collectivité** étudié. Elle s'élève à 72% au sein des institutions régionales et départementales contre seulement 42% dans les communes avec toutefois d'importantes variations selon leur taille (Moins de 3.000 habitants : 9% ; 50.000 habitants et plus : 65%). **L'État et ses établissements publics se situent à un niveau intermédiaire (61%).**

Le nombre de personnes affectées au service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics

Question : Combien de personnes sont affectées à ce service ?



Dans les établissements ou collectivités concernés, **une courte majorité de services dédiés** à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics (52%) **comprend trois personnes ou plus**. Dans 48% des cas, on n'y dénombre qu'une seule personne (24%) ou deux (24%). **Le nombre moyen de personnes affectées à ce service s'élève en moyenne à 4,5 individus.**

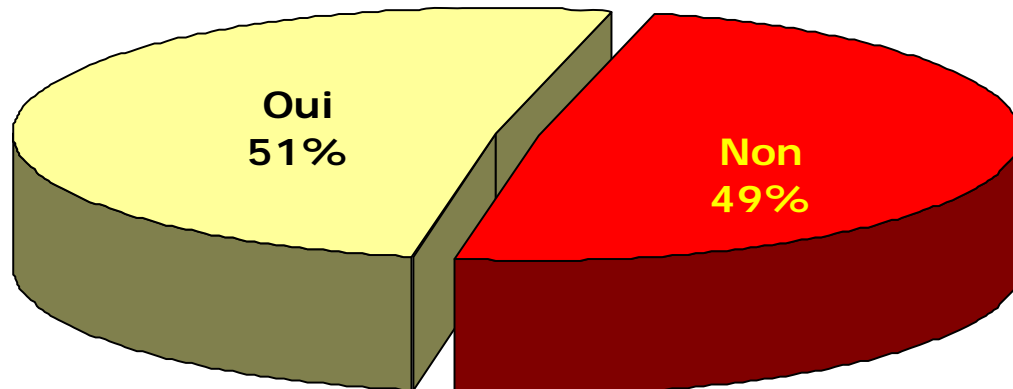
Les effectifs les plus élevés se retrouvent en région et en département (8,5 personnes en moyenne) **ainsi que dans les communes de 50.000 habitants et plus** (7,7 personnes en moyenne).

L'État et ses établissements publics se placent nettement plus en retrait (3,9 personnes), derrière les établissements publics de santé (5,5 personnes).

Base : personnes dont l'établissement ou la collectivité dispose d'un service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics, soit **51%** de l'échantillon.

La possession d'un logiciel spécifique pour gérer les marchés publics

Question : *Ce service dispose-t-il d'un logiciel spécifique pour gérer les marchés publics ?*



Si l'existence d'un service dédié témoigne d'un degré avancé de spécialisation des établissements publics ou collectivités concernés en matière de gestion marchés publics, la possession d'un logiciel spécifique pour gérer ces marchés ne concerne paradoxalement qu'un peu plus de la moitié de ces services (51%).

Toutefois, ici encore, d'importantes variations se font jour au profit des régions, départements (63%) et communes de 50.000 habitants et plus (61%), l'État et ses établissements accusant un certain retard en la matière (49%).

Base : personnes dont l'établissement ou la collectivité dispose d'un service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics, soit **51%** de l'échantillon.

L'existence et l'organisation des services dédiés aux marchés publics

- Tableau récapitulatif -

	Présence d'un service dédié aux marchés publics	Nombre moyen de personnes affectées au service dédié aux marchés publics	Présence d'un logiciel spécifique pour gérer les marchés publics
	<i>Ensemble de l'échantillon</i>	<i>Etablissements ou collectivités ayant un service dédié aux marchés publics</i>	<i>Etablissements ou collectivités ayant un service dédié aux marchés publics</i>
RESULTATS D'ENSEMBLE	51	4.5	51
TYPE D'ETABLISSEMENT			
Régions, Départements et établissements publics	72 (*)	8.5 (**)	63 (***)
Etat et établissements publics de l'Etat	61	3.9	49
Etablissements publics de santé	54	5.5	46
Communes et établissements publics	42	3.6	49
TAILLE (POUR LES COMMUNES)			
50.000 habitants et plus	65	7.0	61
De 10.000 à 49.999 habitants	54	2.7	52
De 3.000 à 9.999 habitants	39	1.4	34
Moins de 3.000 habitants	9	1.2	11

Notes de lecture :

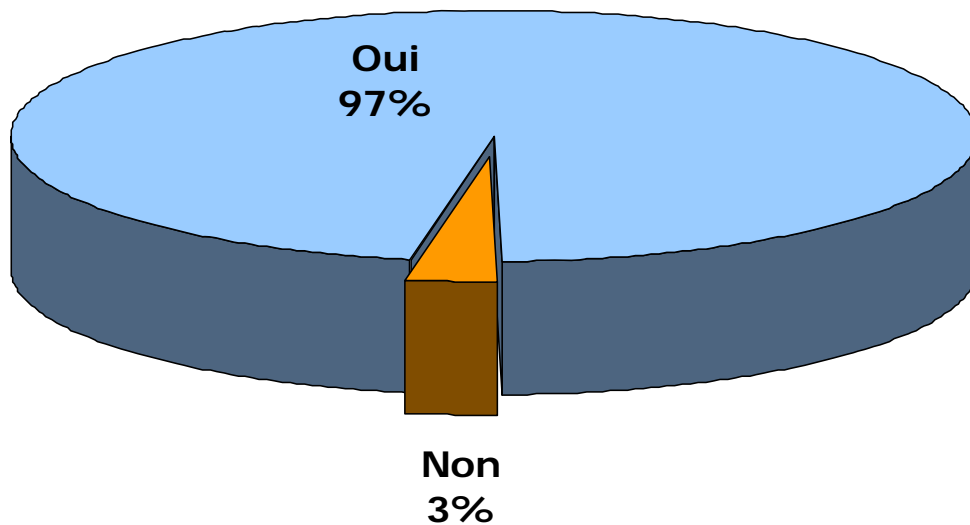
(*) 72% des acheteurs en régions et départements disposent d'un service dédié aux marchés publics dans leur établissement ou collectivité.

(**) Dans les établissements ou collectivités régionales et départementales, chaque service dédié aux marchés publics compte en moyenne 8,5 personnes.

(***) 63% des services dédiés aux marchés publics en région ou en département possèdent un logiciel spécifique pour gérer les marchés publics.

La notoriété de la réponse aux appels d'offre de façon dématérialisée

Question : *Le Code des marchés publics prévoit que les acheteurs publics aient la possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre et, par voie de conséquence, que les entreprises puissent répondre à ces appels d'offre de façon dématérialisée, c'est à dire directement sur des plate-formes via Internet. Avez-vous entendu parler de cette disposition ?*

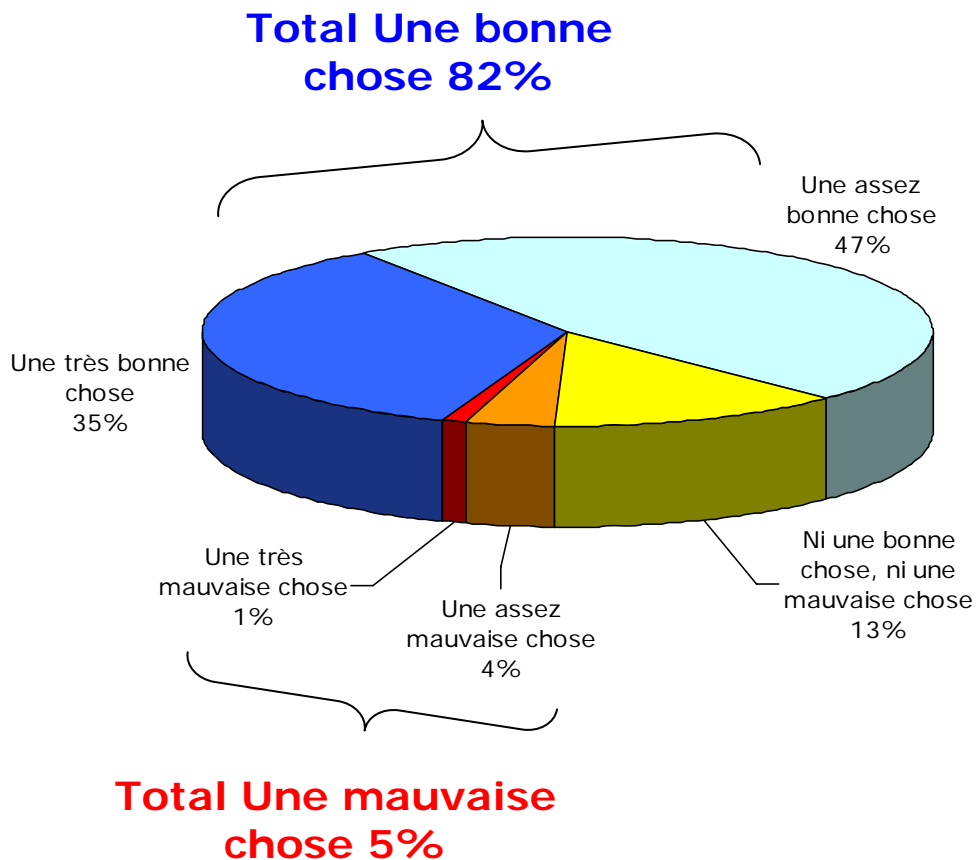


La possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre et, par voie de conséquence, que les entreprises puissent répondre à ces appels d'offres de façon dématérialisée, directement sur des plates-formes via Internet, s'avère connue de la quasi-totalité des participants à l'enquête (97%).

Ce résultat se vérifie à un niveau élevé auprès de l'ensemble des catégories de répondants, quel que soit leur établissement ou collectivité de rattachement.

Le jugement global sur la possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre public

Question : *Globalement, pensez-vous que la possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre est...?*

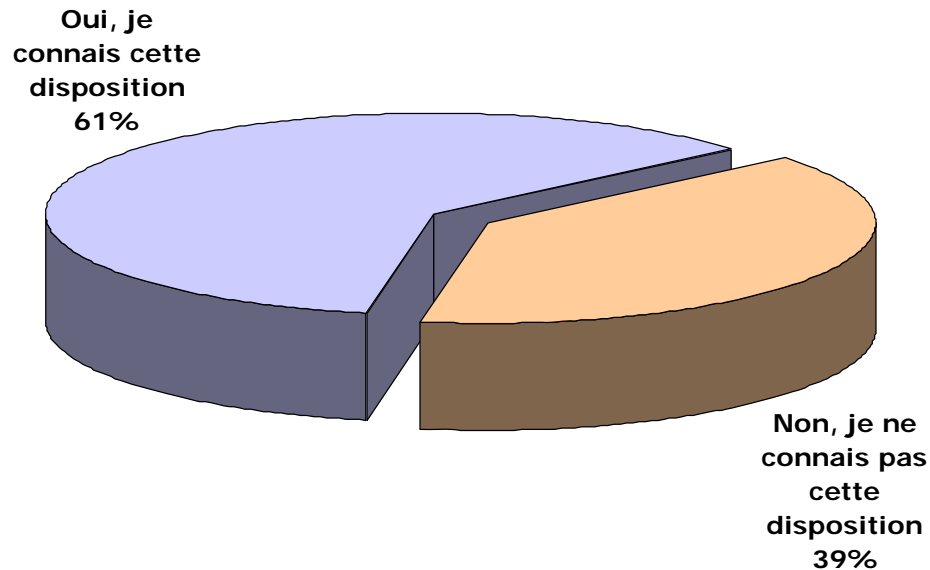


A l'instar des enseignements tirés de la phase d'étude qualitative, on observe une forte adhésion au principe de la dématérialisation : 82% des répondants estiment qu'il s'agit d'une bonne chose.

Plus précisément, l'intensité des jugements positifs portés sur la possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre public apparaît étroitement liée à la présence ou non d'un service dédié aux marchés publics dans son établissement ou collectivité. Ainsi, 41% des « acheteurs » disposant d'un tel service estiment que la possibilité de dématérialiser est « une très bonne chose » contre 28% de ceux n'en bénéficiant pas.

Ce lien se vérifie pleinement à la lecture des résultats détaillés puisque **les jugements les plus positifs se recrutent massivement parmi les institutions départementales et régionales** (51% de « une très bonne chose » contre 43% pour l'État et ses établissements publics) et dans les communes de 50.000 habitants et plus (43% contre 16% dans les communes de moins de 3.000 habitants).

Question : *Savez-vous qu'à partir de 2010, le pouvoir adjudicateur pourra rendre obligatoire la transmission des candidatures et des offres par voie électronique ?*

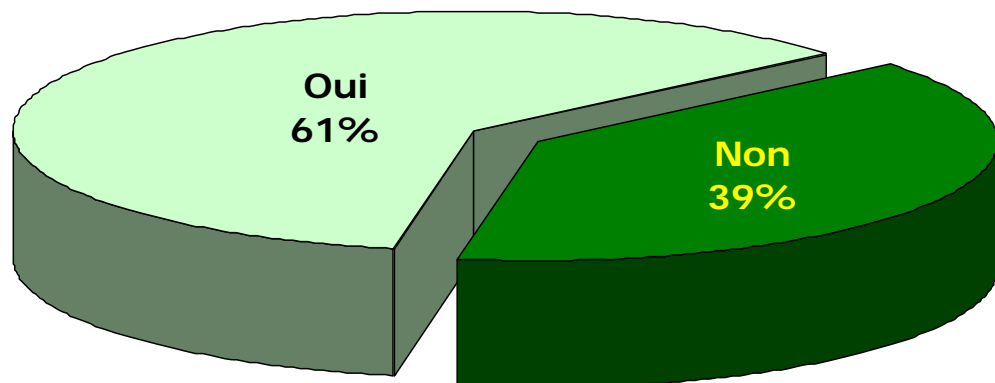


La disposition permettant au pouvoir adjudicateur d'exiger la transmission des candidatures et des offres par voie électronique à partir de 2010 s'avère nettement moins connue des acheteurs mais obtient un score de notoriété honorable : **61%** en ont déjà entendu parler.

Quelques disparités peuvent être relevées d'une catégorie d'acheteurs à une autre : le score de notoriété oscille entre 58% dans les établissements publics de santé et 69% dans les institutions départementales et régionales. De plus, seuls 26% des acheteurs des communes de moins de 3.000 habitants ont entendu parler de cette disposition contre 71% à 72% de ceux des communes de plus de 10.000 habitants.

En toute logique, l'existence d'un service dédié aux marchés publics, et par conséquent l'existence d'une spécialisation professionnelle au sein de l'établissement ou de la collectivité, **s'avère déterminante** : 79% des acheteurs disposant d'un tel service connaissent cette disposition contre seulement 43% du reste de l'échantillon interrogé.

Question : *Savez-vous qu'une expérimentation de la transmission obligatoire des candidatures et des offres par voie électronique est possible avant le 1er janvier 2010 ?*



Base : personnes sachant qu'à partir de 2010 le pouvoir adjudicateur pourra rendre obligatoire la transmission des candidatures et des offres par voie électronique, soit **61%** de l'échantillon

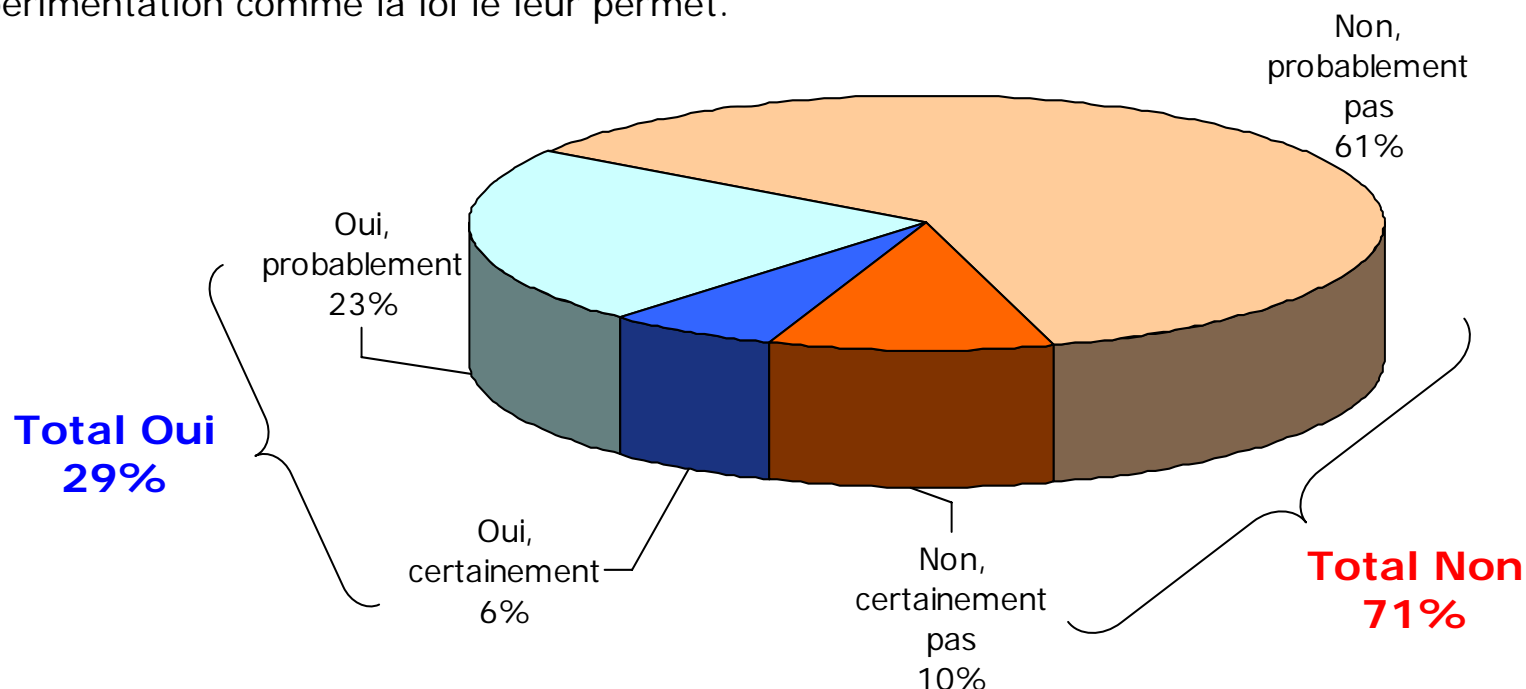
Parmi les personnes ayant entendu parler de cette disposition applicable à partir du 1^{er} janvier 2010, **une majorité d'acheteurs (61%) déclare savoir qu'une expérimentation de la transmission obligatoire est possible avant cette date.**

Soulignons toutefois que cette possibilité s'avère davantage connue dans les régions et départements (69%) que dans les communes (59% mais 70% parmi celles de 50.000 habitants et plus) et au sein de l'État et de ses établissements (57%).

L'intention d'expérimenter la transmission obligatoire des candidatures et des offres par voie électronique avant 2010

Question : *Dans votre établissement ou collectivité, avez-vous l'intention de lancer une expérimentation comme la loi vous le permet ?*

Au final, **l'intention d'expérimenter la transmission obligatoire des candidatures et des offres par voie électronique s'avère marginale** : seuls 6% des acheteurs ayant entendu parler de cette disposition (dont 7% de ceux n'ayant jamais reçu une offre dématérialisée) envisagent « certainement » de lancer une expérimentation comme la loi le leur permet.



Base : personnes sachant qu'à partir de 2010 le pouvoir adjudicateur pourra rendre obligatoire la transmission des candidatures et des offres par voie électronique et sachant qu'une expérimentation est possible avant cette date, soit **37%** de l'échantillon

L'attitude de son établissement ou collectivité concernant les procédures dématérialisées

Question : Parmi les situations suivantes, quelle est celle qui correspond le mieux à celle de votre établissement ou collectivité ?

Jusqu'à présent, vous avez plutôt eu tendance à utiliser et promouvoir les procédures dématérialisées même sans obligation



Jusqu'à présent, vous avez plutôt eu tendance à éviter les procédures dématérialisées sauf quand c'était obligatoire



L'attitude de son établissement ou collectivité concernant les procédures dématérialisées

Les attitudes des établissements et des collectivités en matière de dématérialisation s'avèrent particulièrement contrastées voire laissent transparaître un certain attentisme en la matière pour quelques catégories d'acteurs. Pour 48% des acheteurs ayant participé à l'enquête, leur établissement ou collectivité a plutôt eu tendance à utiliser et promouvoir les procédures dématérialisées, même sans obligation. Pour une courte majorité (52%), ils ont plutôt tendance à éviter les procédures dématérialisées, sauf lorsque c'était obligatoire.

Régions et départements s'affirment à nouveau comme les éléments moteurs en matière de dématérialisation, contrairement aux communes avec toutefois, ici encore, d'importantes variations selon leur taille. L'État et ses établissements publics se situent à un niveau intermédiaire.

A nouveau, le fait de disposer au sein de son établissement ou collectivité d'un service dédié à la gestion des marchés publics contribue de façon significative à l'adoption d'une posture volontaire en la matière mais, ici encore, les marges de progrès s'avèrent fortes : 45%, soit une minorité non négligeable, des acheteurs bénéficiant d'un tel service, ont plutôt tendance à éviter ces procédures sauf quand c'est obligatoire.

	Acheteurs ayant plutôt tendance à utiliser et promouvoir les procédures dématérialisées même sans obligation	Acheteurs ayant plutôt tendance à éviter les procédures dématérialisées sauf quand c'est obligatoire
ENSEMBLE DE L'ECHANTILLON	48	52
TYPE D'ETABLISSEMENT		
Régions, Départements et établissements publics	64 (*)	36
Etat et établissements publics de l'Etat	54	46
Etablissements publics de santé	54	46
Communes et établissements publics	42	58
TAILLE (POUR LES COMMUNES)		
50.000 habitants et plus	53	47
De 10.000 à 49.999 habitants	56	44
De 3.000 à 9.999 habitants	31	69
Moins de 3.000 habitants	27	73
DISPOSE D'UN SERVICE DEDIE AUX MARCHES PUBLICS		
Oui	55	45
Non	40	60

Note de lecture :

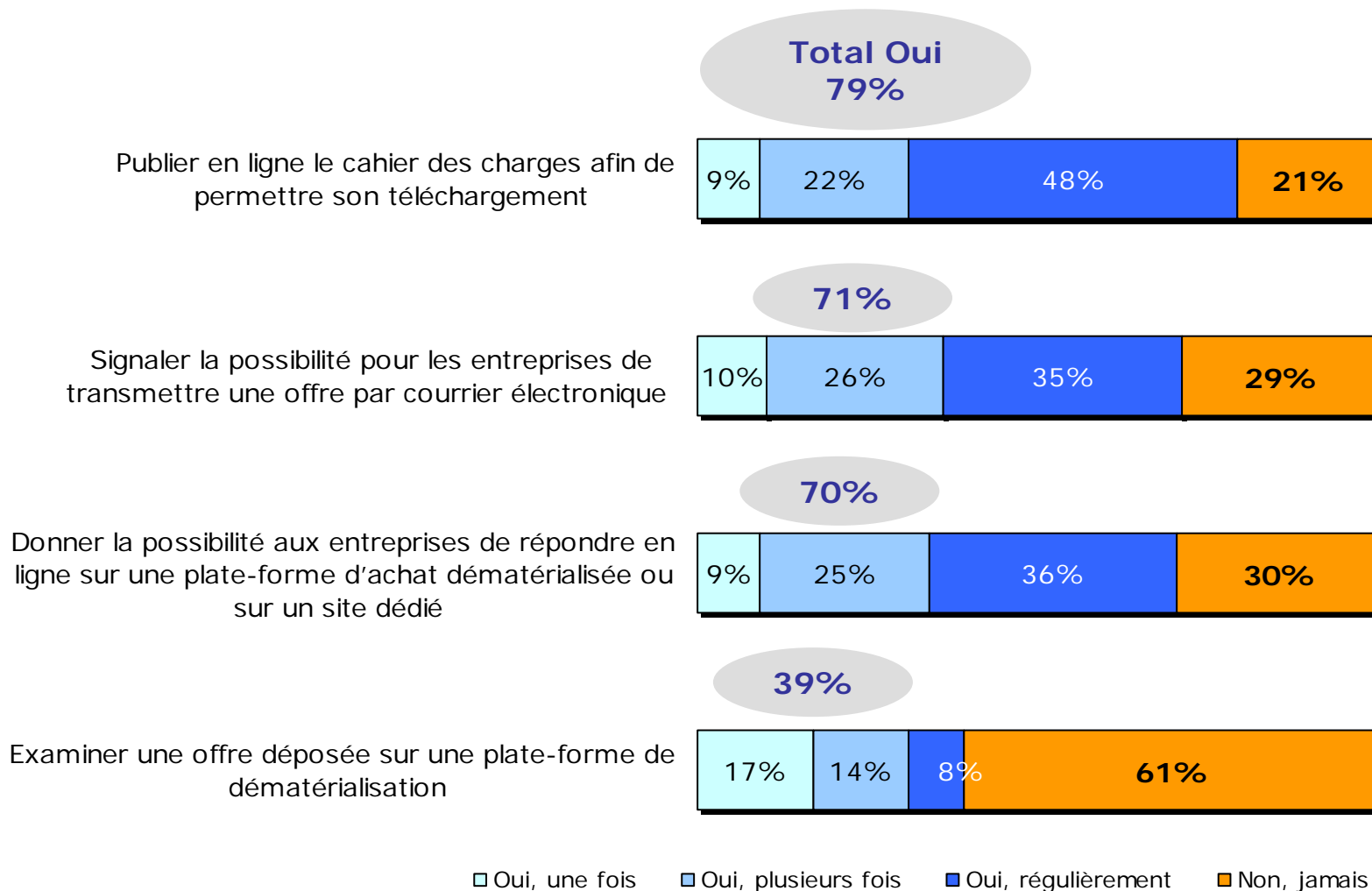
(*) 64% des acheteurs en région ou département ont plutôt tendance à utiliser et promouvoir les procédures dématérialisées, même sans obligation.

B.

L'expérience de la dématérialisation

Les activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

Question : Avez-vous déjà utilisé la procédure de dématérialisation pour chacune des actions suivantes ?



Les activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

La publication en ligne du cahier des charges afin de permettre son téléchargement apparaît comme la pratique la plus répandue en matière de dématérialisation : 79% des acheteurs l'ont fait au moins une fois, dont 26% « plusieurs fois » et 48% « régulièrement ». Parallèlement, une nette majorité d'acheteurs n'hésite pas à signaler la possibilité pour les entreprises de transmettre une offre par courrier électronique (71%, dont 35% « régulièrement ») et de leur donner la possibilité de répondre en ligne sur une plateforme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié (70%, dont 36% « régulièrement »). En revanche, seule une minorité a déjà examiné une offre déposée sur une plate-forme de dématérialisation (une fois : 17% ; plusieurs fois : 14% ; régulièrement : 8%).

- Tableau récapitulatif : Total « Oui » -

	Ensemble des acheteurs (%)	Type d'établissement				Dispose d'un service dédié aux marchés publics	
		Etat (%)	Région, Département (%)	Commune (%)	Etablissement public de santé (%)	Oui (%)	Non (%)
• Publier en ligne le cahier des charges afin de permettre son téléchargement	79 (*)	83 (**)	86	76	83	93	64
• Signaler la possibilité pour les entreprises de transmettre une offre par courrier électronique	71	71	75	72	69	81	61
• Donner la possibilité aux entreprises de répondre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié	70	70	72	71	62	86	53
• Examiner une offre déposée sur une plate-forme de dématérialisation	39	37	52	36	41	52	25

Notes de lecture :

(*) 79% des acheteurs ont déjà publié en ligne le cahier des charges afin de permettre son téléchargement.

(**) 86% des acheteurs de l'État ou des établissements publics de l'État ont déjà publié en ligne le cahier des charges afin de permettre son téléchargement

Le recours aux trois premières activités varie peu d'une catégorie d'établissement ou de collectivité à une autre avec toutefois, ici encore, une prime systématiquement observée en faveur des régions et des départements. D'ailleurs, c'est aussi auprès de ce segment que l'examen d'offres déposées sur une plateforme de dématérialisation ou sur un site dédié obtient son meilleur score : **52% des acheteurs en région ou département l'ont déjà fait, soit un résultat supérieur de 13 point à la moyenne globale.** Des résultats qui confirment les premières tendances décelées précédemment (état des lieux) et attestent du rôle moteur des principales collectivités territoriales (et de leurs établissements publics) relevé dès la phase d'étude qualitative menée en 2007.

Indépendant du type d'établissement (ou de la taille de la commune), **le recours aux différentes procédures de dématérialisation apparaît principalement corrélé à la présence d'un service dédié à l'organisation ou au suivi des marchés publics.** A titre d'exemple, 93% des établissements disposant d'un tel service ont déjà publié en ligne un cahier des charges (70% le faisant d'ailleurs régulièrement) et 86% ont déjà donné la possibilité aux entreprises de répondre en ligne (dont 55% régulièrement).

Au total, 87% des acheteurs ayant participé à l'enquête répondent avoir déjà utilisé une ou plusieurs procédures de dématérialisation. A partir des réponses formulées à cette question, **un indice de dématérialisation a été construit afin de classer les participants à l'enquête selon leur investissement sur cette thématique.** Pour cela, nous avons attribué une note à chaque répondant en fonction des réponses apportées à chacune des quatre pratiques testées. Une fois l'indice de dématérialisation attribué à chacun des répondants, ces derniers ont été classés dans trois catégories selon leur note :

- Indice faible (profanes) : 30% de l'échantillon
- Indice moyen (initiés) : 39% de l'échantillon
- Indice élevé (confirmés) : 31% de l'échantillon

Les activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

Par un effet de loupe, la construction de cet indice permet d'établir **un tableau de bord de l'appropriation des procédures dématérialisées par les acheteurs publics**. Seules les collectivités territoriales les plus importantes obtiennent en majorité un indice de dématérialisation élevé (départements, régions et leurs établissements : 57%). Tous les autres types d'établissement ou de collectivité manifestent un degré moindre de dématérialisation, une majorité relative d'entre eux obtenant un indice moyen.

Cette tentative de classification des acheteurs met clairement en lumière les effets induits par la présence ou non d'un service dédié aux marchés publics. Les résultats s'avèrent saisissants : 49% des acheteurs ayant à leur disposition un tel service obtiennent un indice de dématérialisation élevé alors qu'une proportion comparable (48%) de ceux n'en disposant pas sont crédités d'un indice faible.

Nous recourrons dans les pages qui suivent à cette classification pour procéder à l'analyse des résultats.

	Indice de dématérialisation élevé (Confirmés)	Indice de dématérialisation moyen (Initiés)	Indice de dématérialisation faible (Profanes)
ENSEMBLE DE L'ECHANTILLON	39	30	31
TYPE D'ETABLISSEMENT			
Régions, Départements et établissements publics	57 (*)	20	23
Etat, Ministère de la défense	31	39	30
Etablissements publics de santé	29	42	29
Communes et établissements publics	26	43	31
TAILLE DE LA COMMUNE			
50.000 habitants et plus	44	43	13
De 10.000 à 49.999 habitants	37	45	18
De 3.000 à 9.999 habitants	17	55	28
Moins de 3.000 habitants	4	30	66
DISPOSE D'UN SERVICE DE DIE AUX MARCHES PUBLICS			
Oui	49 (**)	38	13
Non	13	39	48
ATTITUDE EN MATIERE DE DEMATERIALISATION			
A plutôt tendance à utiliser et promouvoir les procédures dématérialisées	47	36	17
A plutôt tendance à éviter les procédures dématérialisées	16	41	43

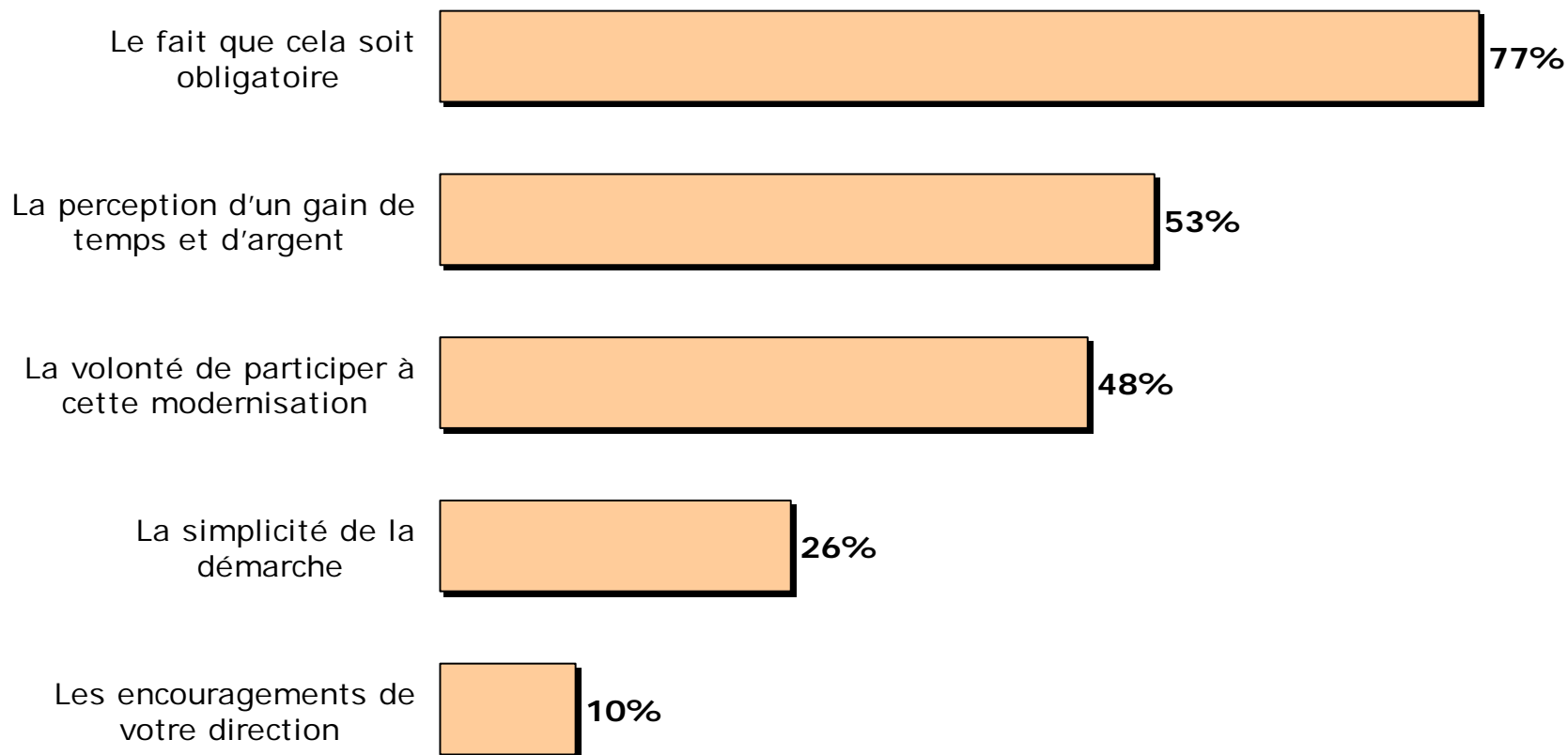
Note de lecture :

(*) 57% des acheteurs en région ou département sont crédités d'un indice de dématérialisation élevé et appartiennent par conséquent à la catégorie des acheteurs « confirmés ».

(*) 49% des acheteurs dont l'établissement ou la collectivité dispose d'un service dédié aux marchés publics sont crédités d'un indice de dématérialisation élevé et appartiennent par conséquent à la catégorie des acheteurs « confirmés ».

Les raisons pour lesquelles on dématérialise l'ensemble d'une procédure d'appel d'offre

Question : *Vous avez répondu avoir déjà dématérialisé l'ensemble d'une procédure d'appel d'offre. Qu'est ce qui vous a principalement incité à dématérialiser l'ensemble de cette procédure ?*



Base : personnes ayant déjà dématérialisé l'ensemble d'une procédure d'appel d'offre, soit **31%** de l'échantillon.

Les raisons pour lesquelles on dématérialise l'ensemble d'une procédure d'appel d'offre

Plus précisément, environ trois acheteurs sur dix (31% exactement) affirment avoir déjà dématérialisé l'ensemble d'une procédure d'appel d'offre ; un résultat qui atteste d'un potentiel de progression important.

Invités à préciser les raisons pour lesquelles ils ont mis en œuvre une telle procédure, **77% des acheteurs invoquent « le fait que cela soit obligatoire »**. Au-delà de la contrainte réglementaire évidente, d'autres motivations se voient créditées d'un score élevé et plus particulièrement l'anticipation d'un gain de temps et d'argent (53% de citations) et la volonté de participer à une démarche de modernisation (48%) déjà identifiés lors de la phase d'étude qualitative. En revanche, « seuls » 26% des répondants pointent la simplicité de la démarche et 10% les encouragements de leur direction.

<i>Auprès des acheteurs ayant déjà dématérialisé l'ensemble d'une procédure d'appel d'offre</i>	Indice de dématérialisation élevé (Confirmés)	Indice de dématérialisation moyen (initiés)	<i>Ecart observé : indice élevé vs. indice moyen</i>
RAISONS POUR LESQUELLES ON DEMATERIALISE L'ENSEMBLE D'UNE PROCEDURE			
Le fait que cela soit obligatoire	72	86	<i>-14</i>
La perception d'un gain de temps et d'argent	57	45	<i><u>12</u></i>
La volonté de participer à cette modernisation	52	40	<i><u>12</u></i>
La simplicité de la démarche	30	19	<i><u>11</u></i>
Les encouragements de votre direction	11	9	<i>2</i>
Une autre raison	3	8	<i>-5</i>

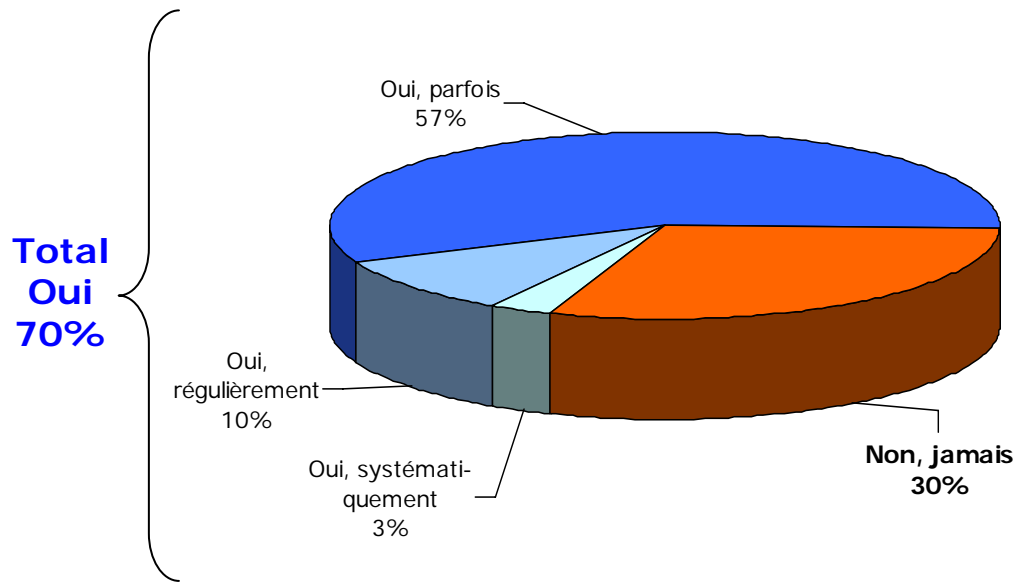
Note de lecture :

(*) 72% des acheteurs ayant déjà dématérialisé l'ensemble d'une procédure d'appel d'offre et crédités d'un indice de dématérialisation élevé l'expliquent par le fait que cela soit obligatoire.

L'analyse approfondie des résultats laisse toutefois apparaître des rapports pour le moins différenciés à la dématérialisation selon le degré de recours à ces procédures. Si les acheteurs confirmés, c'est-à-dire ceux utilisant fréquemment les procédures dématérialisées mettent en exergue le fait que cela soit obligatoire, le taux de citations observé auprès de cette cible pour cette motivation s'avère nettement inférieur à celui des acheteurs crédités d'un indice de dématérialisation moyen (72% de citations chez les premiers contre 86% chez les seconds, soit 14 points d'écart). En revanche, **les acheteurs « confirmés » s'avèrent nettement plus prompts que les autres à mettre en exergue la perception d'un gain de temps et d'argent (+12 points), leur volonté de participer à un processus de modernisation (+12 points) et la simplicité de la démarche (+11 points).**

La difficulté à utiliser les procédures de dématérialisation

Question : Avez-vous rencontré des difficultés en utilisant les procédures de dématérialisation ?



Base : personnes ayant déjà utilisé les procédures de dématérialisation, soit **87%** de l'échantillon.

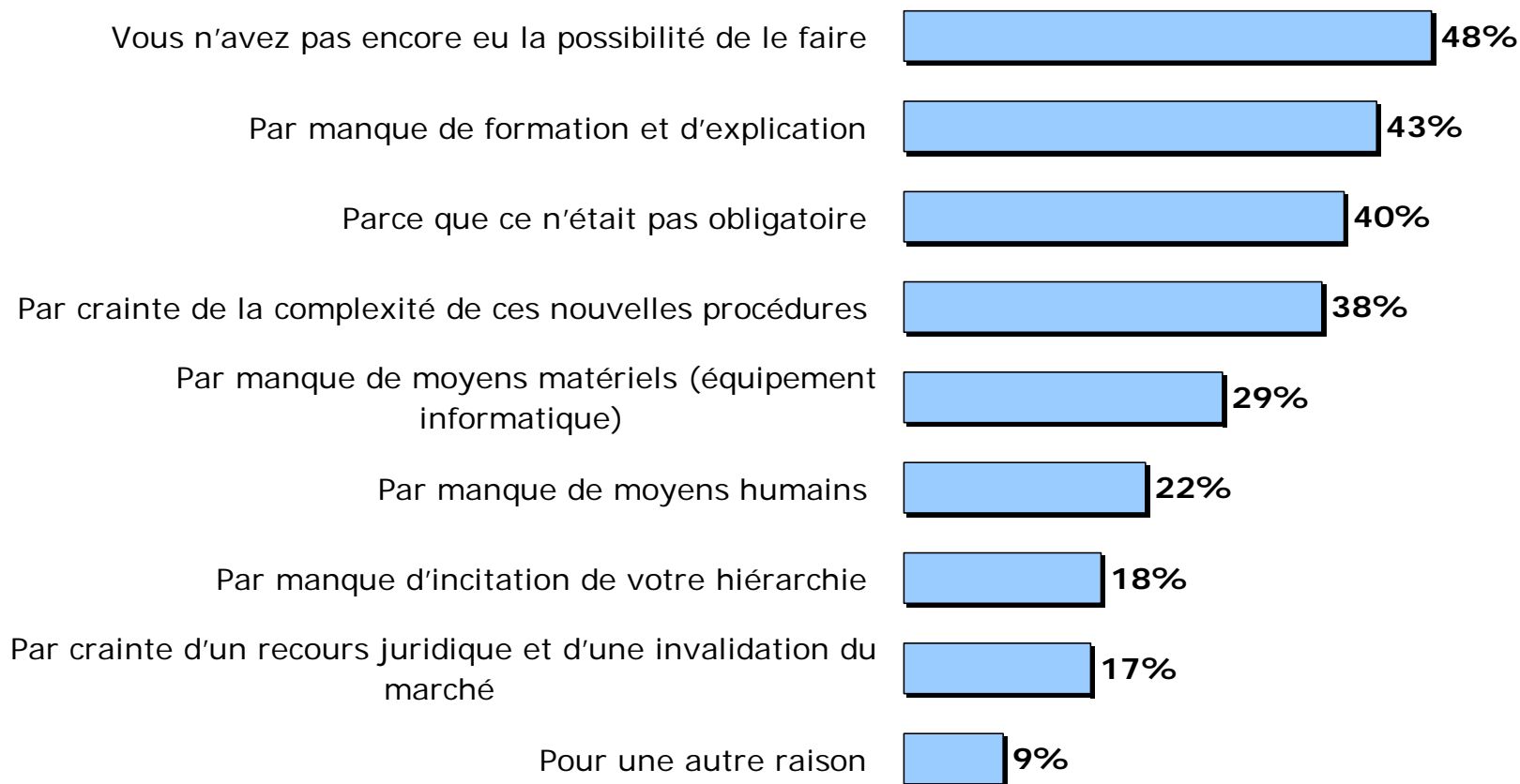
La mise en œuvre des procédures de dématérialisation ne se fait pas sans rencontrer quelques difficultés.

Toutefois, si 70% des acheteurs ayant déjà eu recours à une ou plusieurs procédures de dématérialisation dressent ce constat, ces difficultés ne sont régulières ou systématiques que pour respectivement 3% et 10% d'entre eux.

Plus précisément, ces résultats invitent à penser que l'essentiel des difficultés ont été (ou sont) rencontrées lors des premières utilisations dont on sait par ailleurs, grâce à la phase d'étude qualitative, qu'elle ont donné lieu à une découverte en ordre dispersé, la plupart du temps sans véritable accompagnement et formation préalable.

Les raisons pour lesquelles on n'a jamais utilisé les procédures de dématérialisation

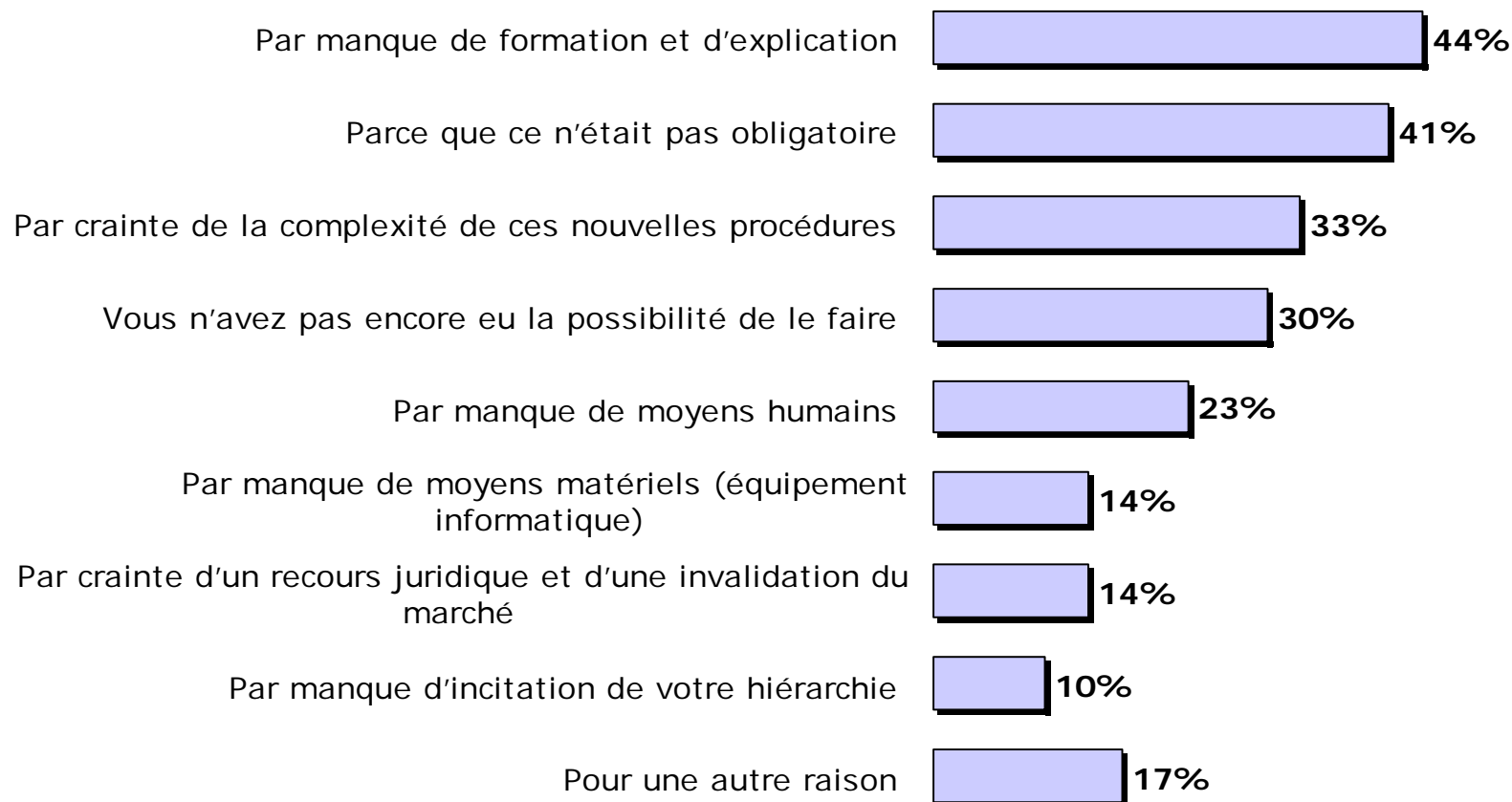
Question : *Vous avez répondu n'avoir jamais utilisé les procédures de dématérialisation. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) n'avez-vous mis en place aucune de ces procédures ?*



Base : personnes n'ayant jamais utilisé les procédures de dématérialisation, soit **13%** de l'échantillon.

Les raisons pour lesquelles on n'a jamais donné aux entreprises la possibilité de répondre en ligne

Question : *Vous avez répondu n'avoir jamais donné la possibilité aux entreprises de répondre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) n'avez-vous pas mis en place cette procédure de dématérialisation ?*



Base : personnes ayant déjà utilisé des procédures de dématérialisation mais n'ayant jamais donné la possibilité aux entreprises de répondre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié, soit **13%** de l'échantillon.

Les raisons pour lesquelles on n'utilise pas les procédures de dématérialisation

Les raisons pour lesquelles on n'a jamais utilisé les procédures de dématérialisation

Les raisons pour lesquelles certains acheteurs (13% des participants à l'enquête) n'ont jamais utilisé les procédures de dématérialisation s'avère multiples.

Près d'un acheteur sur deux (48%) déclare ne pas avoir eu la possibilité de le faire et quatre sur dix invoquent le fait que cela n'était pas obligatoire. Surtout, **43% mettent en exergue un manque de formation et d'explication** et **38% la crainte de la complexité de ces nouvelles procédures**. Ces éléments avaient déjà été bien identifiés lors de la phase d'étude qualitative. En revanche, **le risque d'un recours juridique et d'une invalidation du marché apparaît comme une raison nettement plus secondaire** voire marginale (17% de citations) et invite à relativiser les craintes exprimées à ce sujet lors de l'étude qualitative réalisée en 2007.

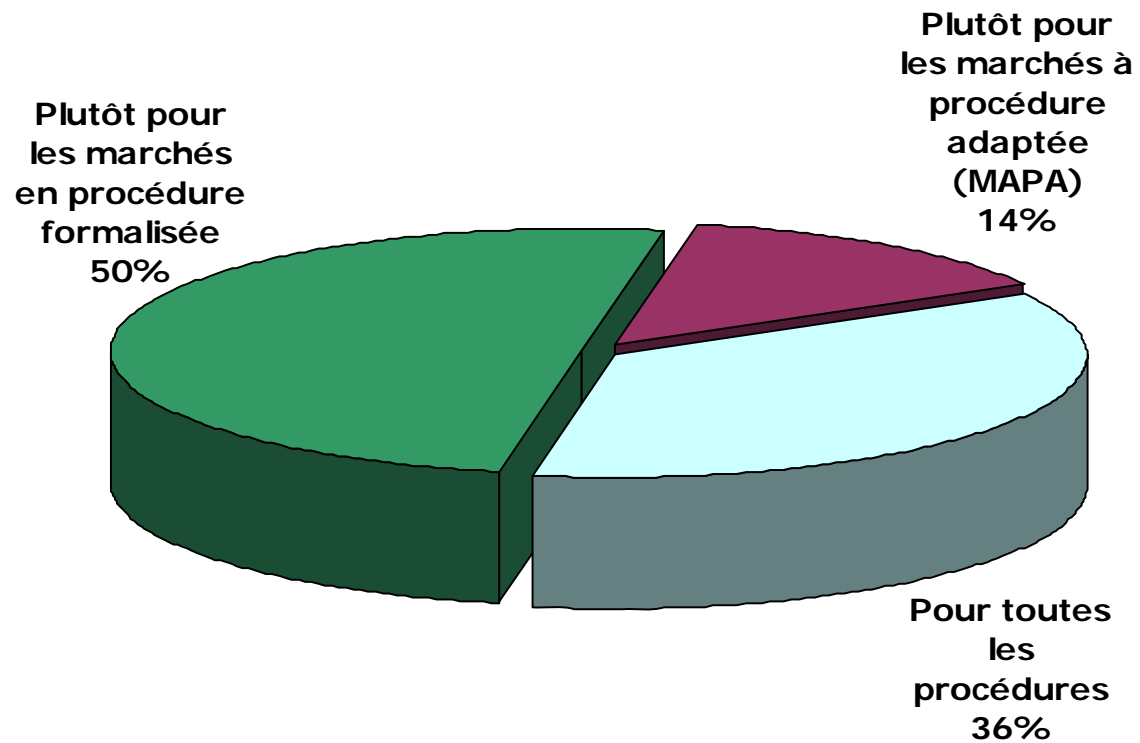
Les raisons pour lesquelles on n'a jamais donné aux entreprises la possibilité de répondre en ligne

Les raisons pour lesquelles les vendeurs n'ont jamais donné la possibilité aux entreprises la possibilité de répondre en ligne s'avèrent relativement proches avec toutefois une hiérarchie légèrement différente.

Sur ce point précis, **les personnes interrogées insistent en premier lieu sur le manque de formation et d'explication (44%) et dans une mesure à peine moindre sur le fait que cela n'était pas obligatoire (41%)**. Un tiers cite également la complexité de ces nouvelles procédures et trois sur dix déclarent ne pas avoir encore eu la possibilité de le faire. En revanche, **seuls 14% mentionnent la crainte d'un recours juridique et d'une invalidation du marché**.

Le type de procédure privilégié en matière de dématérialisation

Question : *En règle générale vous avez tendance à privilégier les procédures dématérialisées... ?*



Base : personnes ayant déjà utilisé les procédures de dématérialisation, soit **87%** de l'échantillon.

Le type de procédure privilégié en matière de dématérialisation

En matière de dématérialisation, **près des deux tiers des acheteurs** ayant déjà mis en œuvre une ou plusieurs des quatre procédures testées dans le cadre de cette **étude affirment privilégier soit les marchés en procédure formalisée (50%) soit les marchés à procédure adaptée (14%)**. Dès lors, seule une minorité (36%) – non-négligeable – privilégie la dématérialisation pour toutes les procédures (formalisées et adaptées).

Cette tendance à privilégier le recours aux procédures de dématérialisation pour les marchés en procédure formalisée se vérifie auprès de la plupart des catégories d'acheteurs et s'explique alors par l'obligation à proposer cette solution aux entreprises et à leurs vendeurs. **Notons toutefois que les acheteurs confirmés en la matière** (indice de dématérialisation élevé) **privilégient à des niveaux de citations équivalents « les marchés en procédure formalisée » et « toutes les procédures » (49% chacun)**.

Parallèlement, les choix opérés ici apparaissent étroitement liés aux rapports entretenus par les acheteurs et leur établissement ou collectivité avec la dématérialisation. **56% de ceux ayant plutôt tendance à utiliser et promouvoir les procédures dématérialisées privilégient toutes les procédures** (formalisées ou adaptées) contre seulement 14% de ceux ayant tendance à les éviter et qui, en toute logique, y recourent principalement (71%) pour les marchés en procédure formalisée.

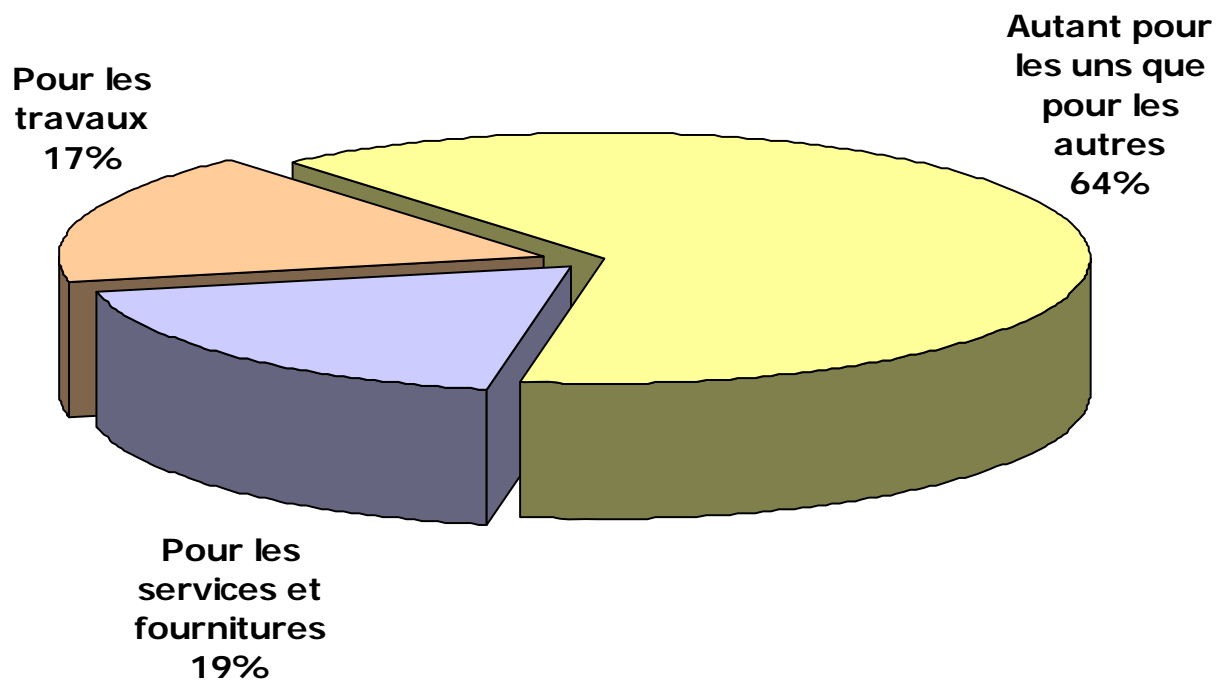
	Recours à la dématérialisation plutôt pour les marchés en procédure formalisée	Recours à la dématérialisation plutôt pour les marchés à procédure adaptée (MAPA)	Recours à la dématérialisation pour toutes les procédures
PROCEDURE PRIVILEGIEE SELON L'INDICE DE DEMATERIALISATION			
Indice de dématérialisation faible (Profanes)	39 (*)	37	24
Indice de dématérialisation moyen (Initiés)	55	14	31
Indice de dématérialisé élevé (Confirmés)	49	2	49

Note de lecture :

(*) 39% des acheteurs profanes en matière de dématérialisation privilégient plutôt les marchés en procédure formalisée pour mettre en œuvre les procédures de dématérialisation.

Le type de marché privilégié en matière de dématérialisation

Question : *Pour quels types de marchés seriez-vous plus enclin à mettre en place la procédure de dématérialisation ?*



Le type de marché privilégié en matière de dématérialisation

Au-delà des procédures formalisées et adaptées, le type de marché apparaît peu déterminant : 64% des acheteurs mettent en place les procédures de dématérialisation indépendamment du fait qu'il s'agit d'un marché pour les services et fournitures ou pour les travaux. Seuls 19% y recourent uniquement pour les services et fournitures, de même que 17% pour les travaux.

D'importantes variations se font toutefois jour selon l'indice de dématérialisation attribué à chaque acheteur. De toute évidence, plus les acheteurs recourent aux procédures de dématérialisation et plus ils privilégient tous les types de marchés.

De plus la présence d'un service dédié aux marchés publics influe sensiblement sur les pratiques. Dans cette hypothèse, 75% des acheteurs privilégient autant les services et fournitures que les travaux, contre 55% dans le reste de l'échantillon (soit un différentiel significatif de 20 points).

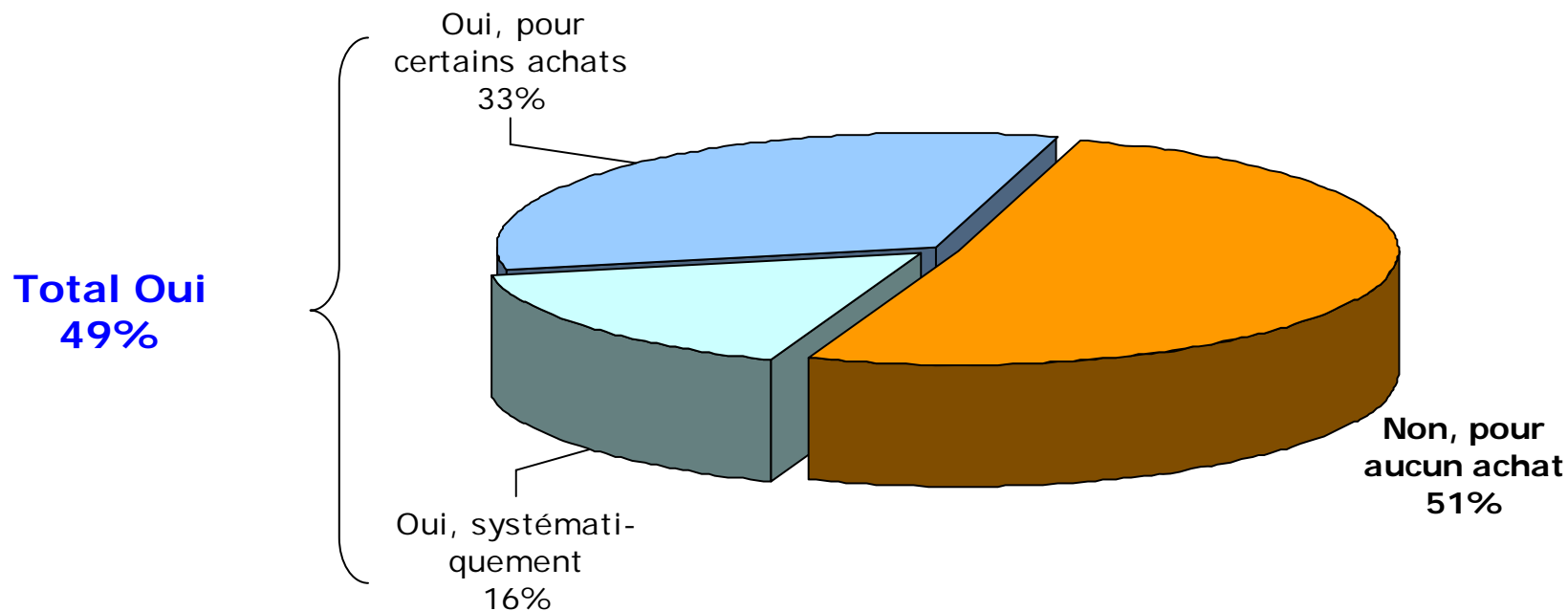
	Pour les services et fournitures	Pour les travaux	Autant pour les uns que pour les autres
TYPE DE MARCHÉ PRIVILÉGIÉ SELON L'INDICE DE DÉMATÉRIALISATION			
Indice de dématérialisation faible (Profanes)	26 (*)	24	50
Indice de dématérialisation moyen (Initiés)	17	18	65
Indice de dématérialisé élevé (Confirmés)	13	7	80

Note de lecture :

(*) 26% des acheteurs profanes en matière de dématérialisation privilégient plutôt les marchés portant sur les services et fournitures pour mettre en œuvre les procédures de dématérialisation.

La possibilité de déposer des offres dématérialisées en dehors de toute contrainte réglementaire

Question : *Quand le Code des marchés publics ne vous impose pas de permettre aux entreprises de déposer des offres dématérialisées, le faites-vous quand même ?*



Base : personnes ayant donné « plusieurs fois » ou « régulièrement » la possibilité aux entreprises de répondre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié, soit **61%** de l'échantillon.

La possibilité de déposer des offres dématérialisées en dehors de toute contrainte réglementaire

Tableau récapitulatif :

« Le recours à la dématérialisation en dehors de toute contrainte réglementaire »

<i>Personnes ayant donné « plusieurs fois » ou « régulièrement » la possibilité aux entreprises de répondre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié.</i>	Oui, pour tous les achats	Oui, pour certains achats	Non, pour aucun achat
	(%)	(%)	(%)
TYPE D'ETABLISSEMENT			
Etat, Ministère de la défense	11	47	42
Régions, Départements et établissements publics	32	36	32
Communes et établissements publics	14	29	57
Etablissements publics de santé	11	30	59
TAILLE DE LA COMMUNE			
Moins de 3.000 habitants	-	31	69
De 3.000 à 9.999 habitants	8	34	58
De 10.000 à 49.999 habitants	15	29	56
50.000 habitants et plus	20	23	57
DISPOSE D'UN SERVICE DEDIE AUX MARCHES PUBLICS			
Oui	20 (*)	32	48
Non	7	37	56
ATTITUDE EN MATIERE DE DEMATERIALIZATION			
Utiliser et promouvoir les procédures	24	43	33
Eviter les procédures	5	21	74
INDICE DE DEMATERIALIZATION			
Moyen	5	31	64
Elevé	26	37	37

Note de lecture :

(*) 20% des acheteurs ayant déjà donné la possibilité « plusieurs fois » ou « régulièrement » aux entreprises de répondre en ligne et dont l'établissement ou la collectivité dispose d'un service dédié aux marchés publics ont recours à la dématérialisation en dehors de toute contrainte réglementaire pour tous les achats.

La possibilité de déposer des offres dématérialisées en dehors de toute contrainte réglementaire

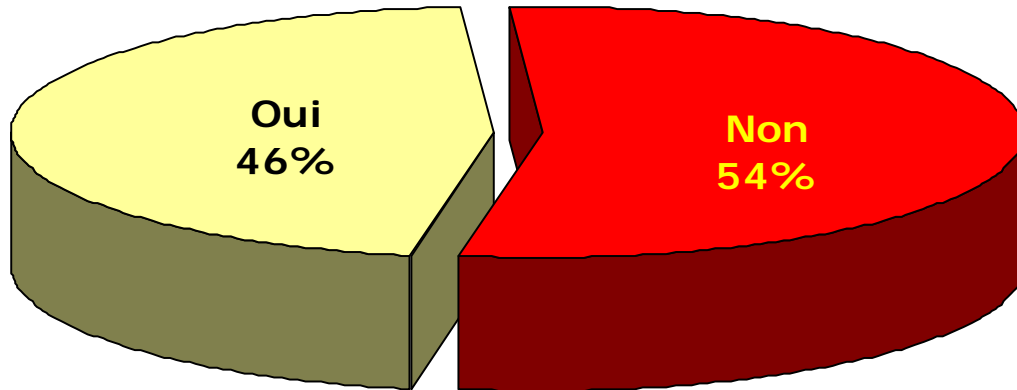
Seuls 49% des acheteurs ayant « plusieurs fois » ou « régulièrement » donné la possibilité aux entreprises de répondre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site Internet dédié (soit 61% de l'échantillon global) affirment mettre en œuvre cette pratique même lorsque le Code des marchés public ne l'impose pas. Plus précisément, 16% le font pour tous les achats et 33% pour certains achats. *A contrario*, 51% ne le font pour aucun achat en dehors de toute contrainte réglementaire.

Ici encore, **les régions et les départements** (et leurs établissements publics) **apparaissent comme les plus disposés à recourir à la dématérialisation même lorsqu'elle n'est pas imposée.** 32% des acheteurs y mettent en œuvre la dématérialisation pour tous les achats (soit +16 points par rapport à la moyenne) et 36% le font pour certains achats, confirmant ainsi leur bonne maîtrise de la gestion des procédures dématérialisées mise à jour lors de la phase d'étude qualitative.

A l'inverse, **une majorité d'acheteurs dans les communes et les établissements publics de santé ne le font pour aucun achat** (respectivement 57% et 59%), soit des catégories d'acheteurs publics dont on sait par ailleurs qu'ils n'ont qu'une expérience limitée et une maîtrise relative de la dématérialisation (cf. étude qualitative). Il convient toutefois d'insister sur les **fortes disparités observées selon la taille des communes** puisque 15% à 20% des acheteurs des communes de 10.000 habitants et plus déclarent donner aux entreprises la possibilité de dématérialiser leur offre contre seulement 8% de ceux des communes de 3.000 à 9.999 habitants, par exemple.

Enfin, plus généralement, **cette pratique est d'autant plus fréquente que les acheteurs disposent d'un service dédié aux marchés publics (et donc de moyens conséquents) et ont plutôt tendance à utiliser et promouvoir les procédures dématérialisées.**

Question : *Avez-vous déjà reçu des réponses dématérialisées sur votre plate-forme de dématérialisation ou sur des sites Internet dédiés ?*

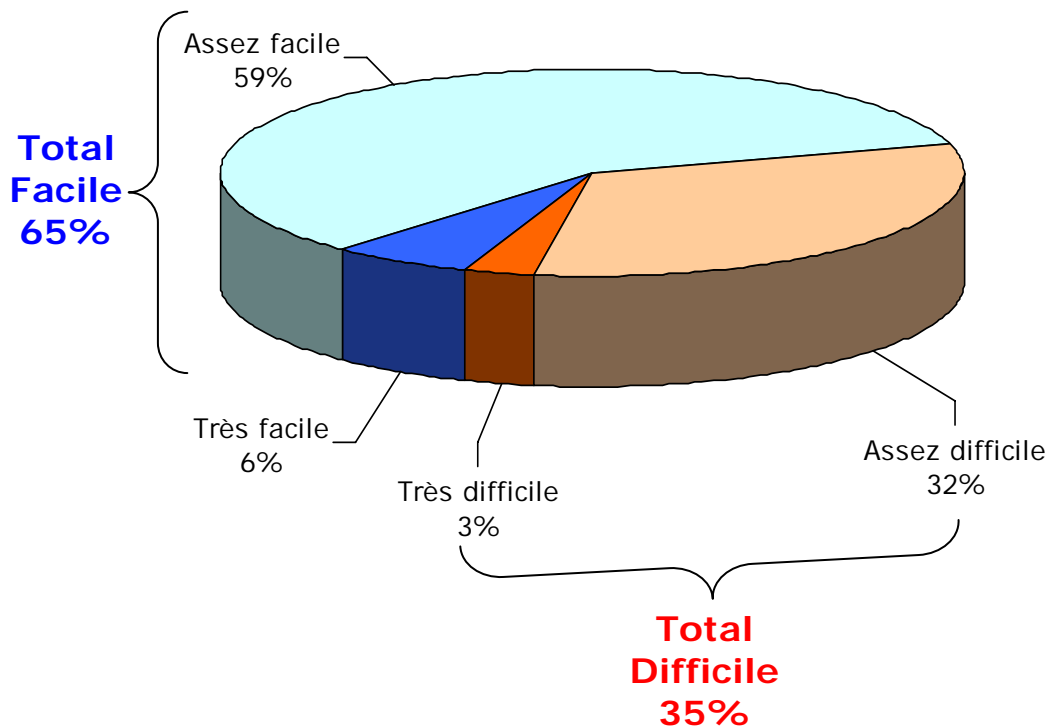


Base : personnes ayant déjà donné la possibilité aux entreprises de répondre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié, soit **70%** de l'échantillon.

Lorsque la possibilité leur est offerte, une **minorité non négligeable d'entreprises transmettrait une réponse dématérialisée** : 46% des acheteurs ayant offert cette possibilité aux entreprises ont déjà reçu des réponses dématérialisées (soit environ un tiers de l'ensemble des participants à l'enquête).

Cette proportion s'élève à **68% chez les acheteurs en région et département**, 64% chez ceux ayant un indice de dématérialisation élevé, **62% dans les communes de plus de 50.000 habitants** et 54% chez ceux disposant d'un service dédié aux marchés publics.

Question : *Diriez-vous que traiter une offre électronique est globalement... ?*



Base : personnes ayant déjà reçu des réponses dématérialisées sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié, soit **32%** de l'échantillon.

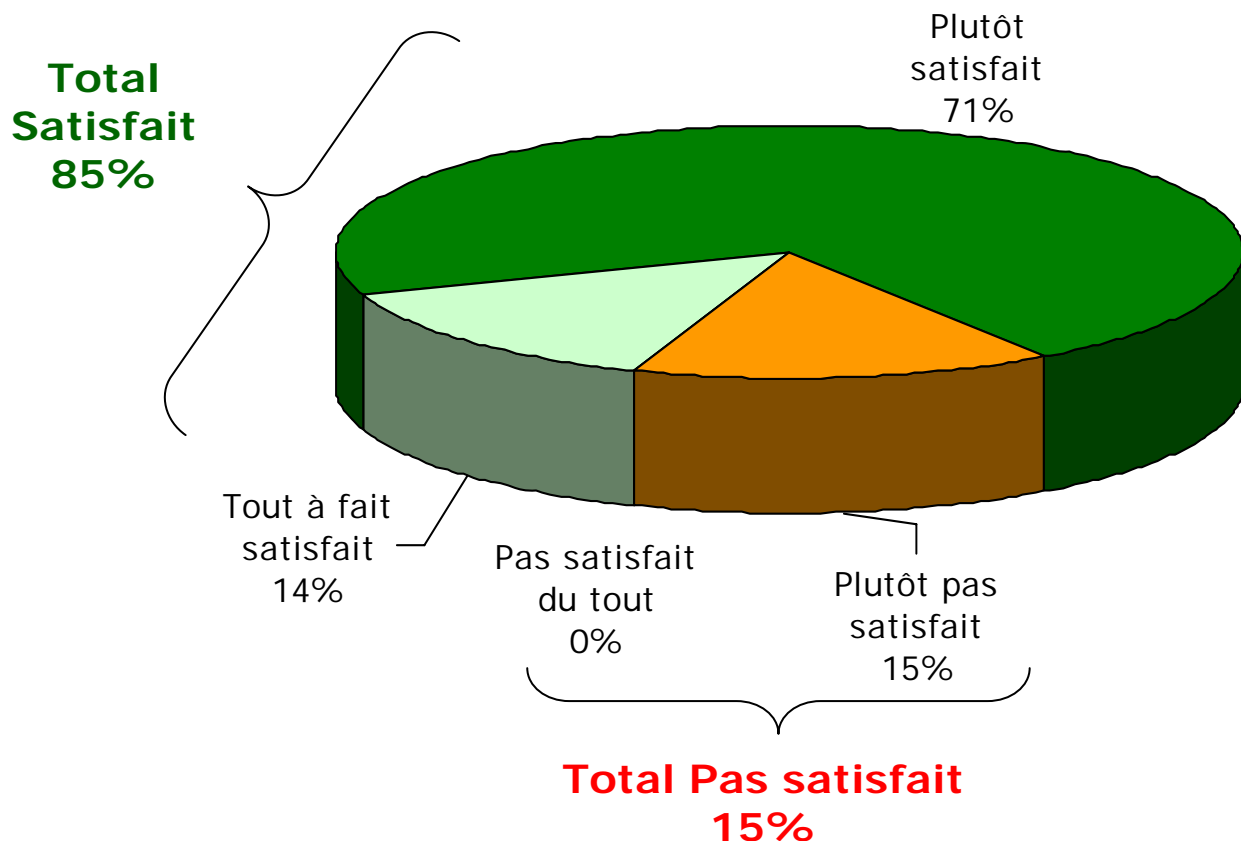
Au total, **près d'un tiers (32% exactement) des acheteurs a déjà reçu une offre dématérialisée** sur une plate-forme d'achat ou sur un site Internet dédié.

Parmi eux, **65% jugent que traiter une offre électronique est globalement facile**, contre 35% exprimant un avis contraire. Soulignons toutefois que seuls 6% des acheteurs concernés affirment que traiter une offre dématérialisée est « très facile ». Des résultats positifs qui témoignent toutefois de marges de progrès encore importantes.

Ces résultats permettent de relativiser quelque peu les enseignements de la phase d'étude qualitative sur cette étape qui, dans une majorité des cas, se déroule dans des conditions satisfaisantes. **Il n'empêche, plus d'un tiers d'un tiers des acheteurs concernés font état de difficultés** dont on peut supposer sans grand risques qu'elles correspondent à celles identifiées en 2007 et se concentraient principalement sur **l'ouverture des plis en CAO**, qualifiée de « véritable aventure » par de nombreux interviewés.

Le degré de satisfaction en matière de dématérialisation des procédures d'appel d'offre

Question : *D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) ou pas satisfait(e) de votre expérience de la dématérialisation des procédures d'appel d'offre ?*

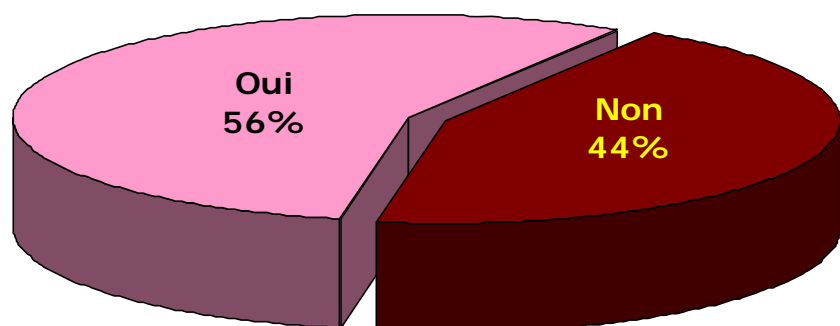


Dans ce contexte et malgré les difficultés rencontrées par certains, **le bilan de la dématérialisation des procédures d'appel d'offre s'avère largement positif** parmi les acheteurs ayant déjà mené à terme un dispositif de dématérialisation des procédures d'appel d'offre. 85% d'entre eux se déclarent « tout à fait satisfaits » (14%) ou « plutôt satisfaits » de leur expérience de la dématérialisation. Seuls 15% expriment un avis contraire.

Base : personnes ayant déjà reçu des réponses dématérialisées sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié, soit **32%** de l'échantillon.

La notoriété de la copie de sauvegarde

Question : *Connaissez-vous ou avez-vous déjà entendu parler de la copie de sauvegarde des offres ?*



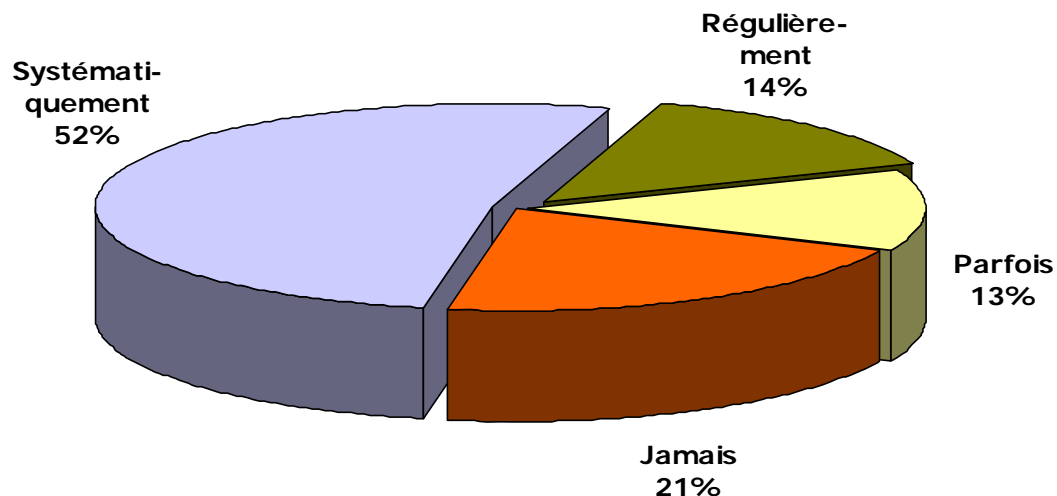
La copie de sauvegarde des offres dématérialisées pâtit d'un score de notoriété contrasté quoique majoritaire : 56% des acheteurs ayant participé à l'enquête en ont déjà entendu parler.

En toute logique, la copie de sauvegarde des offres s'avère davantage connue dans les institutions régionales, départementales et leurs établissements publics (62%), dans les communes de 50.000 habitants et plus (67%) et, de manière générale, lorsque les acheteurs disposent d'un service dédié aux marchés publics dans leur établissement ou collectivité (74%) et sont crédités d'un indice de dématérialisation élevé (87%).

A contrario, seuls 27% des acheteurs des communes de moins 3.000 habitants et 39% de ceux ne bénéficiant pas de la présence d'un service dédié aux marchés publics connaissent la copie de sauvegarde.

Le rappel de l'existence de la copie de sauvegarde dans les dossiers de consultation des entreprises

Question : *Rappelez-vous cette disposition de manière explicite dans vos DCE ?*



Base : personnes ayant déjà entendu parler de la copie de sauvegarde, soit **56%** de l'échantillon.

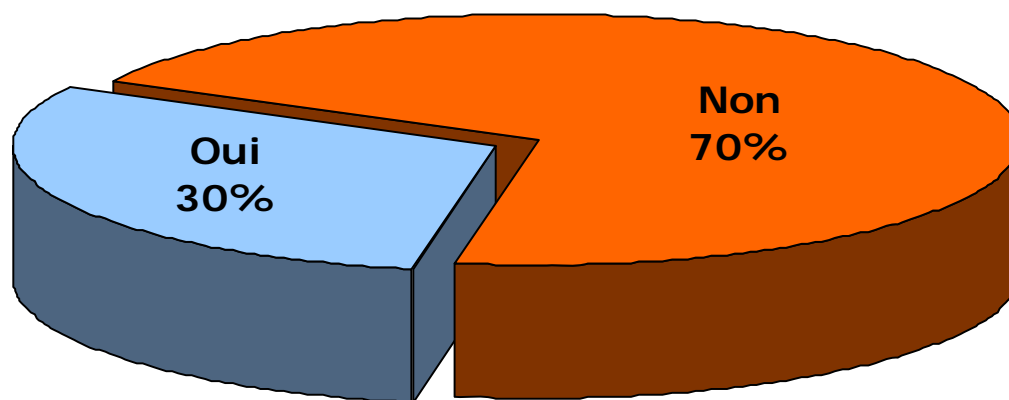
Parmi les acheteurs déclarant connaître la copie de sauvegarde, les deux tiers rappellent cette disposition « systématiquement » (52%) ou « régulièrement » (14%) dans leur dossier de consultation des entreprises. 13% le font « parfois » et 21% « jamais ».

La propension à rappeler cette disposition apparaît d'autant plus élevée que les acheteurs se situent parmi les catégories en pointe en matière de dématérialisation.

A titre d'exemple, elle atteint 87% dans les institutions régionales et départementales, 68% dans les communes de 50.000 habitants et plus et 77% dans les établissements ou collectivités disposant d'un service dédié aux marchés publics.

L'encouragement des entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offres

Question : Dans votre établissement public, encouragez-vous les entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offre ?



L'encouragement des entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offres

Aux dires des acheteurs ayant participé à l'enquête, seuls trois établissements publics sur dix encourageraient les entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offre. Cet encouragement varie toutefois sensiblement d'une catégorie d'établissement à une autre. Une fois de plus, **les institutions régionales et départementales se démarquent nettement** en la matière puisque 51% d'entre elles encouragent les entreprises à déposer des offres dématérialisées. Cette démarche est également reconnue par 42% des acheteurs travaillant dans une commune de 50.000 habitants et plus contre seulement 28% de ceux travaillant pour l'État ou un de ses établissements publics.

Parallèlement, il convient de noter que **les pratiques de sa collectivité ou de son établissement en matière de dématérialisation s'avèrent déterminantes** : la probabilité d'encourager les entreprises à répondre électroniquement aux appels apparaît d'autant plus élevée que l'on recourt fréquemment à la dématérialisation (même si les résultats observés attestent de marges de progression importantes).

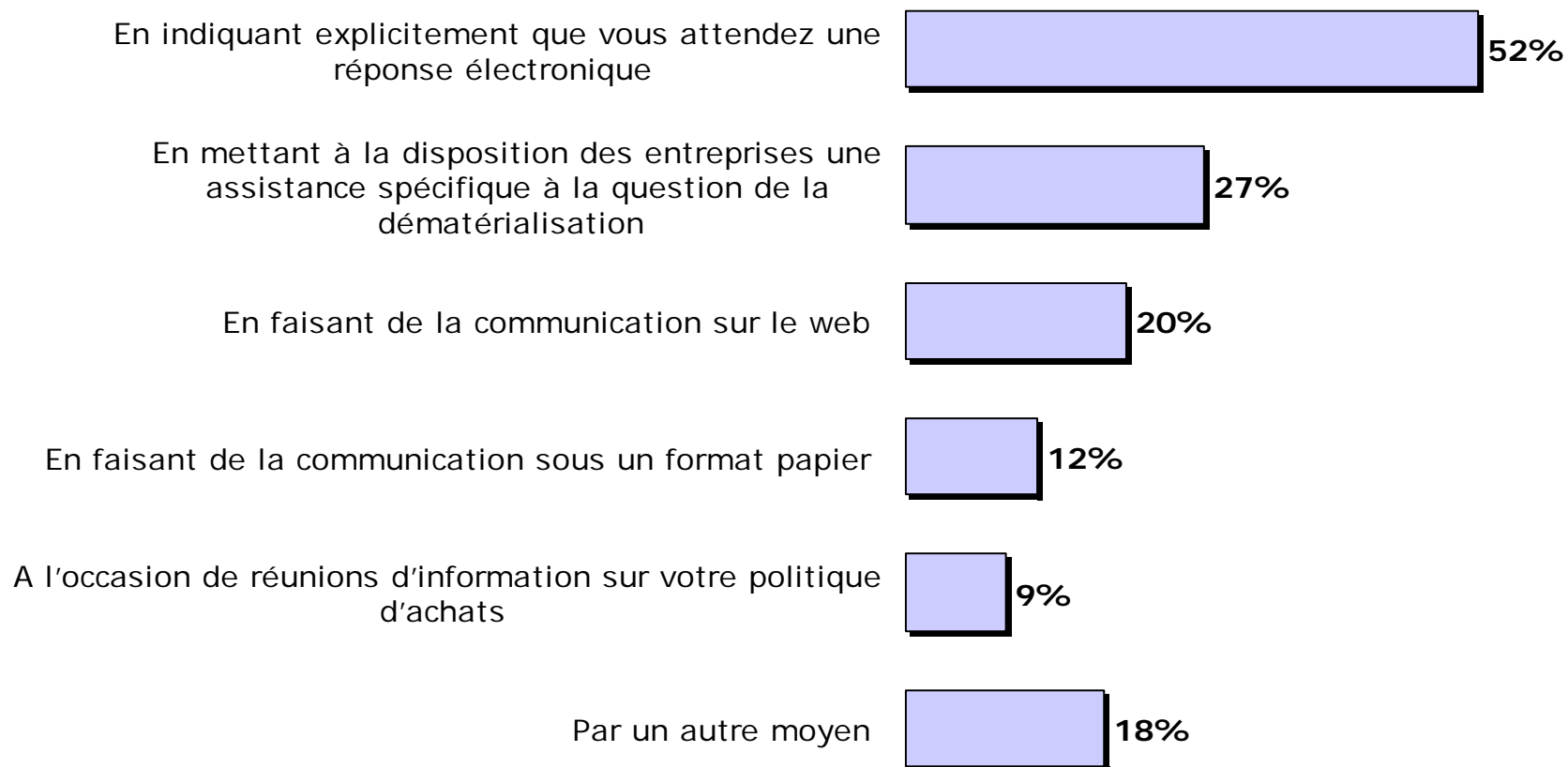
	Proportion d'acheteurs encourageant les entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offre
TYPE D'ETABLISSEMENT	
Régions, Départements et établissements publics	51 (*)
Etat, Ministère de la défense	28
Communes et établissements publics	28
Etablissements publics de santé	27
TAILLE DE LA COMMUNE	
50.000 habitants et plus	42
De 10.000 à 49.999 habitants	34
De 3.000 à 9.999 habitants	22
Moins de 3.000 habitants	15
ATTITUDE EN MATIERE DE DEMATERIALISATION	
Utilise et promeut les procédures dématérialisées	49
Evite les procédures dématérialisées	13
INDICE DE DEMATERIALISATION	
Indice de dématérialisation faible (Profanes)	10
Indice de dématérialisation moyen (Initiés)	24
Indice de dématérialisé élevé (Confirmés)	57

Note de lecture :

(*) 51% des acheteurs en région ou département encouragent les entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offre.

Les modes d'encouragement des entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offres

Question : *Comment encouragez-vous les entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offre ?*



Base : personnes dont l'établissement public ou la collectivité encourage les entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offre, soit **30%** de l'échantillon

Les modes d'encouragement des entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offres

Les modes d'encouragement des entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offre s'avèrent pour le moins **limités et peu impliquants** pour une majorité d'acheteurs : 52% encouragent les entreprises en indiquant explicitement qu'ils attendent de leurs interlocuteurs une réponse électronique. Dans une mesure nettement moindre, 27% mettent à la disposition des entreprises une assistance spécifique à la question de la dématérialisation et 20% procèdent à une communication sur Internet. Seuls 12% des interviewés encouragent les entreprises en communiquant sous un format papier et 9% à l'occasion de réunions d'information sur leur politique d'achat. **Ces résultats attestent par conséquent de l'absence de véritable politique incitative visant à convaincre les entreprises à répondre électroniquement aux appels d'offres déjà soulignée lors de la phase d'étude qualitative.**

	Dispose d'un service dédié aux marchés publics	Ne dispose pas d'un service dédié aux marchés publics	<i>Ecart observé : Présence vs. absence d'un service</i>
LES MODES D'ENCOURAGEMENT DES ENTREPRISES A REPONDRE ELECTRONIQUEMENT AUX APPELS D'OFFRES			
En indiquant explicitement que vous attendez une réponse électronique	46	65	<i>-19</i>
En mettant à disposition une assistance spécifique	34	13	<i><u>21</u></i>
En faisant de la communication sur le web	23	14	<i><u>9</u></i>
En faisant de la communication sous un format papier	15	5	<i><u>10</u></i>
A l'occasion de réunions d'information sur votre politique d'achats	14	1	<i><u>13</u></i>
Par un autre moyen	18	19	<i>-1</i>

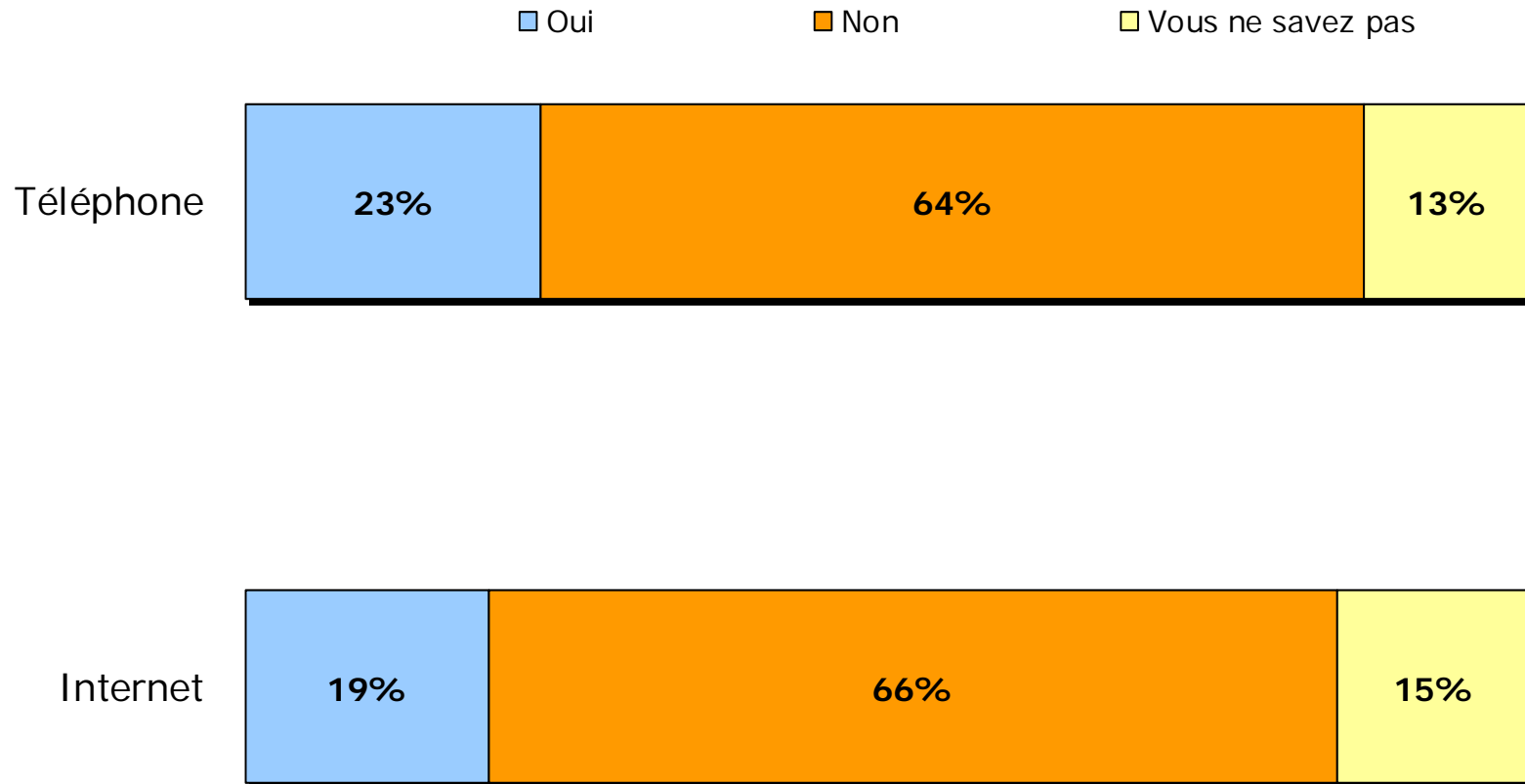
Note de lecture :

(*) 46% des acheteurs dont l'établissement ou la collectivité dispose d'un service dédié aux marchés publics encouragent les entreprises à répondre électroniquement en indiquant explicitement qu'ils attendent une réponse électronique.

L'analyse détaillée des résultats atteste de stratégies pour le moins différenciées selon que les acheteurs peuvent ou non s'appuyer sur un service dont l'activité est principalement dédiée à l'organisation et/ou au suivi des marchés publics. De toute évidence, la présence d'un service dédié aux marchés publics favorise le recours à des modes d'encouragement nettement plus approfondis, que ce soit en mettant à disposition des entreprises une assistance spécifique (34%, soit +21 points par rapport au reste de l'échantillon) ou bien en faisant de la communication sur le web (+9 points), sur support papier (+10 points) et/ou en organisant des réunions d'information (+13 points).

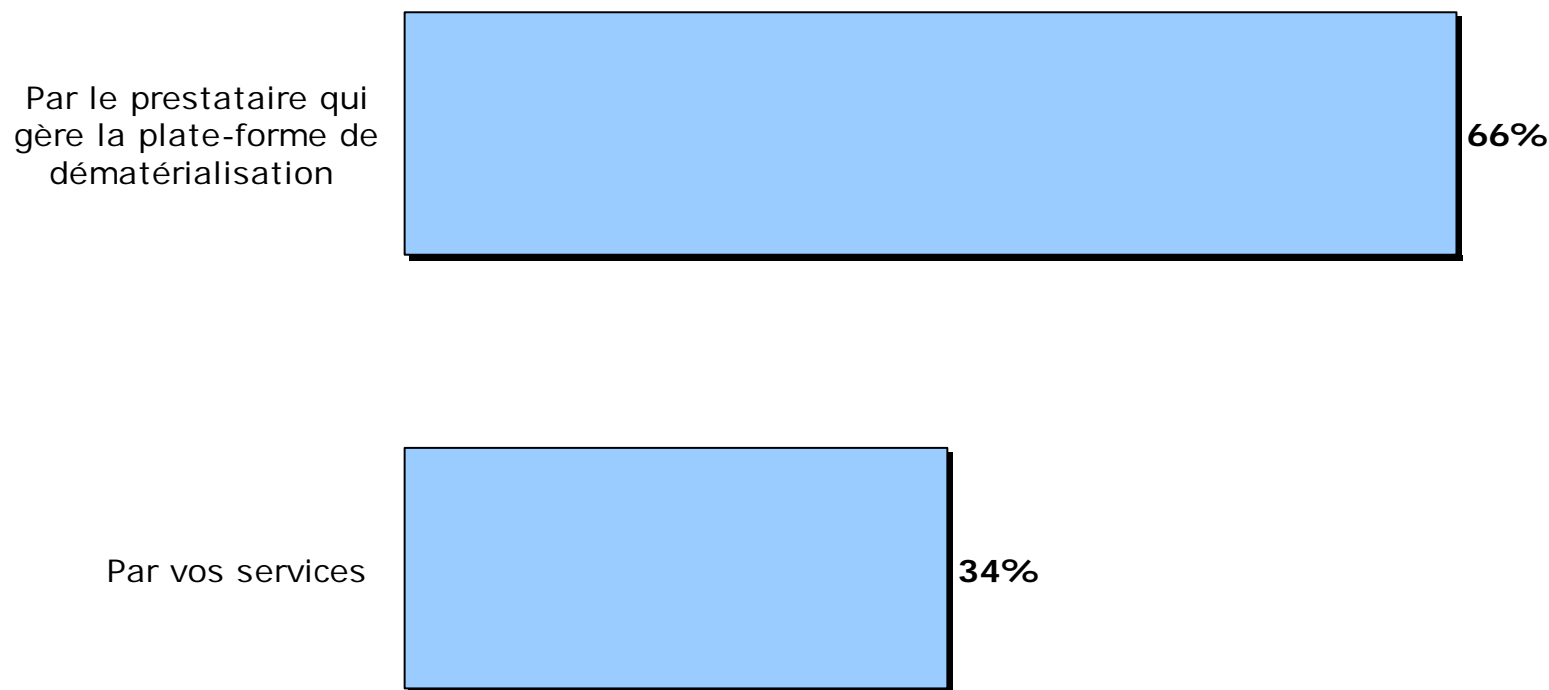
La mise à disposition d'une assistance à la réponse dématérialisée

Question : *Avez-vous mis à la disposition des entreprises une assistance à la réponse dématérialisée par... ?*



Le mode de gestion de l'assistance à la réponse dématérialisée

Question : *Cette assistance à la réponse dématérialisée est-elle gérée... ?*



Base : personnes dont la collectivité ou l'établissement public a déjà mis à la disposition des entreprises une assistance à la réponse dématérialisée, soit **30%** de l'échantillon.

L'encouragement à la réponse électronique aux appels d'offres

En matière d'encouragement à la réponse dématérialisée, **la mise à disposition d'une assistance par les établissements ou collectivités apparaît largement minoritaire quoique pratiquée par une proportion non négligeable d'acheteurs** interrogés si l'on tient compte de l'investissement potentiellement important que nécessite la mise en œuvre d'un tel service.

Plus précisément, 23% des acheteurs affirment avoir mis en place une assistance par téléphone et une proportion à peine moindre (19%) l'a également fait par Internet. Sans surprise, **l'existence d'une assistance est principalement le fait des acheteurs disposant d'un service dédié aux marchés publics**, que ce soit par téléphone (34% contre 11% dans le reste de l'échantillon) ou par Internet (29% contre 9%). Notons également que la mise en place d'une assistance téléphonique s'accompagne dans 56% des cas par un service similaire sur Internet.

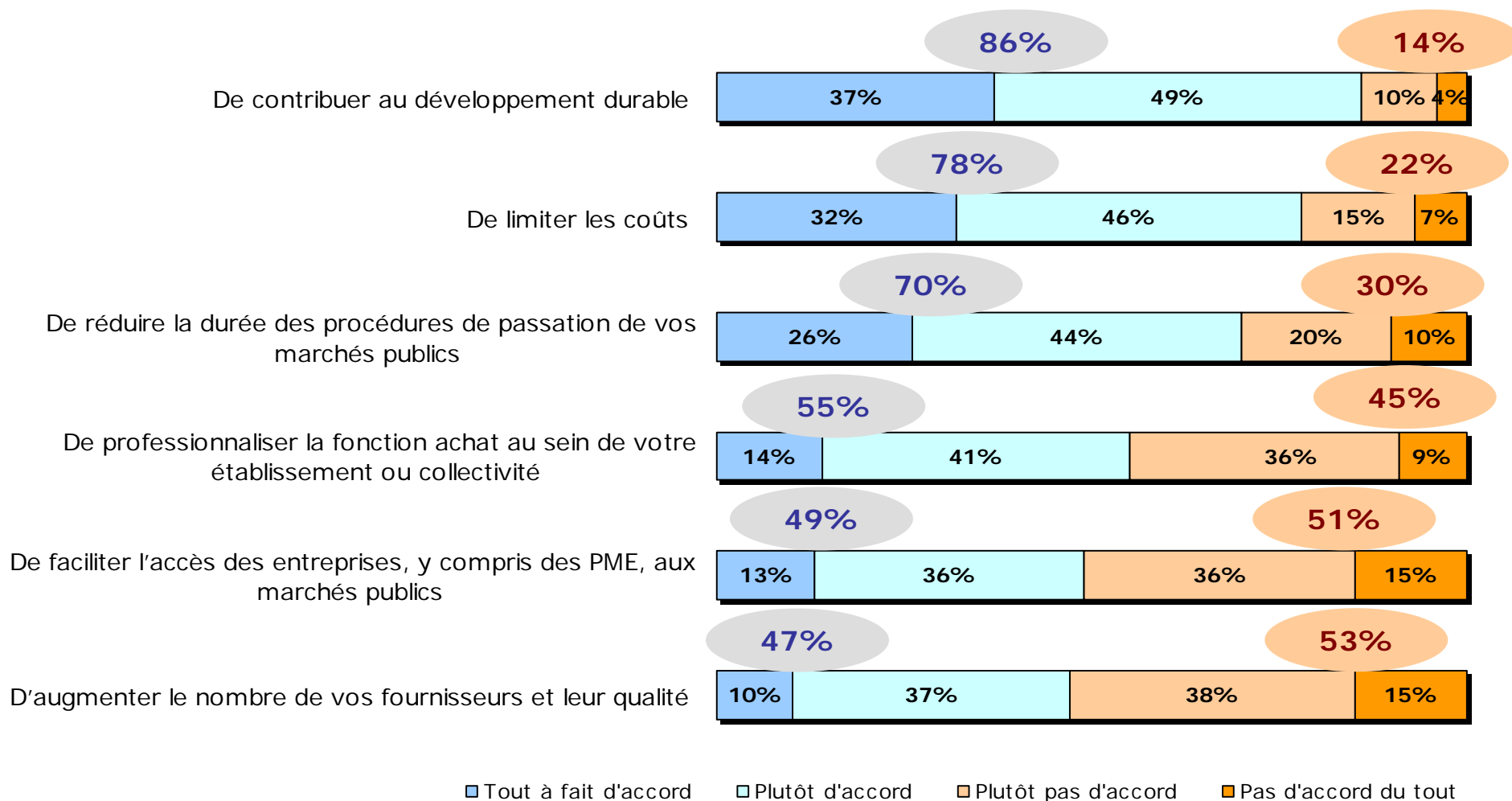
Dans une nette majorité d'établissements et de collectivités (66%), cette assistance à la réponse dématérialisée est directement prise en charge par le prestataire gérant la plate-forme de dématérialisation. Notons toutefois que 49% des institutions régionales et départementales, par ailleurs très impliquées en matière de dématérialisation, gèrent directement ce service lorsqu'il existe.

C.

L'image de la dématérialisation

Les traits d'image associés à la dématérialisation

Question : Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes concernant la dématérialisation des procédures d'appel d'offre ? La dématérialisation permet...



La dématérialisation des procédures d'appel d'offre bénéficie majoritairement de traits d'image favorables. En premier lieu, les acheteurs ayant participé à l'enquête reconnaissent à la dématérialisation sa **contribution au développement durable** (86% dont 37% de « tout à fait d'accord ») et s'accordent très largement pour mettre en exergue **sa capacité à limiter les coûts** (78%) **et à réduire la durée des procédures de passation des marchés publics** (70%). La possibilité offerte de professionnaliser la fonction achat au sein de son établissement ou collectivité suscite des jugements nettement plus contrastés (55% contre 45% d'avis contraires). Parallèlement, une courte majorité d'acheteurs doute d'un accès facilité des entreprises aux marchés publics grâce à la dématérialisation (51% contre 49% d'avis contraire) et pense que celle-ci ne permet pas d'augmenter le nombre de fournisseurs et leur qualité (53% contre 47%).

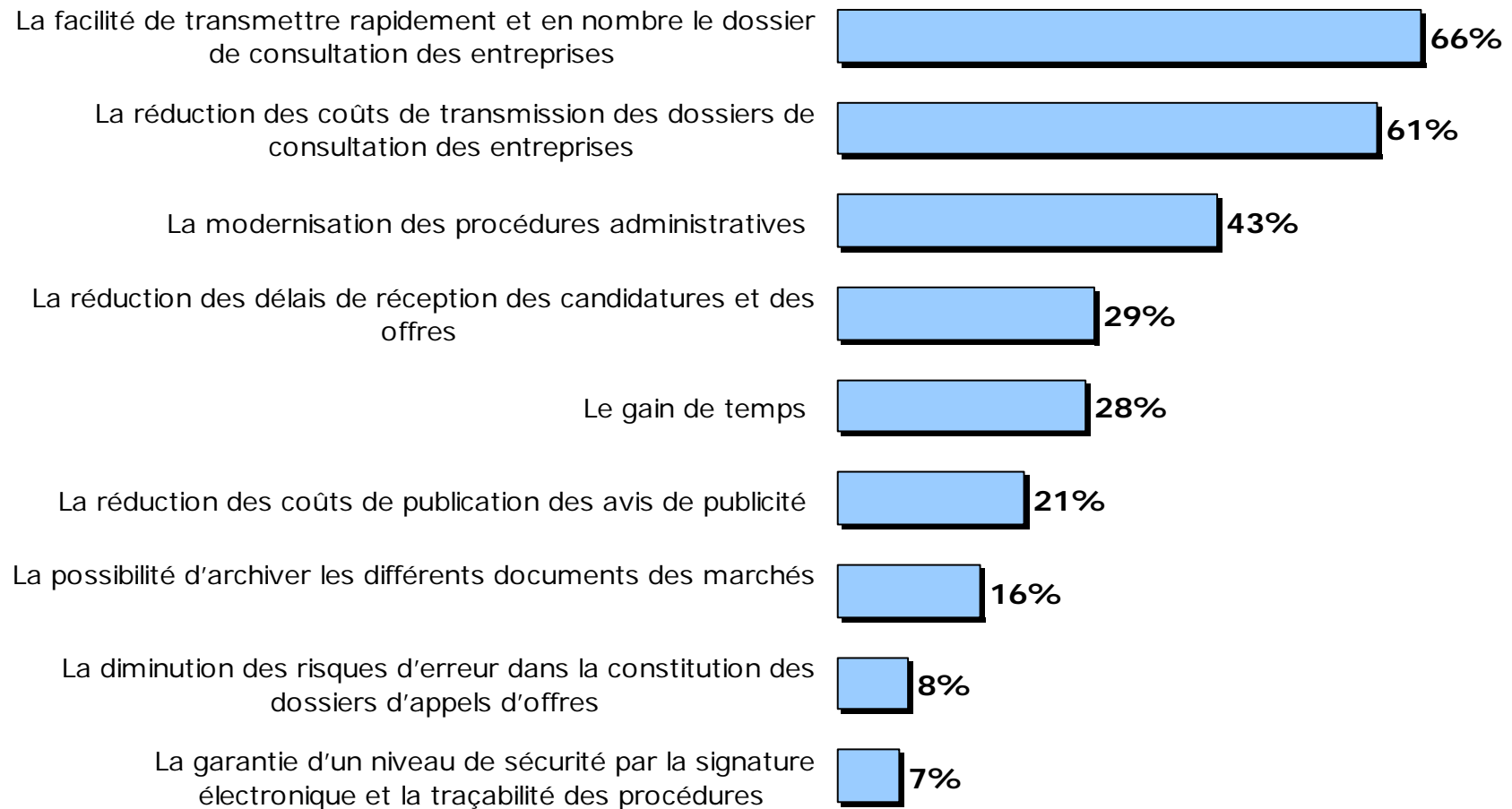
Ces perceptions et jugements positifs se vérifient auprès de la plupart des catégories d'acheteurs et plus particulièrement en matière de développement durable, de limitation des coûts et de réduction de la durée des procédures de passation, voire de professionnalisation de la fonction achat.

Les deux traits d'image les moins bien notés suscitent en revanche des perceptions nettement plus clivées, les jugements apparaissant d'autant plus négatifs que les répondants pratiquent la dématérialisation. Ainsi, **« seuls » 48% des acheteurs confirmés**, c'est-à-dire ceux crédités d'un indice de dématérialisation élevé, **estiment que la dématérialisation facilite l'accès des entreprises aux marchés publics contre 60% de ceux crédités d'un indice faible (les profanes)**. De même, **53% des acheteurs recourant peu à la dématérialisation pensent que celle-ci permet d'augmenter le nombre de fournisseurs et leur qualité... un jugement partagé par seulement une minorité (45%) d'acheteurs ayant fréquemment utilisé des procédures de dématérialisation.**

Dès lors, ces traits d'image particulièrement favorables confirment amplement les enseignements de la phase d'étude qualitative menée auprès des acheteurs en 2007. On rappellera toutefois que certains d'entre eux signalaient à cette occasion que certaines entreprises continuent à demander le dossier sous format papier en plus de sa version électronique.

Les principaux avantages attribués à la dématérialisation

Question : Parmi cette liste, pouvez-vous préciser quels sont selon vous les trois principaux avantages de la dématérialisation des procédures d'appel d'offre ?



Les principaux avantages attribués à la dématérialisation

Les avantages perçus de la dématérialisation s'avèrent multiples. Toutefois, deux d'entre eux dominent nettement la hiérarchie des réponses, à savoir **la facilité à transmettre rapidement et en nombre de dossier de consultation des entreprises** (66% de citations) et **la réduction des coûts de transmission des DCE** (61%). Dans une moindre mesure, 43% des acheteurs pointent également la modernisation des procédures administratives. Seuls 2% des répondants n'attribuent aucun avantage à la dématérialisation.

	Indice de dématérialisation élevé (confirmés)	Indice de dématérialisation faible (profanes)	<i>Ecart observé : Indice de dématérialisation élevé vs. indice faible</i>
PRINCIPAUX AVANTAGES ATRIBUES			
La facilité de transmettre rapidement et en nombre le dossier de consultation des entreprises	70 (*)	60	<u>10</u>
La réduction des coûts de transmission des dossiers de consultation des entreprises	67	55	<u>12</u>
La modernisation des procédures administratives	38	44	6
La réduction des délais de réception des candidatures et des offres	39	24	<u>15</u>
Le gain de temps	27	33	-6
La réduction des coûts de publication des avis de publicité	19	30	<u>-11</u>
La possibilité d'archiver les différents documents des marchés	13	18	-5
La diminution des risques d'erreur dans la constitution des dossiers d'appels d'offres	6	8	-2
La garantie d'un niveau de sécurité par la signature électronique et la traçabilité des procédures	7	6	1

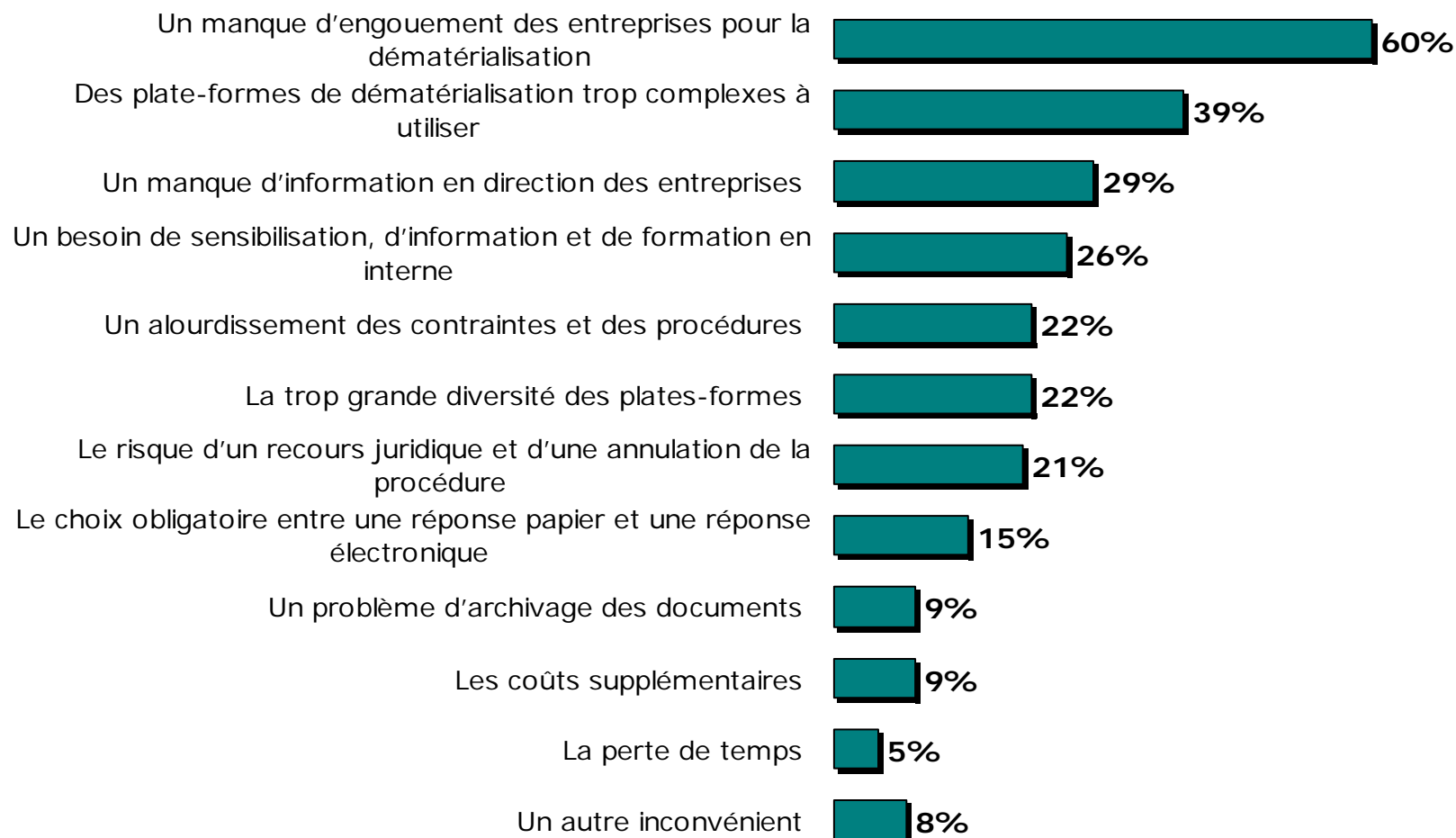
Note de lecture :

(*) 70% des acheteurs confirmés, c'est-à-dire crédités d'un indice de dématérialisation élevé, citent la facilité de transmettre rapidement et en nombre le dossier de consultation des entreprises.

Ici encore, la perception de ces avantages varie assez sensiblement selon l'implication des acheteurs interrogés en matière de dématérialisation. Ainsi, les répondants crédités d'un indice de dématérialisation élevé mettent davantage l'accent sur les aspects pratiques permettant pour la plupart de gagner en réactivité (facilité de transmission des DCE, réduction des coûts et des délais de transmission), voire la modernisation des procédures administratives. En revanche, ceux crédités d'un indice de dématérialisation faible perçoivent ou anticipent davantage que les premiers une éventuelle réduction des coûts de publication des avis de publicité (30% de citations contre 19%).

Les principaux inconvénients attribués à la dématérialisation

Question : *A contrario, parmi cette liste, pouvez-vous préciser quels sont selon vous les trois principaux inconvénients de la dématérialisation, c'est-à-dire les trois principaux freins que vous avez rencontrés ou que vous craignez de rencontrer dans vos démarches ?*



Les principaux inconvénients attribués à la dématérialisation

Les inconvénients de la dématérialisation apparaissent eux aussi relativement multiples avec toutefois une nette domination du manque perçu d'engouement des entreprises pour le recours à ces procédures (60% de citations) déjà identifié lors de la phase d'étude qualitative. Viennent ensuite les plates-formes de dématérialisation jugées trop complexes à utiliser (39%) et, dans une moindre mesure le manque d'information en direction des entreprises (29%) et un besoin de sensibilisation et de formation dans les établissements ou collectivités (26%). Trois autres inconvénients enregistrent un taux de citations supérieur à 20% : l'alourdissement des contraintes et des procédures, la trop grande diversité des plates-formes (22% chacun) et le risque d'un recours juridique et d'une annulation de la procédure (21%).

	Indice de dématérialisation élevé (confirmés)	Indice de dématérialisation faible (profanes)	<i>Ecart observé : Indice de dématérialisation élevé vs. indice faible</i>
PRINCIPAUX INCONVENIENTS ATTRIBUES			
Un manque d'engouement des entreprises pour la dématérialisation	76 (*)	40	<u>36</u>
Les plate-formes de dématérialisation trop complexes à utiliser	27	51	<u>-24</u>
Un manque d'information en direction des entreprises	41	20	<u>21</u>
Un besoin de sensibilisation, d'information et de formation en interne	17	37	<u>-20</u>
Un alourdissement des contraintes et des procédures	14	23	<u>-9</u>
La trop grande diversité des plates-formes	25	20	<u>5</u>
Le risque d'un recours juridique et d'une annulation de la procédure	15	27	<u>-12</u>
Le choix obligatoire entre une réponse papier et une réponse électronique	16	16	=
Un problème d'archivage des documents	10	12	<u>-2</u>
Les coûts supplémentaires	7	7	=
La perte de temps	5	1	<u>4</u>

Note de lecture :

(*) 76% des acheteurs confirmés, c'est-à-dire crédités d'un indice de dématérialisation élevé, citent un manque d'engouement des entreprises pour la dématérialisation.

Les principaux inconvénients attribués à la dématérialisation

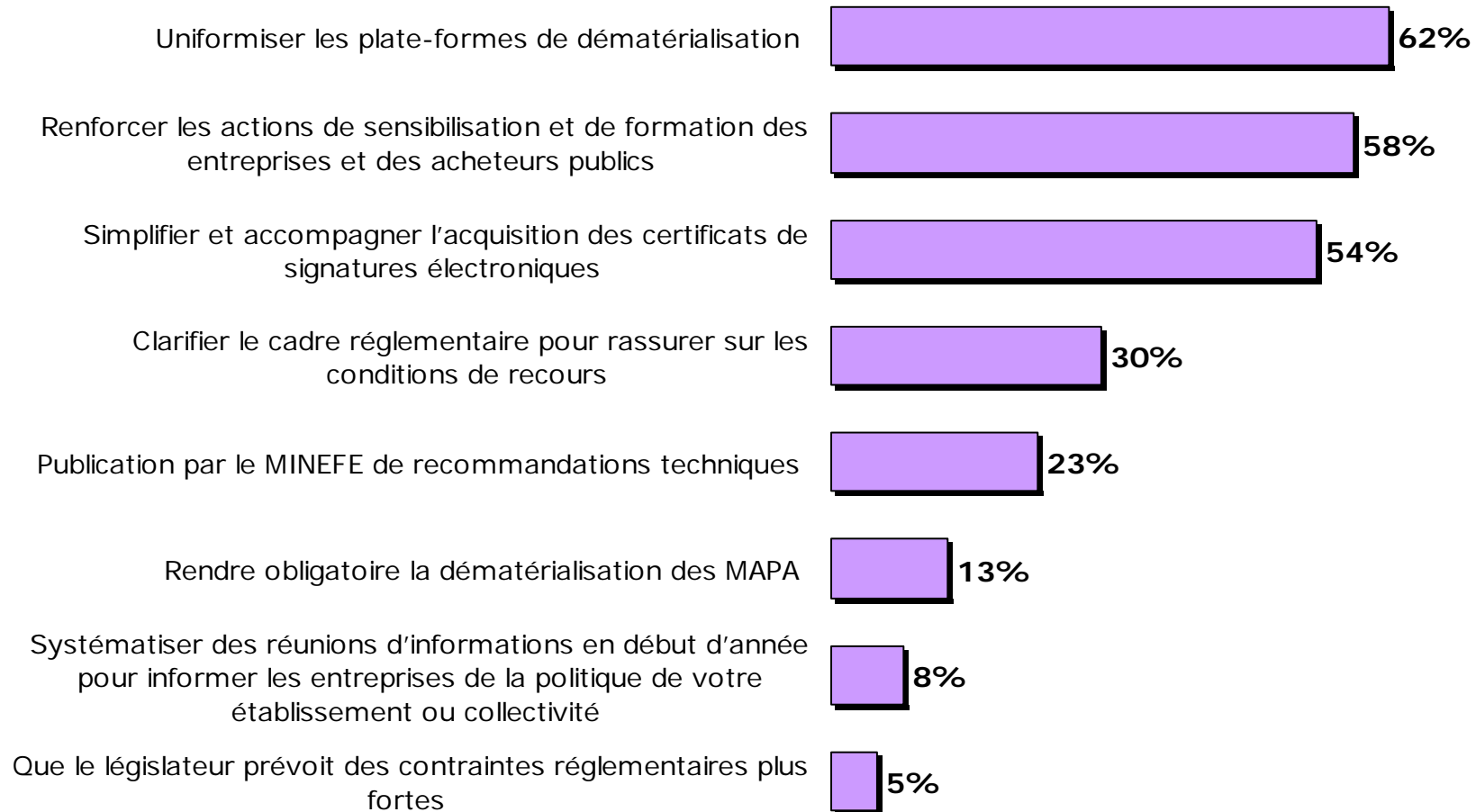
Toutefois, ces résultats globaux masquent un profond clivage opposant les acheteurs pratiquant régulièrement la dématérialisation à ceux n'y recourant que de façon exceptionnelle. Les premiers mettent très majoritairement en exergue le manque d'engouement des entreprises pour la dématérialisation (76%) alors que cet inconvénient n'arrive qu'en deuxième position chez les seconds (avec 40% de citations), devancé par les plates-formes de dématérialisation jugées trop complexes à utiliser (51%).

L'expérience des acheteurs en matière de dématérialisation induit par conséquent des perceptions variables sur cet enjeu. A cet égard, il est particulièrement intéressant de noter que les adeptes de la dématérialisation pointent également fréquemment un manque d'information en direction des entreprises (sous-entendant que les responsabilités en la matière sont partagées) alors que les autres soulignent à un niveau équivalent un besoin de sensibilisation, d'information et de formation en interne dans leur établissement ou collectivité (respectivement 41% et 37% de citations). De même, la crainte d'un recours juridique est principalement le fait des acheteurs crédités d'un indice de dématérialisation faible (27% de citations contre 15% parmi les adeptes de la dématérialisation).

Enfin, ces résultats tendent à minimiser l'importance des risques juridiques et d'invalidation des marchés mis à jour lors de la phase d'enquête qualitative. Sans nier leur perception par environ un cinquième des acheteurs, force est de constater que cet inconvénient n'arrive ici qu'en septième position. Ceci invite par conséquent à réfuter l'idée selon laquelle l'avenir de la dématérialisation serait dans une mesure importante suspendu à la prise en compte des risques juridiques engendrés par le recours à la dématérialisation. Dans ce contexte, la mise en avant de tels risques résulterait avant tout d'un manque de connaissance et de pratique des acteurs concernés. Toutefois, ces craintes peuvent également s'expliquer par **un manque d'information et de formation de certains acheteurs**, d'ailleurs bien identifié lors de l'étude qualitative.

Les actions à mener pour développer les réponses dématérialisées

Question : *D'après vous, parmi la liste suivante, quelles sont les trois principales actions à mener pour développer les réponses dématérialisées entre les entreprises et votre établissement ou collectivité ?*



Les actions à mener pour développer les réponses dématérialisées

Pour développer les réponses dématérialisées, les acheteurs identifient majoritairement trois leviers majeurs, déjà décelés lors de la phase d'étude qualitative :

- **l'uniformisation** des plates-formes de dématérialisation (58% de citations),
- **le renforcement** des actions de sensibilisation et de formation des entreprises et des acheteurs publics (58%)
- **la simplification et l'accompagnement** pour l'acquisition des certificats de signatures électroniques (54%).

Nettement plus en retrait, trois acheteurs sur dix citent également la clarification du cadre réglementaire pour rassurer sur les conditions de recours. Seuls 5% des acheteurs souhaitent que le législateur adopte des contraintes réglementaires plus fortes.

	Indice de dématérialisation élevé (confirmés)	Indice de dématérialisation faible (profanes)	<i>Ecart observé : Indice de dématérialisation élevé vs. indice faible</i>
ACTIONS A MENER			
Uniformiser les plate-formes de dématérialisation	61 (*)	64	-3
Renforcer les actions de sensibilisation et de formation des entreprises et des acheteurs publics	66	55	<u>11</u>
Simplifier et accompagner l'acquisition des certificats de signatures électroniques	58	44	<u>14</u>
Clarifier le cadre réglementaire pour rassurer sur les conditions de recours	23	36	<u>-13</u>
Publication par le MINEFE de recommandations techniques	22	27	-4
Rendre obligatoire la dématérialisation des MAPA	18	13	5
Systematiser des réunions d'informations en début d'année pour informer les entreprises de la politique de votre établissement ou collectivité	9	7	2
Que le législateur prévoit des contraintes réglementaires plus fortes	5	5	=

Note de lecture :

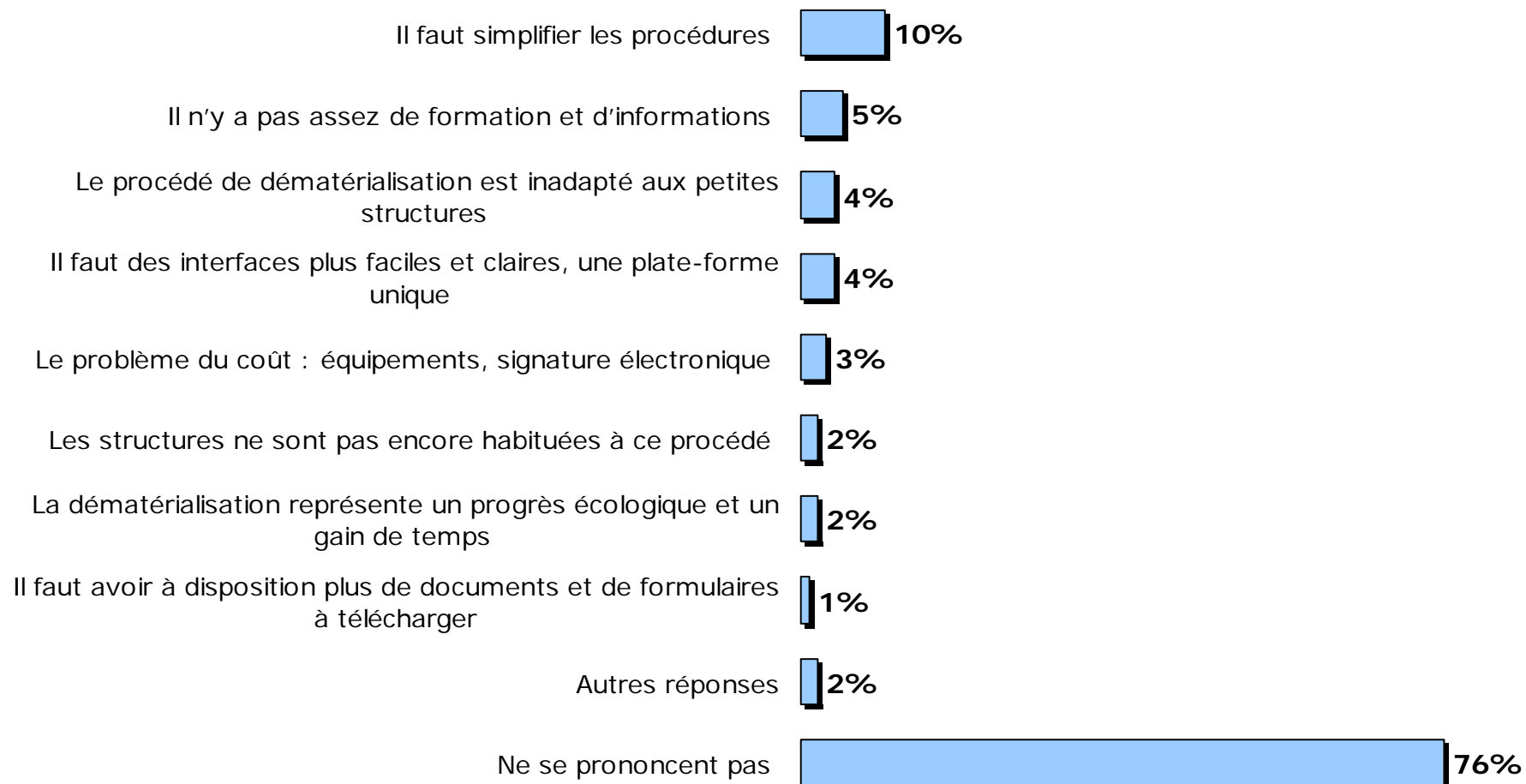
(*) 61% des acheteurs confirmés, c'est-à-dire crédités d'un indice de dématérialisation élevé, citent l'uniformisation des plates-formes de dématérialisation.

Les actions à mener pour développer les réponses dématérialisées

Dans le détail un fort consensus se fait jour concernant l'uniformisation des plates-formes de dématérialisation, quel que soit par ailleurs le degré d'implication des acheteurs en la matière. Dans une moindre mesure, le renforcement des actions de sensibilisation et de formation à destination des entreprises et des acheteurs émerge majoritairement quel que soit l'indice de dématérialisation des répondants.

Au final, acheteurs confirmés et acheteurs profanes en matière de dématérialisation se différencient sur deux points. Les premiers, du fait de leur expérience, mettent davantage l'accent que les seconds sur **l'acquisition des certificats de signature électronique** (58% contre 44% de citations) alors que ces derniers réclament nettement plus souvent **la clarification du cadre réglementaire** pour rassurer sur les conditions de recours (36% de citations chez les profanes contre 22% chez les confirmés).

Question : *Pour terminer, y a-t-il un autre point que vous souhaiteriez aborder sur la dématérialisation ? Quelles sont toutes les remarques que vous souhaiteriez ajouter à propos de la dématérialisation ? (Question ouverte – Réponses non suggérées)*



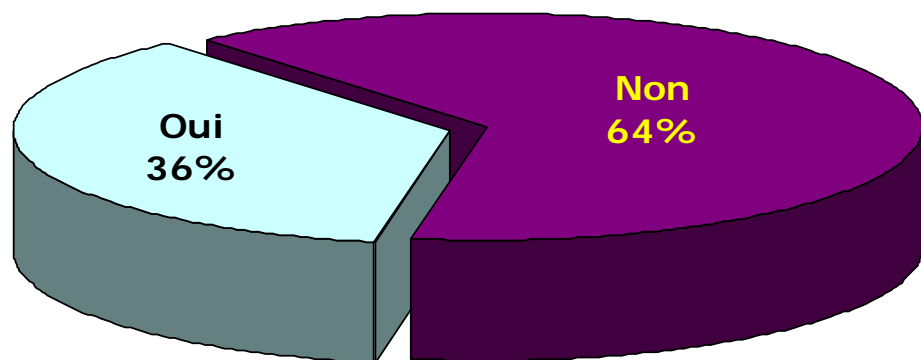
Les vendeurs

A.

Etat des lieux

L'existence d'un service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics

Question : *Votre entreprise dispose-t-elle d'un service dont l'activité essentielle est l'organisation des réponses ou le suivi des marchés publics ?*



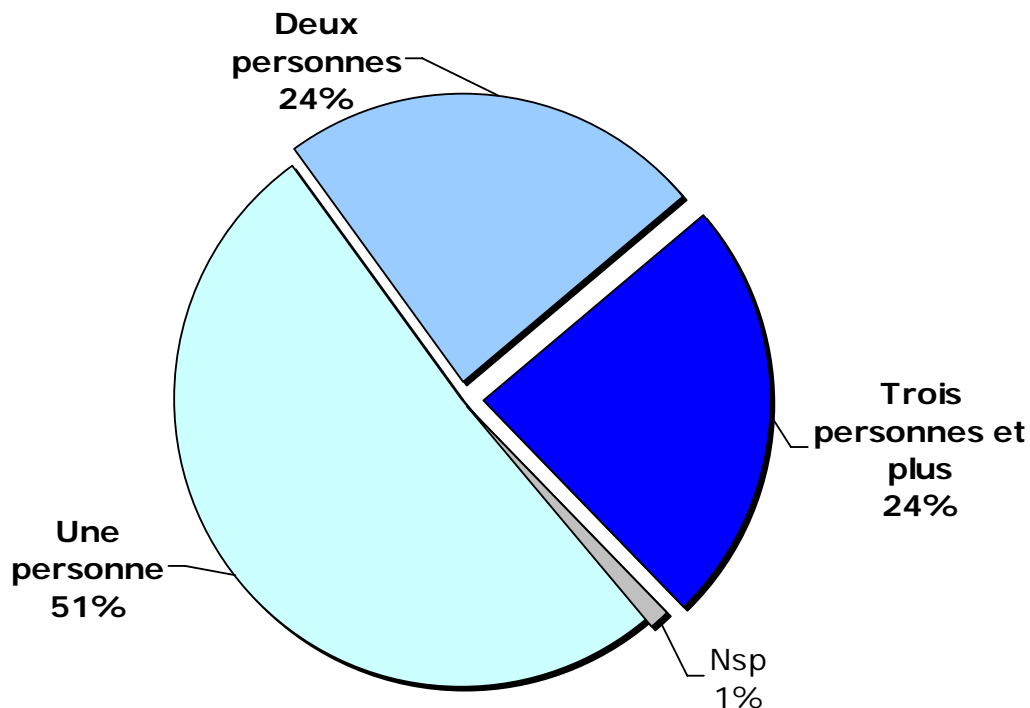
La présence d'un service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics s'avère minoritaire tout en atteignant un niveau non négligeable (36%).

La probabilité de disposer d'un service dédié aux marchés publics dans son entreprise croît avec la taille de celle-ci (moins de 20 salariés : 17% ; de 100 à 499 salariés : 52%) et atteint un niveau élevé dans les secteurs des matériaux et produits (55%), de la construction et des biens immobiliers (44%) ainsi que des transports (44%).

Notons également que les vendeurs ayant accédé à l'enquête *via* le site Internet de la Direction des Journaux Officiels signalent plus fréquemment que les abonnés aux Alertes BOAMP la présence d'un tel service dans leur entreprise (46% contre 32%).

Le nombre de personnes affectées au service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics

Question : Combien de personnes sont affectées à ce service ?



Base : répondants dont l'entreprise dispose d'un service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics, soit **36%** de l'échantillon.

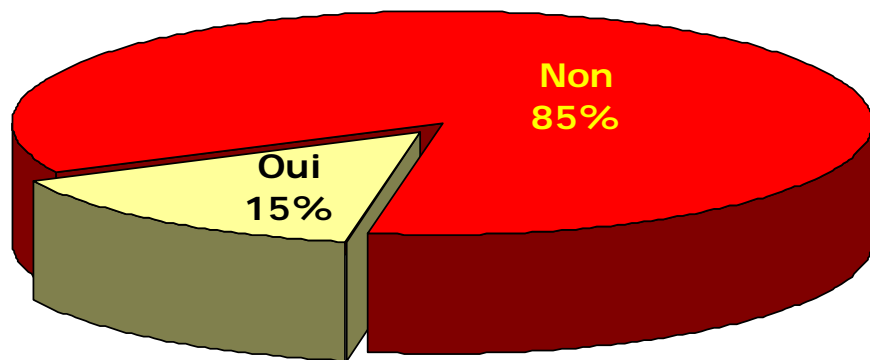
Lorsqu'un service dédié à la gestion des marchés publics existe dans les entreprises, celui-ci est en moyenne composé de **2,7 collaborateurs** (contre 4,5 dans les établissements et collectivités publics). Il ne comporte qu'une personne dans la majorité des cas (51%).

En toute logique, le nombre de personnes au sein de ce service croît sensiblement avec la taille de l'entreprise. Il comporte en moyenne une seule personne dans celles de moins de 20 salariés contre 3,5 dans celles de 500 salariés et plus.

Parallèlement, c'est dans le secteur des transports que l'on recense les services les plus étoffés avec **5,4 personnes en moyenne** contre 1,5 dans l'environnement et l'assainissement.

La possession d'un logiciel spécifique pour gérer les marchés publics

Question : *Ce service dispose-t-il d'un logiciel spécifique pour gérer les marchés publics ?*



Base : répondants dont l'entreprise dispose d'un service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics, soit **36%** de l'échantillon.

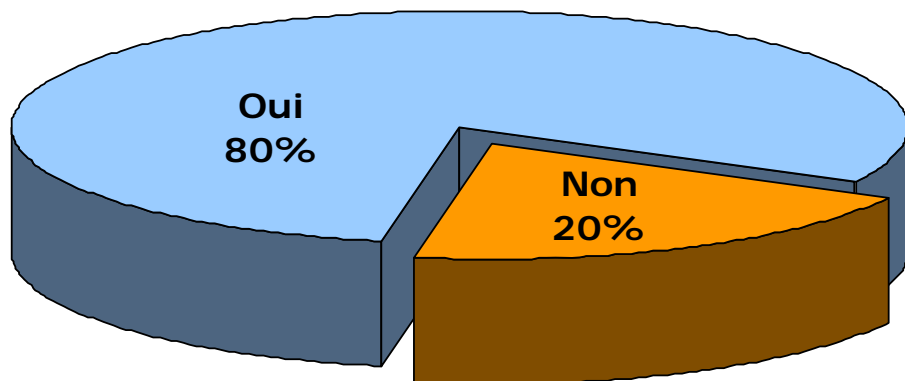
Le taux d'équipement en logiciel spécifique pour gérer les marchés publics s'avère particulièrement faible dans les entreprises disposant d'un service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics (15%).

Notons toutefois que ce taux avoisine voire atteint les **25%** dans les entreprises de **500 salariés et plus** (24%) et dans les secteurs des transports (24%) et de l'environnement (25%).

Les résultats s'avèrent très proches de la moyenne quel que soit le mode d'accès des répondants à l'enquête (via le site Internet : 14% ; via un email d'invitation : 16%).

La notoriété de la réponse aux appels d'offre de façon dématérialisée

Question : *Le code des marchés publics prévoit que les acheteurs publics aient la possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre et, par voie de conséquence, que les entreprises puissent répondre à ces appels d'offre de façon dématérialisée, c'est-à-dire directement sur des plate-formes via Internet. Avez-vous entendu parler de cette nouvelle disposition ?*



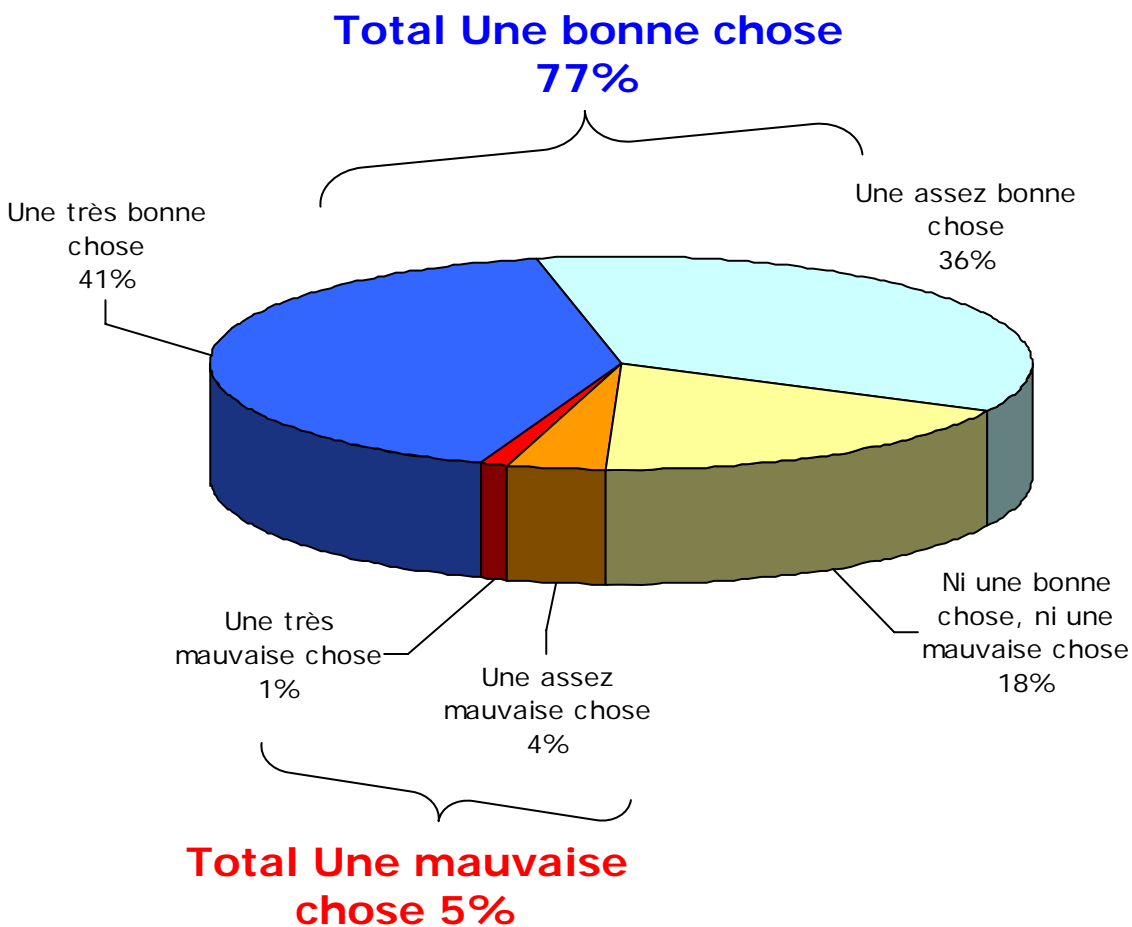
La possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre et, par voie de conséquence, d'y répondre de façon dématérialisée, directement sur des plates-formes ou via Internet, s'avère connue d'une nette majorité de vendeurs (80%). Toutefois, un cinquième affirme n'avoir jamais entendu parler de cette disposition.

Cette notoriété majoritaire se vérifie auprès de l'ensemble des catégories de vendeurs interrogées et varie peu d'un secteur d'activité à un autre ou selon la taille de l'entreprise.

Notons toutefois que **cette disposition obtient un meilleur score de notoriété parmi les vendeurs dont l'entreprise dispose d'un service dédié aux marchés publics (87% contre 77% dans le reste de l'échantillon).**

Le jugement global sur la possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre public

Question : *Globalement, pensez-vous que la possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre est...?*

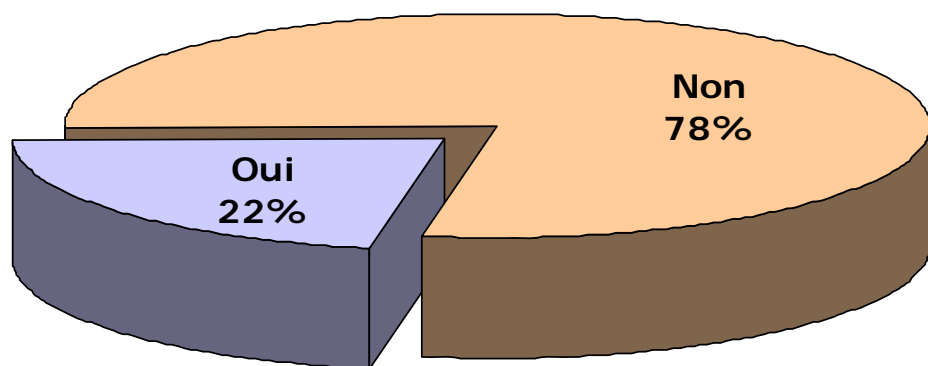


Les vendeurs interrogés portent un regard largement positif sur la possibilité de dématérialiser les procédures d'appel d'offre : 77% (contre 82% des acheteurs) estiment qu'il s'agit s'une « très bonne chose » (41%) ou d'une « assez bonne chose » (36%). Seuls 5% expriment un avis contraire et 18% expriment leur indifférence (« Ni une bonne chose, ni une mauvaise chose »).

La dématérialisation bénéficie d'un socle d'image largement positif auprès d'une nette majorité de répondants, quelle que soit par ailleurs leur catégorie d'appartenance. Signalons toutefois que **la perception de la dématérialisation comme une « très bonne chose »** varie sensiblement d'une catégorie de vendeurs à une autre. Elle **obtient ses meilleurs scores dans le secteur de l'informatique (63%)** et dans les entreprises de moins de 20 salariés (51%).

La notoriété de la dématérialisation pour l'ensemble des marchés formalisés et accords-cadres à compter du 1er janvier 2010

Question : *A compter du 1er janvier 2010, le pouvoir adjudicateur aura la possibilité d'exiger la dématérialisation pour l'ensemble des marchés formalisés et accords-cadres. Le saviez-vous ?*



La possibilité offerte au pouvoir adjudicateur d'exiger la dématérialisation pour l'ensemble des marchés formalisés et accords-cadres à compter du 1er janvier 2010 s'avère méconnue de la plupart des vendeurs. Seuls 22% en ont entendu parler (contre 61% des acheteurs), un résultat en phase avec les enseignements de l'enquête qualitative exploratoire.

Signe de la nécessité d'informer davantage les entreprises du secteur marchand, le score de notoriété de cette disposition atteint ou dépasse le seuil des 30% dans les seuls secteurs de la construction (30%) et de l'informatique (31%) ainsi que dans les entreprises de 500 salariés et plus (33%).

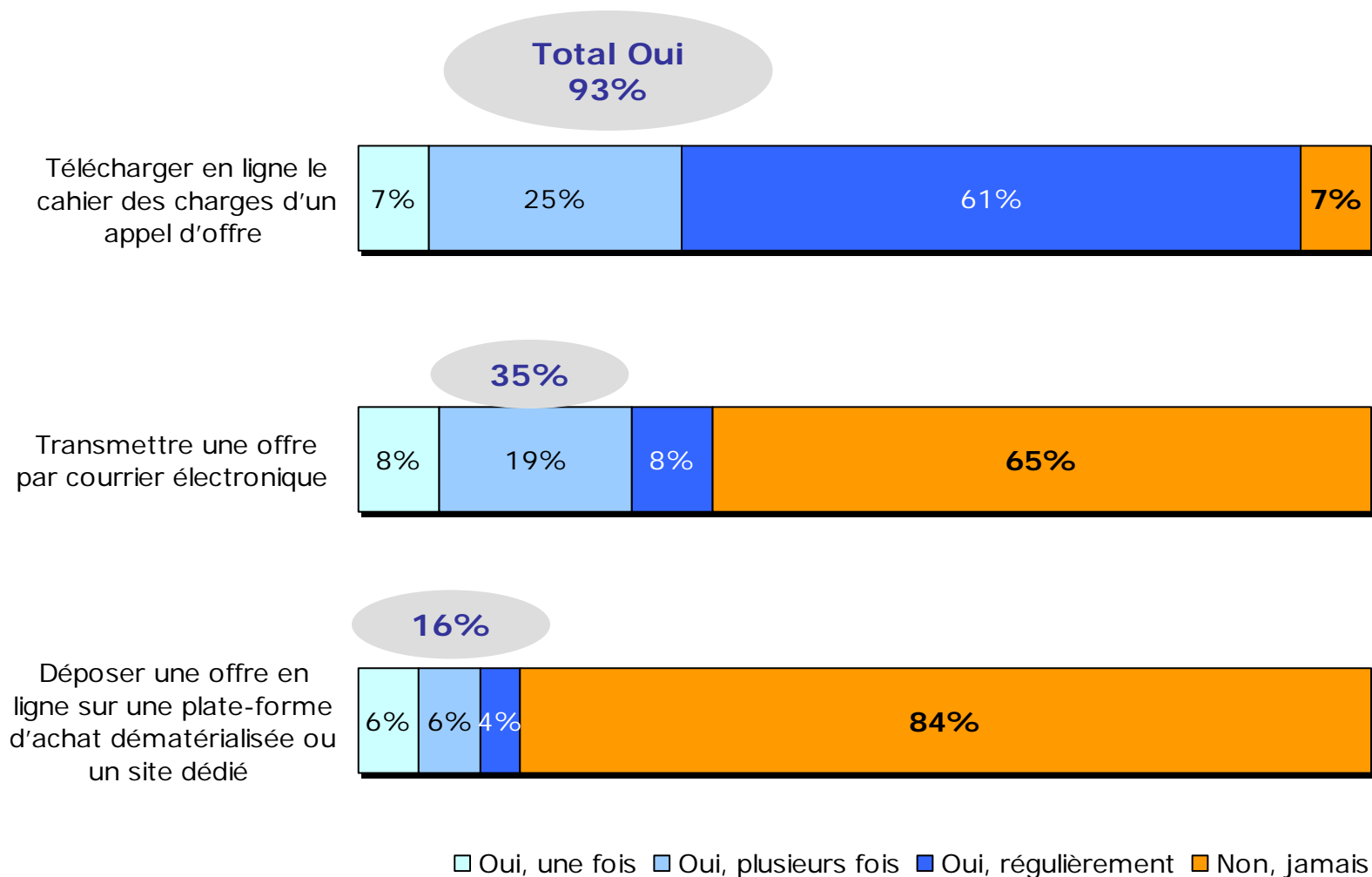
Parallèlement, seuls 31% des vendeurs dont l'entreprise dispose d'un service dédié aux marchés publics ont déjà entendu parler de cette disposition, de même que 19% des répondants abonnés aux Alertes BOAMP.

B.

L'expérience de la dématérialisation

Les activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

Question : Dans le cadre d'une procédure d'appel d'offre public, vous est-il déjà arrivé de... ?



Les activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

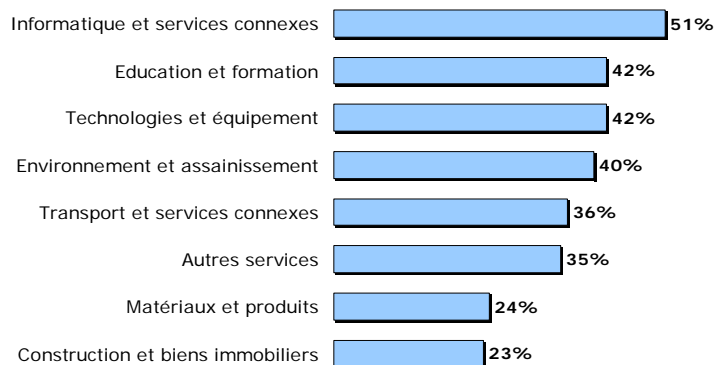
A l'instar des observations formulées lors de l'étude qualitative, le téléchargement en ligne du cahier des charges d'un appel d'offre apparaît comme la règle générale dès que cela est possible : 93% des vendeurs affirment l'avoir déjà fait « une fois » (7%), « plusieurs fois » (25%) ou « régulièrement » (61%). En revanche, de nombreux vendeurs se limitent à cette activité : seulement 35% ont déjà transmis une offre par courrier électronique et 16% déposé une offre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou un site dédié (dont 6% « une fois »).

La fréquence du téléchargement en ligne du cahier des charges des appels d'offres se vérifie auprès de toutes les catégories de vendeurs, quel que soit leur secteur d'activité ou la taille de leur entreprise. De plus, force est de constater que les effets de la présence d'un service dédié aux marchés publics s'avèrent négligeables.

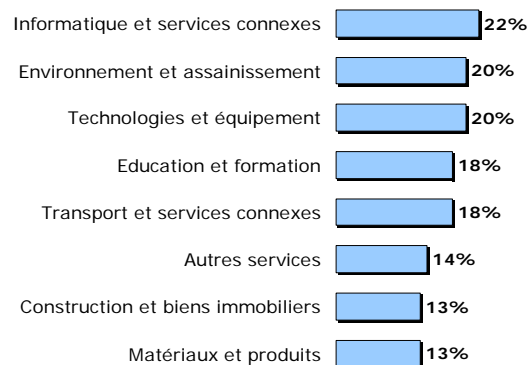
La transmission d'une offre par courrier électronique apparaît nettement plus variable d'un secteur d'activité à un autre (cf. graphe ci-dessous), les scores observés oscillant entre 51% dans l'informatique et 23% dans la construction et les biens immobiliers.

Enfin, la probabilité de déposer une offre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée varie peu d'un secteur d'activité à un autre avec toutefois, ici encore, l'informatique en haut de tableau (cf. graphe ci-dessous). Notons également que la présence d'un service dédié aux marchés publics dans l'entreprise n'a pas d'impact statistiquement significatif sur cette pratique (19% contre 15% dans le reste de l'échantillon).

- Transmission par courrier électronique en % de « Oui » -



- Dépôt d'une offre en ligne en % de « Oui » -



Les activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

Au total, 95% des vendeurs interrogés répondent avoir déjà utilisé une ou plusieurs procédures de dématérialisation. A partir des réponses formulées à cette question, **un indice de dématérialisation a été construit pour classer ces participants selon leur implication en matière de dématérialisation.**

Pour cela, nous avons attribué une note à chaque répondant, en fonction des réponses apportées à chacune des trois pratiques testées. Une fois l'indice de dématérialisation attribué à chaque répondant, chacun a été classé dans l'une des trois catégories selon sa note :

- Indice faible (profanes) : 29% de l'échantillon
- Indice moyen (initiés) : 56% de l'échantillon
- Indice élevé (confirmés) : 15% de l'échantillon

A l'instar de ce qui a été fait précédemment pour les acheteurs, la construction de cet indice et la classification des vendeurs qui en découle permet d'établir un tableau de bord de l'appropriation des procédures dématérialisées dans les entreprises.

Les résultats de cette classification mettent clairement en évidence le manque d'engouement des entreprises pour les procédures dématérialisées, d'ailleurs pointé du doigt par les acheteurs. **Cette classification permet également de conforter les résultats de l'étude qualitative.** A ce titre, **la transmission des offres apparaît bel et bien « embryonnaire »** et invite à penser (ce que nous vérifierons bientôt) que des freins importants s'opposent à la dématérialisation des offres.

A titre d'exemple, **seuls trois secteurs d'activités voient un cinquième de leurs vendeurs ou plus crédités d'un indice de dématérialisation élevé.** Il s'agit de **l'informatique**, de **l'éducation-formation** et des **technologiques équipement**. Le meilleur score enregistré émerge des **entreprises de 500 salariés et plus** avec 28% de « confirmés », toutes les autres entreprises obtenant un score inférieur à 15% (cf. tableau page suivante)

Les activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

- Répartition des vendeurs selon leur indice de dématérialisation et leur catégorie d'appartenance -

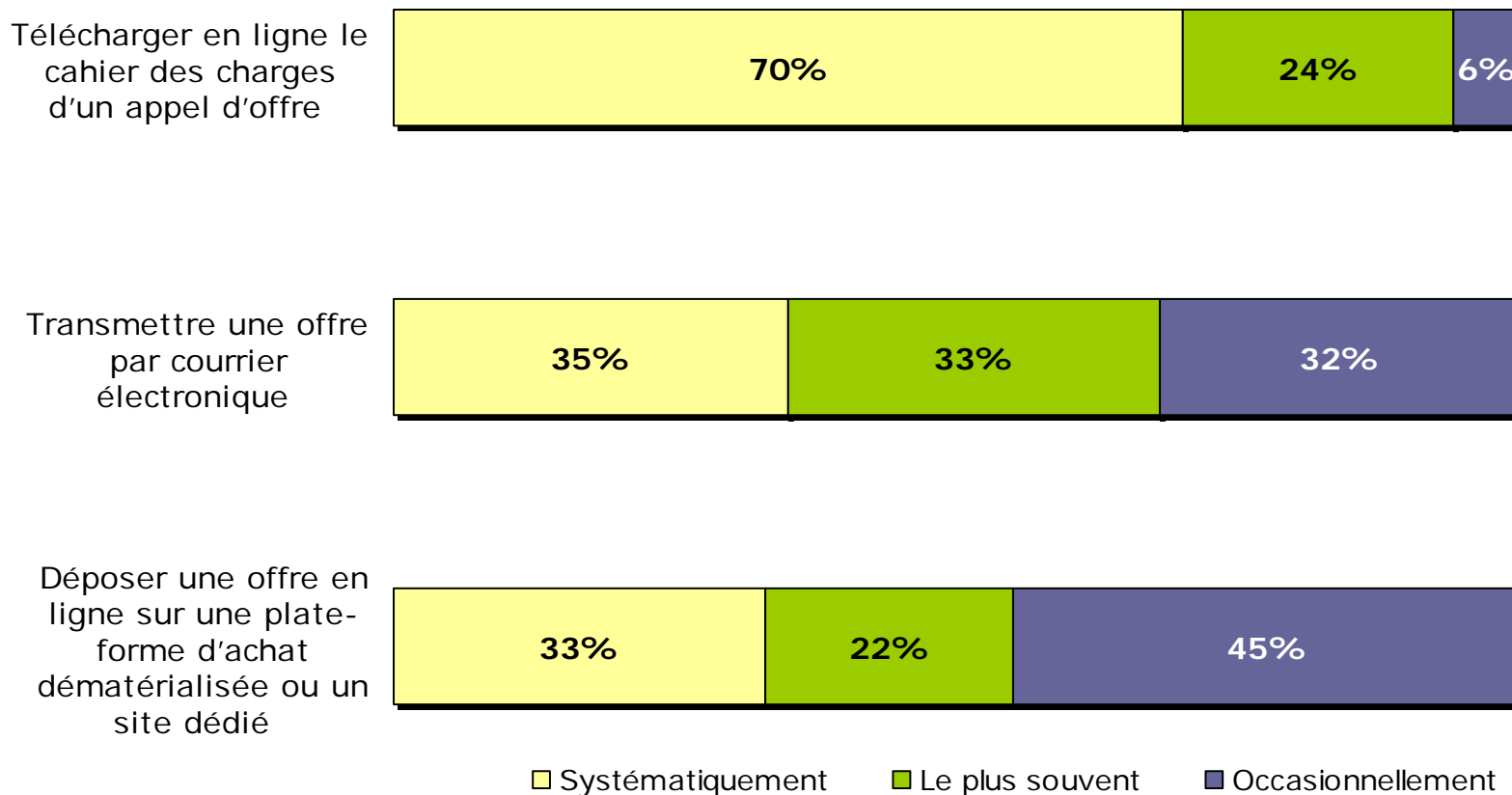
	Indice de dématérialisation élevé (confirmés)	Indice de dématérialisation moyen (initiés)	Indice de dématérialisation faible (profanes)
ENSEMBLE	15	56	29
SECTEUR D'ACTIVITE			
Informatique et services connexes	26 (*)	52	22
Education et formation	22	45	33
Technologies et équipement	21	51	28
Environnement et assainissement	13	60	27
Matériaux et produits	13	63	24
Autres services	12	63	25
Construction et biens immobiliers	11	52	37
Transport et services connexes	10	62	28
TAILLE DE L'ENTREPRISE			
Plus de 499 salariés	28	51	21
100 à 499 salariés	14	57	29
50 à 99 salariés	14	55	31
20 à 49 salariés	12	57	31
1 à 19 salariés	13	61	26
DISPOSE D'UN SERVICE DEDIE AUX MARCHES PUBLICS			
Oui	20	61	19
Non	13	53	34
A REPONDU AU QUESTIONNAIRE			
Via le site Internet	16	65	19
Via un email d'invitation	15	51	34

Note de lecture :

(*) 26% des vendeurs du secteur informatique sont crédités d'un indice de dématérialisation élevé et appartiennent par conséquent à la catégorie des vendeurs « confirmés ».

La fréquence de recours aux activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

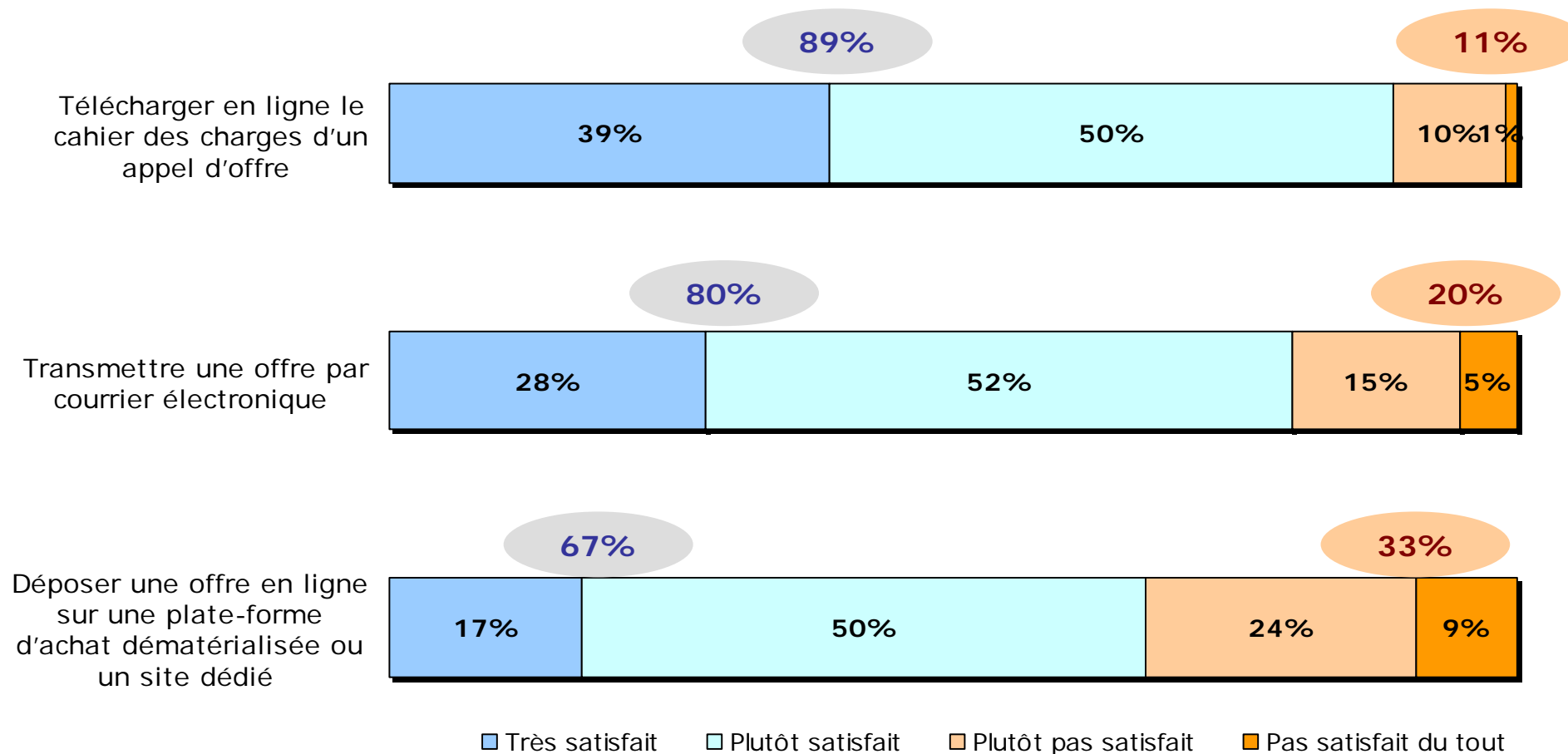
Question : *Quand la possibilité vous est offerte, est-ce quelque chose que vous faites, systématiquement, le plus souvent ou occasionnellement ?*



Base : pour chaque activité, personnes l'ayant pratiquée « plusieurs fois » ou « régulièrement ».

La satisfaction à l'égard des activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

Question : *Et pour chacune de ces étapes êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des services dématérialisés proposés ?*



Base : pour chaque activité, personnes l'ayant déjà pratiquée

Les activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

La fréquence de recours aux activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

Lorsque la possibilité leur est offerte, une majorité de vendeurs téléchargeant en ligne le cahier des charge d'un appel d'offre (soit, en pratique, la quasi-totalité des entreprises) le font « systématiquement » (70%) ou « le plus souvent » (24%). Seuls 6% le font « occasionnellement ».

En toute logique, plus l'indice de dématérialisation des acheteurs est élevé et plus les vendeurs recourent fréquemment au téléchargement : 80% des confirmés le font « systématiquement » contre seulement 45% des profanes. Le recours systématique au téléchargement s'avère également nettement plus fréquent dans les secteurs de l'informatique (78%) et des matériaux et produits (85%) alors qu'il est nettement inférieur à la moyenne globale dans la construction (54%).

En revanche, la transmission d'une offre par courrier électronique apparaît nettement moins fréquente parmi les vendeurs y ayant recours : 35% le font « systématiquement », 33% « le plus souvent » et 32% « occasionnellement ». La fréquence de transmission d'une offre par courrier électronique varie peu selon l'implication des vendeurs en matière de dématérialisation.

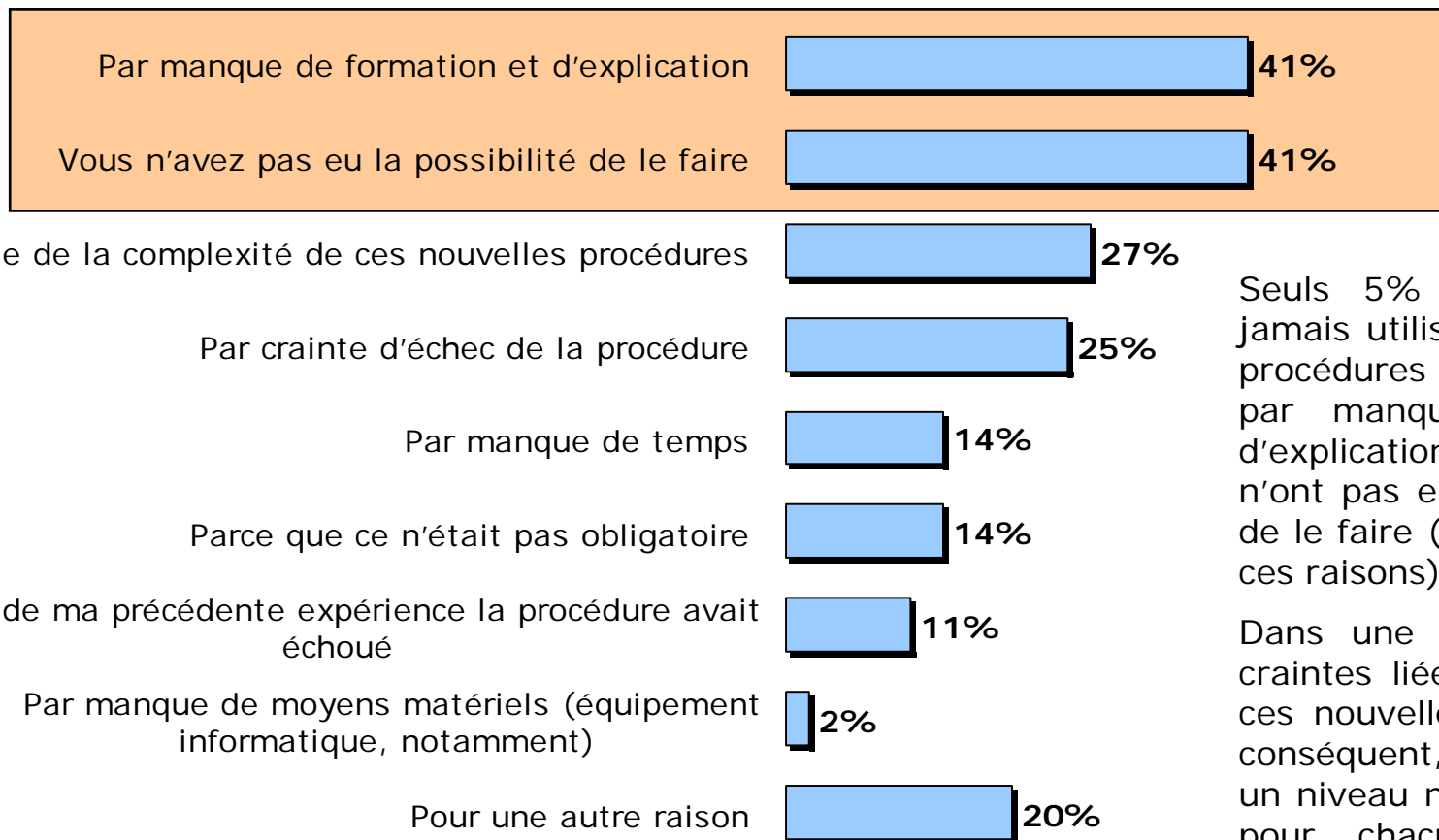
Enfin, le dépôt d'une offre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou un site dédié s'avère occasionnelle dans 45% des cas. Un tiers des répondants le fait « systématiquement » et 22% « le plus souvent ».

La satisfaction à l'égard des activités pratiquées dans le cadre de la dématérialisation

Le téléchargement en ligne du cahier des charges d'un appel d'offre et la transmission de l'offre par courrier électronique suscitent des taux de satisfaction très élevés (respectivement 89% et 80% de satisfaits). Le dépôt d'une offre en ligne pâtit de jugements plus contrastés quoique nettement majoritaires (67% de satisfaits).

Les raisons pour lesquelles on ne recourt pas à la dématérialisation

Question : *Vous avez répondu n'avoir jamais utilisé les services dématérialisés. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) n'avez-vous pas eu recours à cette procédure ?*



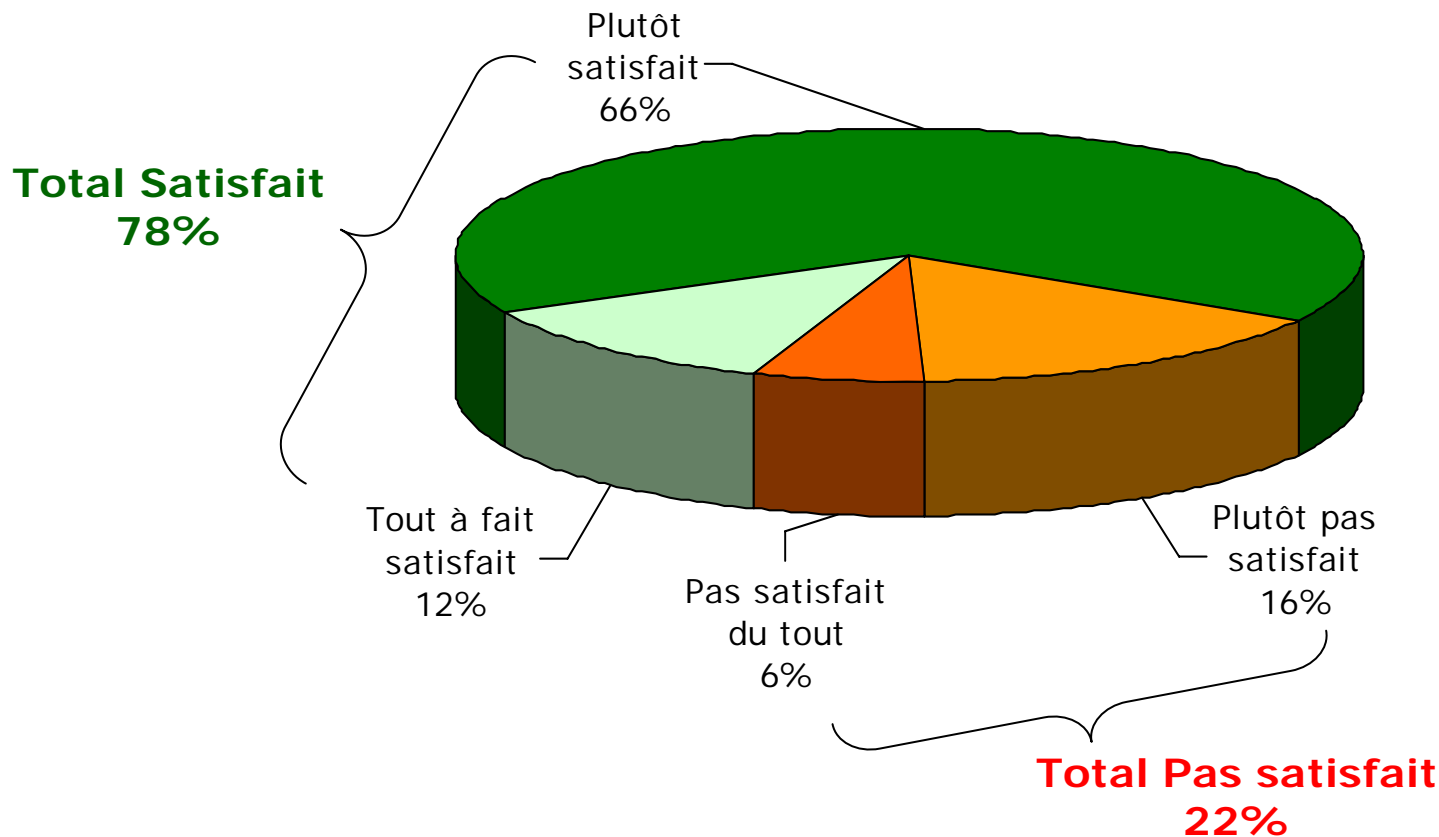
Seuls 5% des vendeurs n'ont jamais utilisé l'une ou l'autre des procédures dématérialisées, soit par manque de formation et d'explication, soit parce qu'ils n'ont pas encore eu la possibilité de le faire (41% pour chacune de ces raisons).

Dans une moindre mesure, les craintes liées à la complexité de ces nouvelles procédures et, par conséquent, d'échec atteignent un niveau non négligeable, citées pour chacune par plus d'un répondant sur quatre.

Base : personnes n'ayant jamais utilisé les services dématérialisés, soit 5% de l'échantillon

Le niveau de satisfaction concernant l'expérience de la dématérialisation

Question : *D'une manière générale, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de votre expérience de la dématérialisation des procédures d'appels d'offres publics ?*



Base : personnes ayant déjà pratiqué une ou plusieurs des activités testées dans le cadre de la dématérialisation, soit **95%** de l'échantillon

Le niveau de satisfaction concernant l'expérience de la dématérialisation

Les vendeurs ayant déjà expérimenté une ou plusieurs procédures de dématérialisation portent sur ce processus un jugement très majoritairement positif (78%). 12% se déclarent « tout à fait satisfait » et 66% « plutôt satisfait ».

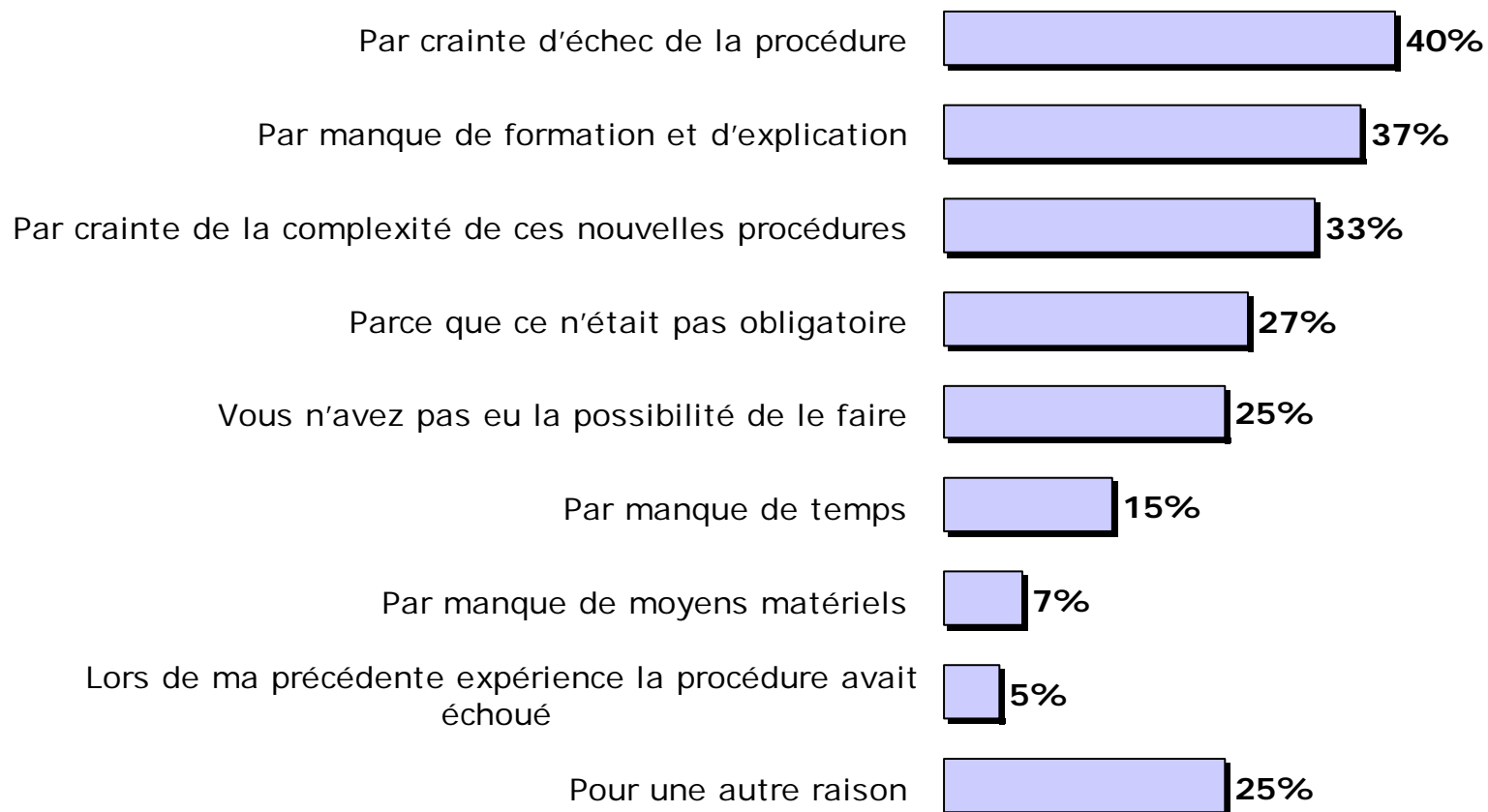
Cet indice de satisfaction majoritaire se vérifie auprès de toutes les catégories d'acheteurs avec toutefois quelques variations remarquables puisqu'il oscille **entre 73% dans le secteur des technologies-équipement** (74% dans la construction) **et plus de 80% dans l'informatique** (81%), **les transports** (84%) **et les matériaux et produits** (86%). En revanche, les différences de perceptions s'avèrent minimales voire négligeables selon la taille des entreprises et la présence ou non d'un service dédié aux marchés publics.

L'âge des vendeurs apparaît comme le facteur le plus clivant : « seuls » 62% de ceux âgés de plus de 55 ans expriment leur satisfaction contre 83% de ceux âgés de 31 à 40 ans. Cet écart important (21 points) s'explique probablement par une moins bonne appropriation de l'outil informatique par les vendeurs les plus âgés.

En revanche, **ce niveau de satisfaction s'avère nettement inférieur à la moyenne auprès des vendeurs ayant déposé « une fois » une fois une offre en ligne** : 66% (soit -12 points par rapport à l'ensemble de l'échantillon) expriment leur satisfaction contre 82% de ceux l'ayant fait « plusieurs fois ». Ces résultats invitent par conséquent à une certaine prudence. La première expérience de la dématérialisation des offres peut en effet s'avérer complexe voire frustrante pour les personnes concernées et constituer à moyen terme un frein à poursuivre dans cette voie.

Les raisons pour lesquelles on ne dépose pas d'offre en ligne

Question : *Vous avez répondu n'avoir jamais déposé une offre en réponse à un appel d'offre sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) n'avez-vous pas eu recours à cette procédure ?*



Base : personnes ayant déclaré n'avoir jamais déposé d'offre en ligne, soit **84%** de l'échantillon.

Les raisons pour lesquelles on ne dépose pas d'offre en ligne

Nous l'avons vu plus haut, la plupart des vendeurs ayant participé à l'enquête (84%) n'ont jamais déposé d'offre en ligne sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site Internet dédié. Pour expliquer cet état de fait, ceux-ci mettent en exergue plusieurs raisons, aucune de ces dernières n'obtenant toutefois une majorité de citations. Toutefois, **elles reflètent fidèlement les observations menées à l'occasion de la phase d'étude qualitative.**

La crainte d'échec de la procédure en cas de dépôt en ligne d'une offre apparaît comme la première raison pour laquelle les vendeurs n'ont pas recours à cette procédure, avec 40% de citations. Un résultat à mettre en relation avec le fait que 33% d'entre eux expriment également leur crainte face à la complexité de ces nouvelles procédures. En toute logique, **le manque d'information et d'explication à destination de vendeurs enregistre un score lui aussi non négligeable (37% de citations).**

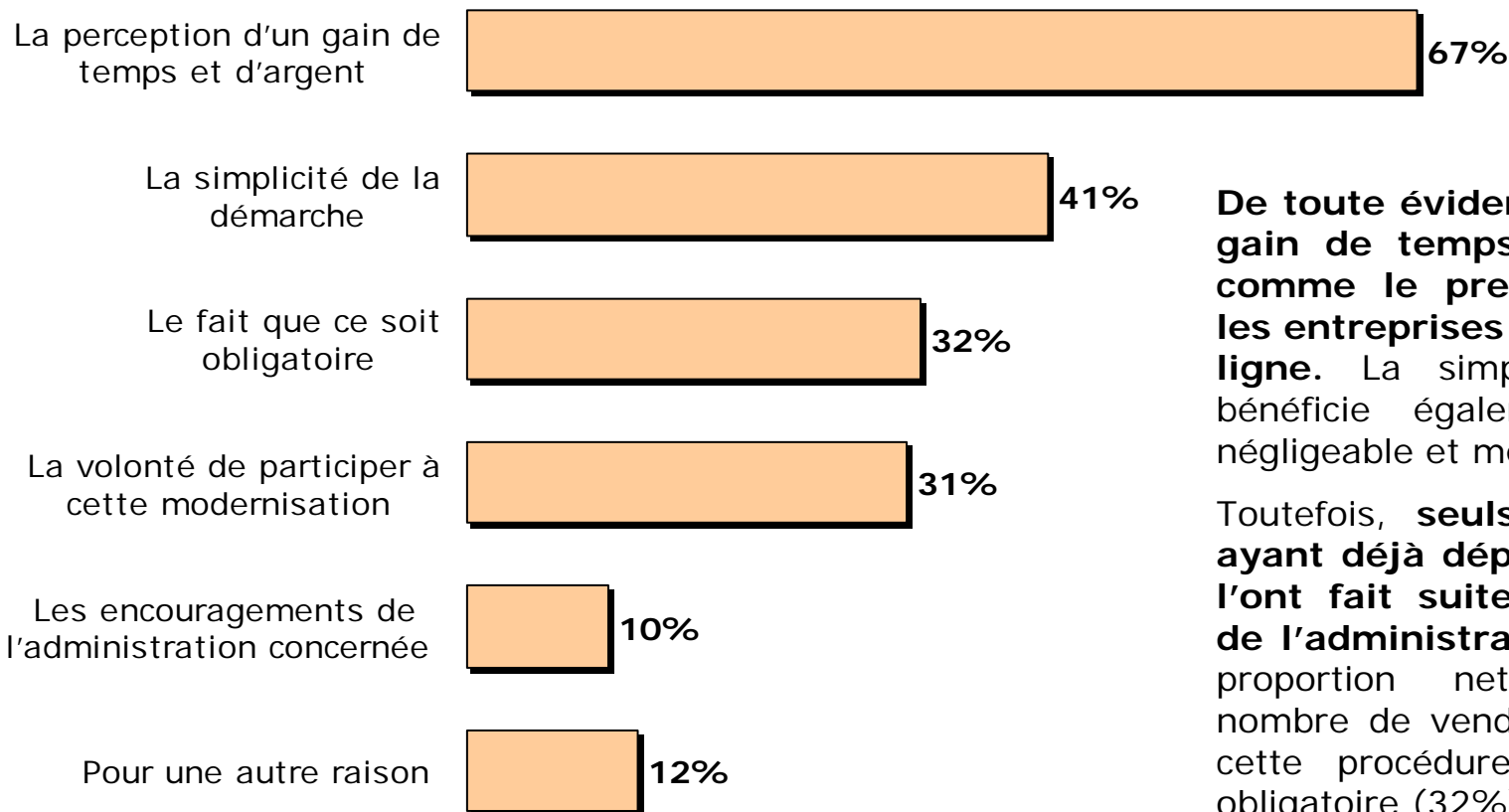
Notons également que plus d'un quart des vendeurs interrogés (27%) reconnaît n'avoir jamais déposé d'offre en ligne parce que ce n'était pas obligatoire. En revanche, seuls 7% invoquent un manque de moyen matériel (on rappellera toutefois que l'enquête a été réalisée via Internet, tous les répondants disposant par conséquent d'un accès au web) et 5% un échec lors d'une précédente tentative.

L'analyse détaillée des résultats met à jour des réponses relativement homogènes. Toutefois, **le manque d'information et d'explication arrive en première position dans trois secteurs** : les matériaux et produits (62% contre 55% pour la crainte d'un échec), l'éducation et la formation (49% contre 29%) ainsi que les technologies et équipements (40% contre 35%). De plus, la crainte de la complexité des nouvelles procédures en matière de dématérialisation atteint 47% dans la construction et les biens immobiliers et y devance de quelques points la crainte d'un échec (45%).

Paradoxalement, la présence d'un service dédié aux marchés publics dans l'entreprise ne semble pas en mesure de rassurer les vendeurs concernés. Ces derniers se montrent en effet nettement plus prompts que les autres à citer la crainte d'un échec de la procédure et le manque d'information et d'explication en matière de dématérialisation.

Les éléments incitant à déposer une offre en ligne

Question : *Vous avez répondu avoir déjà déposé une offre en réponse à un appel d'offre sur une plateforme d'achat dématérialisée ou sur un site dédié. Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui vous ont principalement incité à déposer une offre en ligne sur une plateforme d'achat dématérialisée ou un site dédié ?*



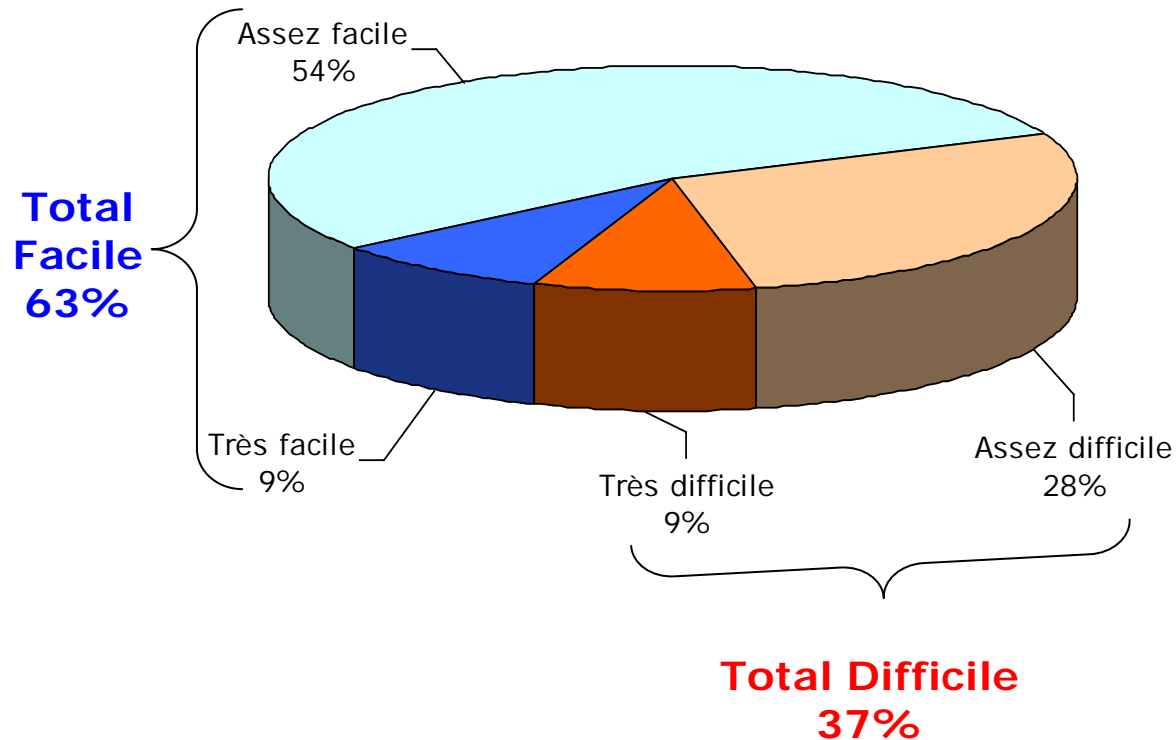
De toute évidence, la perception d'un gain de temps et d'argent apparaît comme le premier élément incitant les entreprises à déposer une offre en ligne. La simplicité de la démarche bénéficie également d'un score non négligeable et même encourageant.

Toutefois, **seuls 10% des acheteurs ayant déjà déposé une offre en ligne l'ont fait suite aux encouragements de l'administration concernée**, soit une proportion nettement inférieure au nombre de vendeurs ayant eu recours à cette procédure parce que cela était obligatoire (32%).

Base : personnes ayant déjà déposé une offre en réponse à un appel d'offre sur une plateforme dématérialisée ou sur un site dédié, soit **16%** de l'échantillon

La facilité à déposer une offre en ligne

Question : Diriez-vous que répondre à un appel d'offre public de façon dématérialisée est... ?



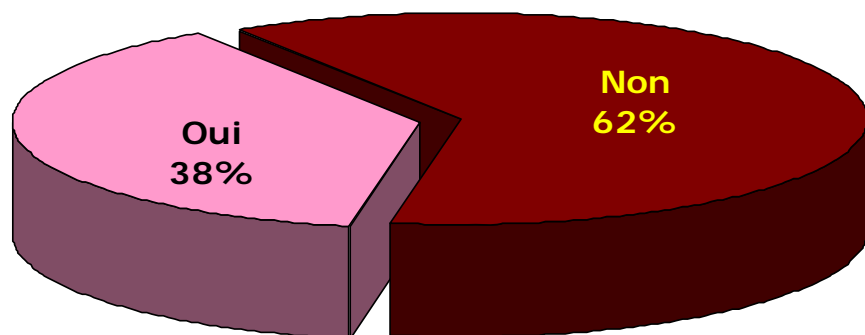
La réponse à un appel d'offre public de façon dématérialisée suscite **des jugements majoritairement positifs**.

Toutefois, les résultats enregistrés témoignent de marges de progression encore fortes. 63% des vendeurs estiment que déposer une offre en ligne est facile contre 37% exprimant un avis contraire, soit un pôle de jugement négatif non négligeable.

Base : personnes ayant déjà déposé une offre en réponse à un appel d'offre sur une plate-forme dématérialisée ou sur un site dédié, soit **16%** de l'échantillon

Question : *Connaissez-vous ou avez-vous déjà entendu parler de la copie de sauvegarde des offres ?*

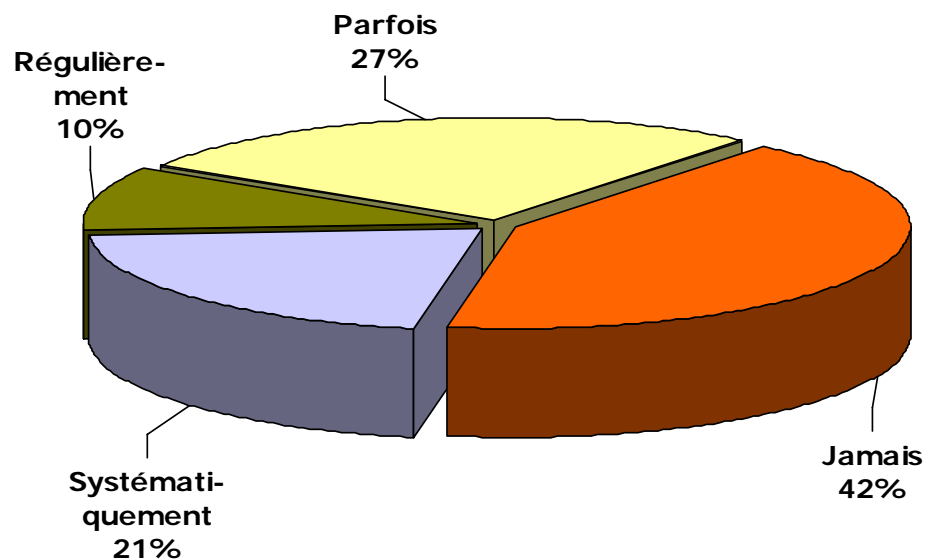
A l'instar des enseignements tirés de la phase d'étude qualitative, la copie de sauvegarde des offres pâtit d'un score de notoriété minoritaire (38%) et sensiblement inférieur à celui observé parmi les acheteurs publics (56%).



La copie de sauvegarde des offres s'avère **davantage connue des vendeurs ayant déjà déposé une offre en ligne** : 56% en ont entendu parler (contre 35% de ceux n'ayant jamais déposé d'offre en ligne). *A contrario*, 44% ne connaissent pas cette possibilité, un résultat qui témoigne toutefois d'un manque d'information des vendeurs en la matière.

La connaissance de l'existence de la copie de sauvegarde varie également d'un secteur d'activité à un autre. Elle obtient son meilleur score dans le secteur de l'information (50%) contre seulement 33% en technologie-équipement, en passant par 46% dans les transports et 38% en éducation-formation.

Question : *Plus précisément, à quelle fréquence utilisez-vous cette copie de sauvegarde ?*



Base : personnes ayant déjà déjà déposé une offre en ligne et ayant entendu parler de la copie de sauvegarde, soit **5%** de l'échantillon

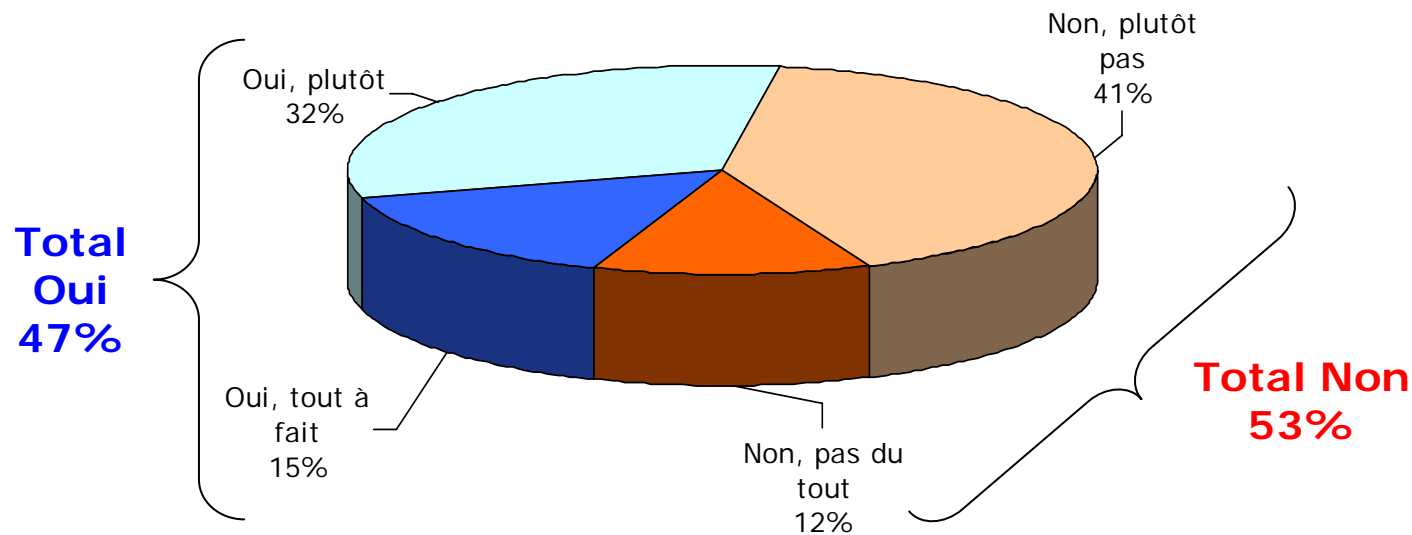
La copie de sauvegarde des offres apparaît comme une pratique encore peu répandue parmi les acheteurs déposant des offres en ligne.

31% affirment l'utiliser « systématiquement » ou « régulièrement ». Un peu plus d'un quart (27%) le fait « parfois ». Plus de quatre sur dix (42%) n'ont jamais eu recours à la copie de sauvegarde.

Ces résultats doivent toutefois être interprétés avec prudence compte-tenu de la faiblesse des effectifs de répondants. Cependant, ils confirment les critiques portés à son encontre par les acheteurs interrogés lors de la phase d'étude qualitative, certaines la jugeant peu utile voire trop contraignante.

L'encouragement à répondre électroniquement à un appel d'offre public

Question : *Vous sentez-vous encouragé à répondre électroniquement à un appel d'offre public ?*



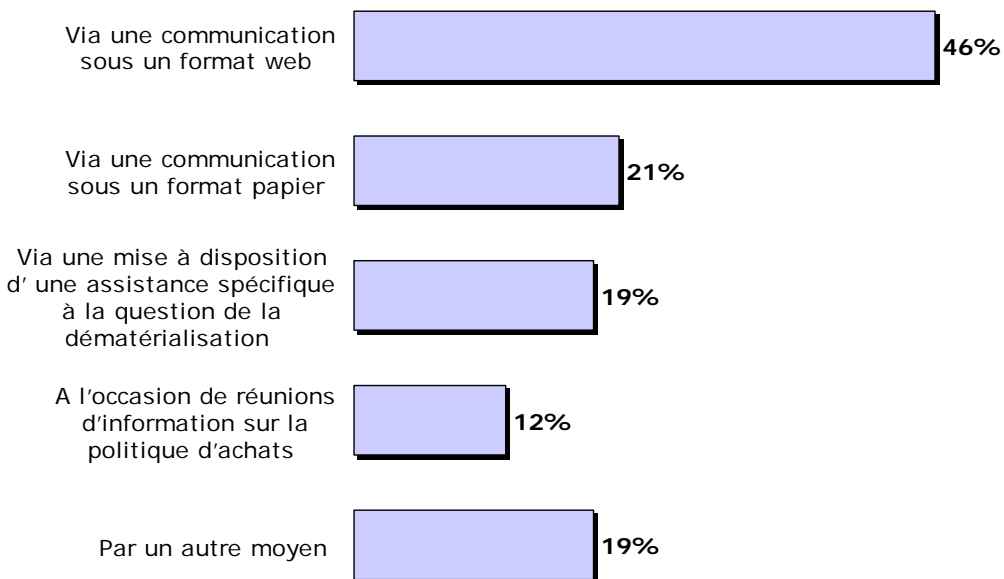
Dans ce contexte marqué par un manque d'explication et d'information patent à destination des entreprises et des vendeurs sur les procédures de dématérialisation, près d'un répondant sur deux (47% contre 53% exprimant un avis contraire) estime se sentir encouragé à répondre électroniquement à un appel d'offre public.

Ce sentiment s'avère majoritaire dans trois secteurs d'activité : l'informatique (53%), les transports (59%) et l'éducation (60%) contre seulement 32% en produits-matériaux. Les secteurs de la construction et de l'environnement se situent à un niveau intermédiaire quoique inférieur à la moyenne globale (respectivement 40% et 45%). Soulignons également que la perception d'un encouragement à répondre électroniquement s'avère sensiblement plus forte dans les petites structures : 54% dans les entreprises de moins de 20 salariés contre 43% de celles de 500 salariés et plus.

En revanche, la présence d'un service dédié aux marchés publics dans les entreprises semble n'avoir qu'un impact marginal sur la perception d'un tel encouragement (48% contre 46% dans le reste de l'échantillon).

Les modes d'encouragement à répondre électroniquement à un appel d'offre public

Question : Parmi la liste suivante, pouvez-vous préciser comment vous avez été encouragé(e) à répondre électroniquement à un appel d'offre ?



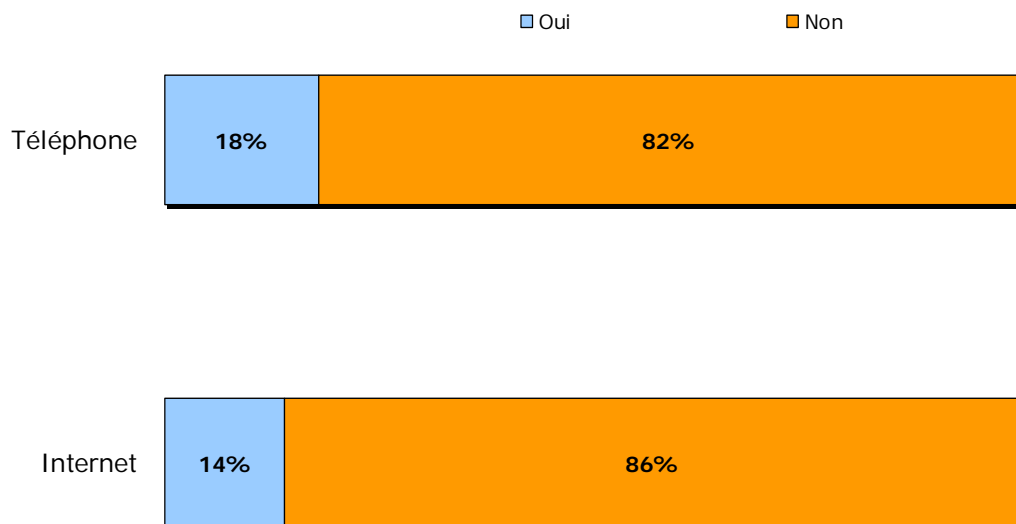
Base : personnes se sentant encouragées à répondre électroniquement à un appel d'offre, soit **47%** de l'échantillon

Les vendeurs encouragés à répondre électroniquement à un appel d'offre public l'ont principalement été par une communication sous format web (46%). Les communications sous format papier se placent nettement plus en retrait (21%). Cette hiérarchie s'avère conforme aux pratiques revendiquées par les acheteurs (cf. page 44).

Les vendeurs les plus exposés aux communications sous un format web se recrutent dans l'informatique (64% de citations), tous les autres secteurs oscillant entre 40% (construction) et 50% (matériaux). Cette exposition s'avère également d'autant plus élevée que les vendeurs sont jeunes (51% chez les moins de 31 ans contre 33% chez les plus de 55 ans). Ici encore, l'impact de la présence d'un service dédié aux marchés publics s'avère marginal.

Plus globalement, ces résultats s'inscrivent en adéquation avec ceux de la phase d'étude qualitative et invitent à penser que la dématérialisation est, la plupart du temps, découverte sur le tas, seule une minorité d'entreprises et de vendeurs bénéficiant de formations ou de dispositions particulières prises par les services d'achat.

Question : *Avez-vous déjà eu la possibilité de faire appel à une assistance à la réponse dématérialisée par... ?*

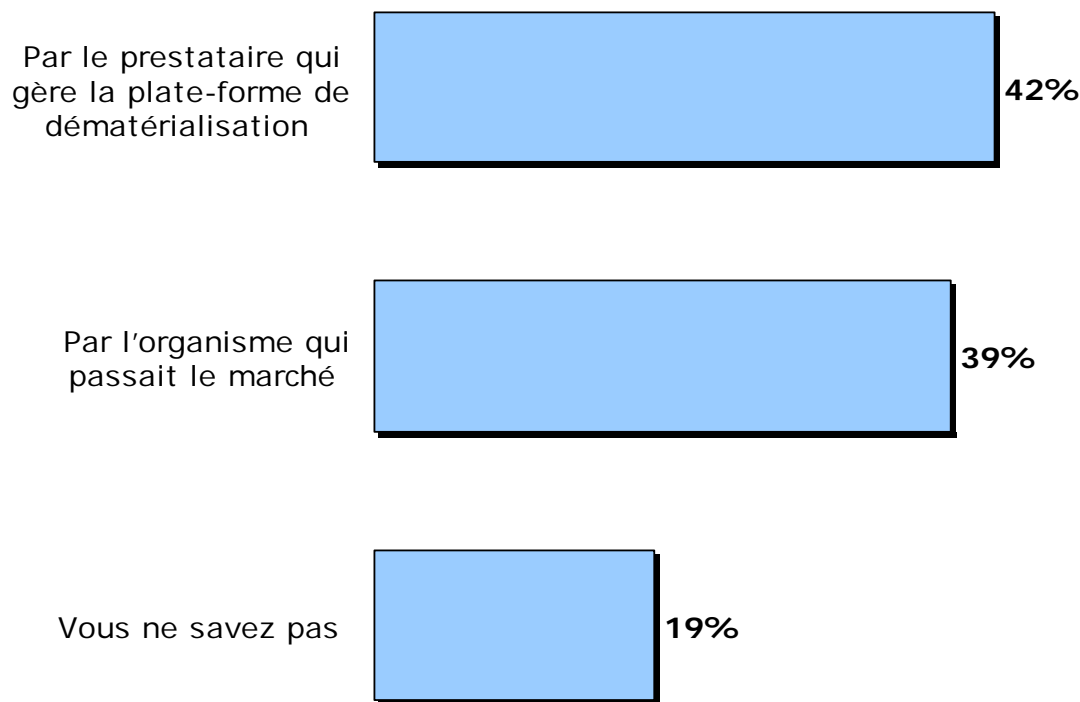


Le recours à une assistance à la réponse dématérialisée s'avère largement minoritaire, à des niveaux proches des scores enregistrés concernant la mise à disposition d'une assistance à la réponse dématérialisée par les acheteurs publics.

En toute logique, le recours à l'assistance par téléphone ou par Internet est plus élevé parmi les vendeurs crédités d'un indice de dématérialisation élevé (respectivement 35% et 31%). Ce taux monte jusqu'à **43% pour le téléphone et 34% pour Internet** parmi les personnes ayant déposé « régulièrement » ou « plusieurs fois » une offre sur plate-forme en ligne ou un site Internet dédié.

Le mode de gestion de l'assistance à la réponse dématérialisée

Question : Cette assistance à la réponse dématérialisée est-elle gérée... ?



Alors que l'assistance à la réponse dématérialisée est directement prise en charge par le prestataire en charge de la plate-forme de dématérialisation dans une nette majorité d'établissements et de collectivités (66%) selon les acheteurs ayant participé à l'enquête (cf. page 48), les perceptions des vendeurs ayant déjà eu recours à cette assistance sont quelque peu contradictoires.

Ces résultats invitent à penser qu'il existe une probable confusion et donc une méconnaissance en la matière et, sans doute, la nécessité de clarifier en retour l'identité des interlocuteurs.

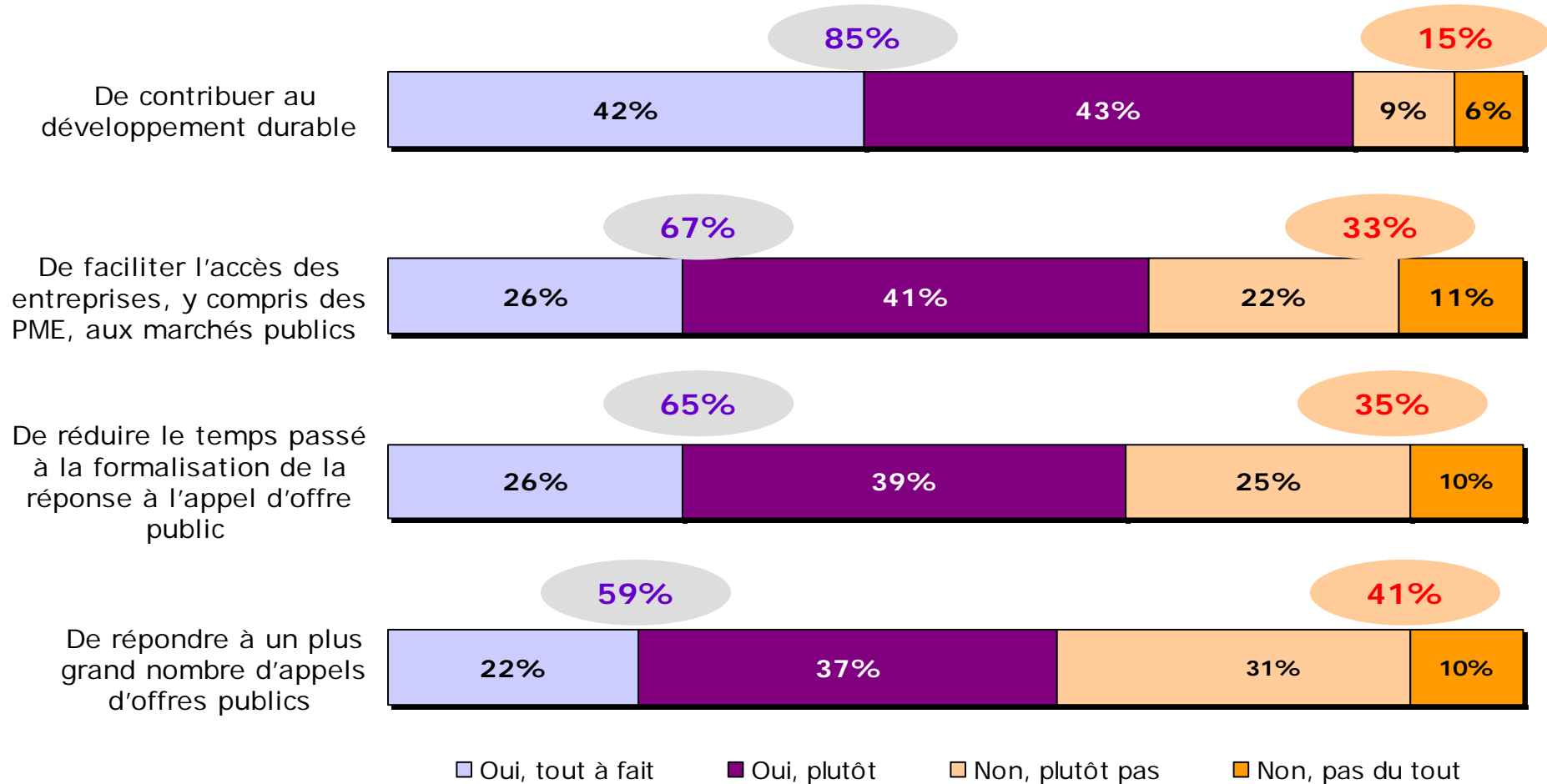
Base : personnes ayant déjà eu recours à une assistance à la réponse dématérialisée, soit **22%** de l'échantillon

C.

L'image de la dématérialisation

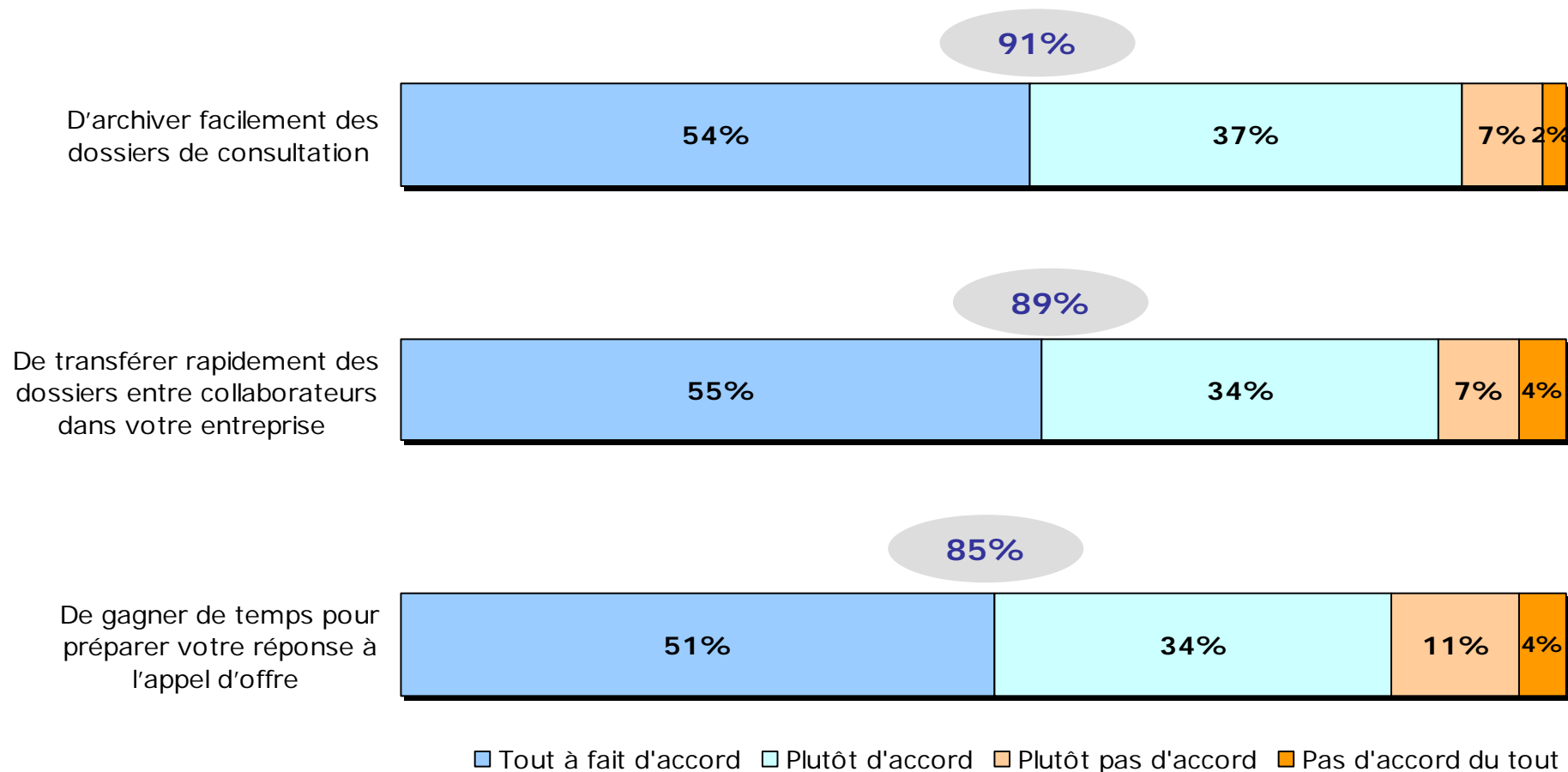
Les traits d'image associés à la dématérialisation

Question : Selon vous, la dématérialisation permet-elle... ?



Les traits d'image associés au téléchargement des dossiers de consultation des entreprises

Question : *Voici différentes phrases entendues concernant le téléchargement des dossiers de consultation des entreprises (DCE) lors d'une procédure de marché public. Pour chacune de ces phrases, pouvez-vous préciser si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ? La dématérialisation permet...*



Les traits d'image associés au téléchargement des dossiers de consultation des entreprises

A l'instar des résultats observés auprès des acheteurs, la dématérialisation des procédures d'appel d'offre bénéficie de traits d'image favorables – voire meilleurs pour certains d'entre eux – auprès des vendeurs.

En premier lieu, ces derniers reconnaissent à la dématérialisation, à hauteur de 85% (dont 42% de « oui, tout à fait »), **sa contribution au développement durable**, soit un score comparable à celui enregistré parmi les acheteurs (86%). Ils estiment également que la dématérialisation permet de **faciliter l'accès des entreprises, y compris les PME, aux marchés publics** : 67% des répondants partagent ce jugement, soit un résultat nettement supérieur à celui observé chez les acheteurs (49%). A un niveau comparable, près de deux vendeurs sur trois (65%) considèrent que la dématérialisation permet de réduire le temps passé à la formalisation de la réponse à l'appel d'offre public et près de six sur dix (59%) qu'elle permet de répondre à un plus grand nombre d'appels d'offres publics.

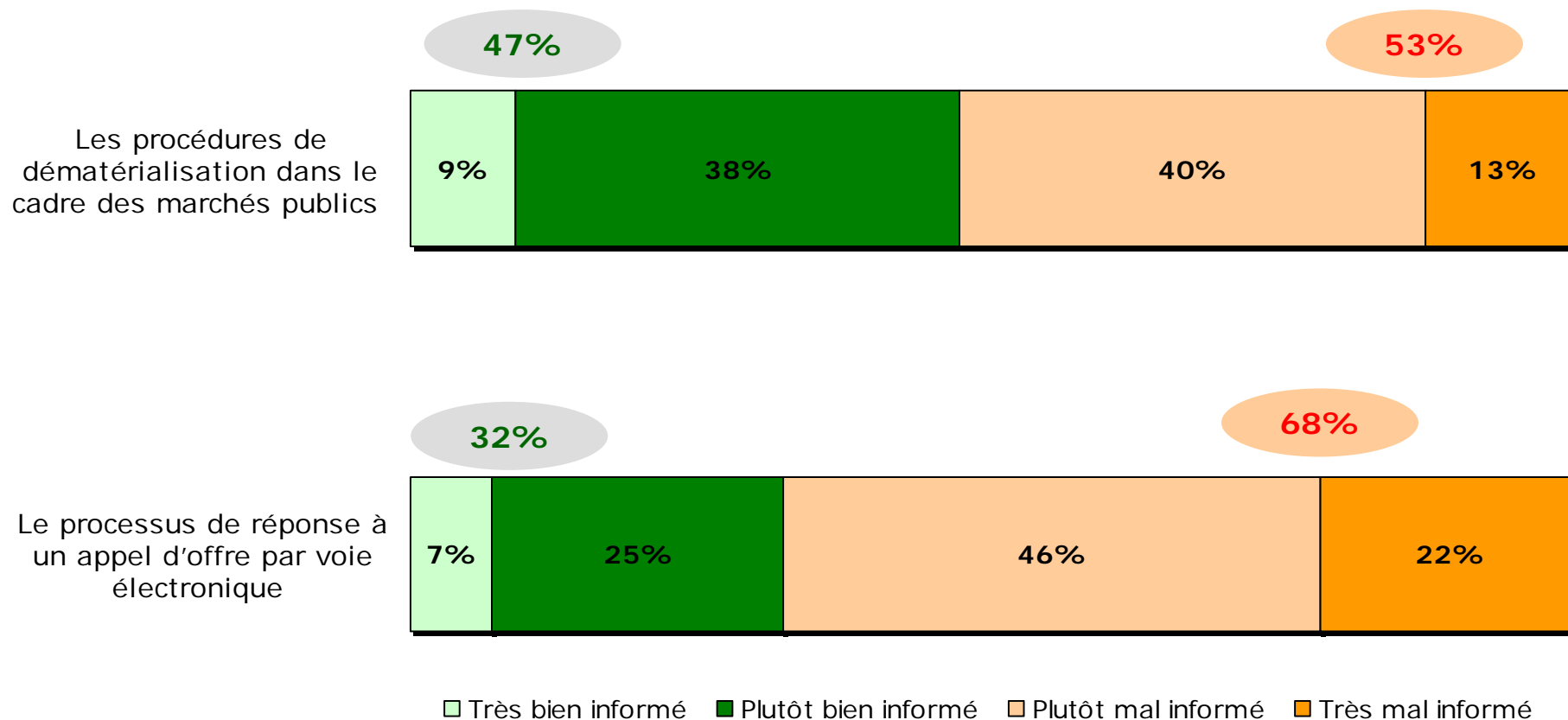
Dans ce contexte, **le téléchargement des dossiers de consultation des entreprises** (activité pratiquée du plus grand nombre) **bénéficie de jugements particulièrement flatteurs**. Plus de huit vendeurs sur dix estiment que la dématérialisation du DCE permet d'archiver facilement les dossiers de consultation (91%, dont 54% de « tout à fait d'accord »), de transférer rapidement des dossiers entre collaborateurs dans l'entreprise (89%, dont 55% de « tout à fait d'accord ») et de gagner du temps pour préparer sa réponse à l'appel d'offre (85%, dont 51% de « tout à fait d'accord »).

Ces résultats majoritairement positifs se vérifient auprès de toutes les catégories de vendeurs, quel que soit par ailleurs leur secteur d'activité ou la taille de leur entreprise, avec toutefois **des jugements nettement plus contrastés dans le secteur de la construction et des biens immobiliers**. A titre d'exemple, 52% des vendeurs de ce secteur estiment que la dématérialisation permet de faciliter l'accès des entreprises aux marchés publics, soit un score inférieur de 15 points à la moyenne globale. De même, 49% des entreprises de ce secteur, contre 59% de l'ensemble des vendeurs, considèrent qu'elle leur permet de répondre à un plus grand nombre d'appels d'offres.

Au final, ce sont bien les avantages pratiques (gains de temps, facilité de transferts, possibilité d'archiver) qui apparaissent au cœur du recours à la dématérialisation, comme cela avait déjà été observé lors de la phase d'étude qualitative.

Le sentiment d'information sur la dématérialisation

Question : Dans votre entreprise, diriez-vous que vous êtes bien informé ou mal informé sur... ?



Alors que la dématérialisation bénéficie de traits d'image particulièrement positifs, force est de constater que le principal frein à recourir à ces procédures réside très probablement dans la **mauvaise information des entreprises et des vendeurs** (au-delà du fait déjà souligné lors de l'étude qualitative que le recours aux marchés publics constitue une activité secondaire ou épisodique dans de nombreuses entreprises).

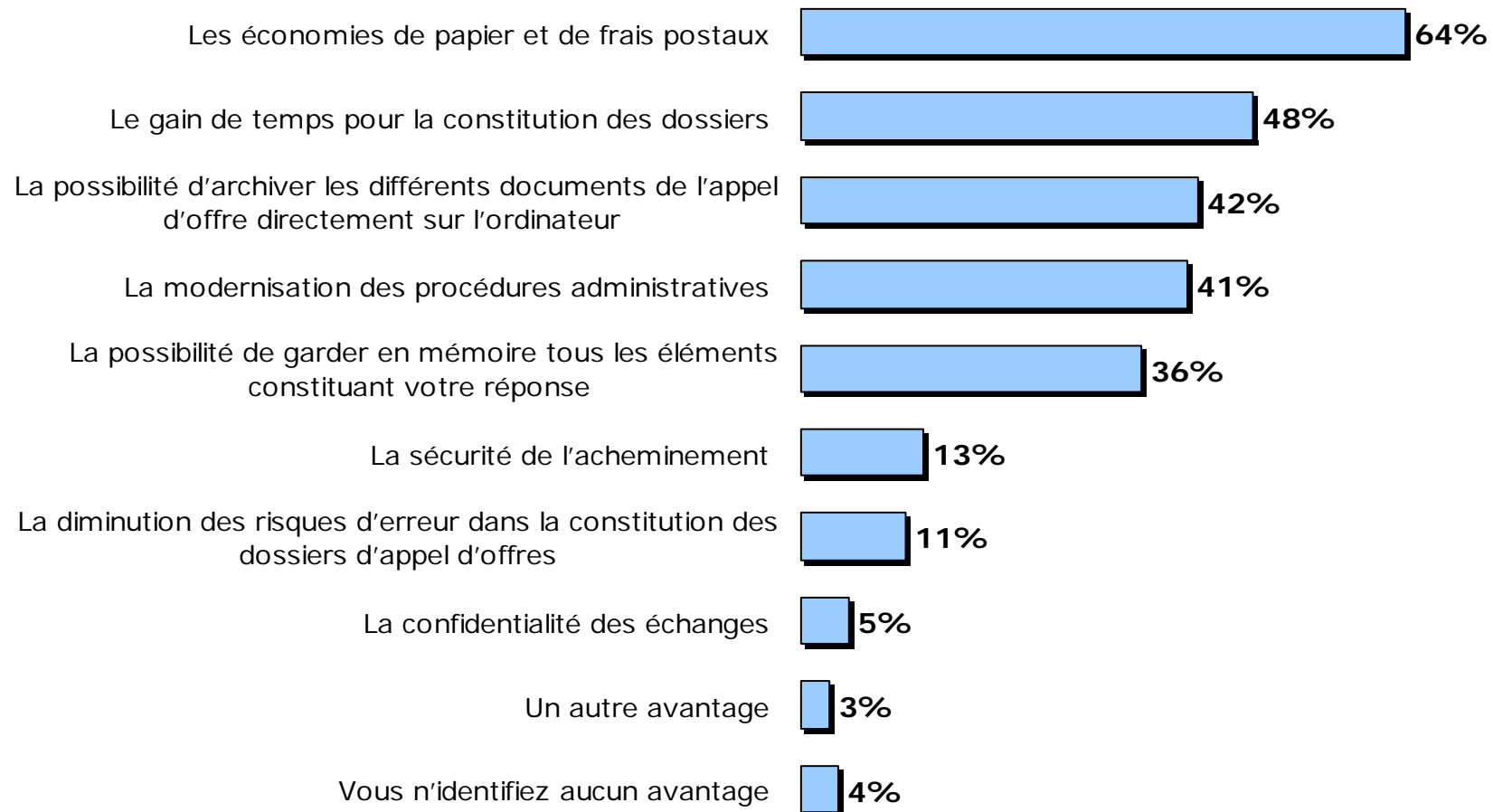
Dès lors, **seule une minorité de vendeurs (47%) s'estime « très bien » (9%) ou « plutôt bien » (38%) informée sur les procédures de dématérialisation des marchés publics**, un résultat nettement perfectible. Surtout, **moins d'un tiers (32% exactement) exprime le sentiment d'être bien informé sur le processus de réponse à un appel d'offre par voie électronique**. La méconnaissance des vendeurs en matière de dématérialisation s'avère par conséquent importante.

Quelques secteurs d'activités se distinguent des autres par de meilleurs niveaux d'information sur les procédures de dématérialisation : l'informatique (56%) et les transports (51%). Les résultats sont également meilleurs – quoique largement perfectibles – dans **les entreprises disposant d'un service dédié à la gestion des services publics**. Parmi ces dernières, 59% des vendeurs (contre 41% du reste de l'échantillon) s'estiment bien informés sur les procédures dématérialisation, de même que 39% (contre 28% du reste de l'échantillon) sur le processus de réponse à un appel d'offre par voie électronique.

En toute logique, **le sentiment d'information obtient ses meilleurs scores parmi les vendeurs ayant significativement franchi le pas en matière de dématérialisation**. Ainsi, 75% des vendeurs ayant déposé « régulièrement » ou « plusieurs fois » des offres en ligne s'estiment bien informés sur les procédures contre seulement 42% de ceux ne l'ayant jamais fait.

Les principaux avantages attribués à la dématérialisation

Question : *Parmi cette liste, pouvez-vous préciser quels sont selon vous les trois principaux avantages de la dématérialisation des procédures d'appel d'offre ?*



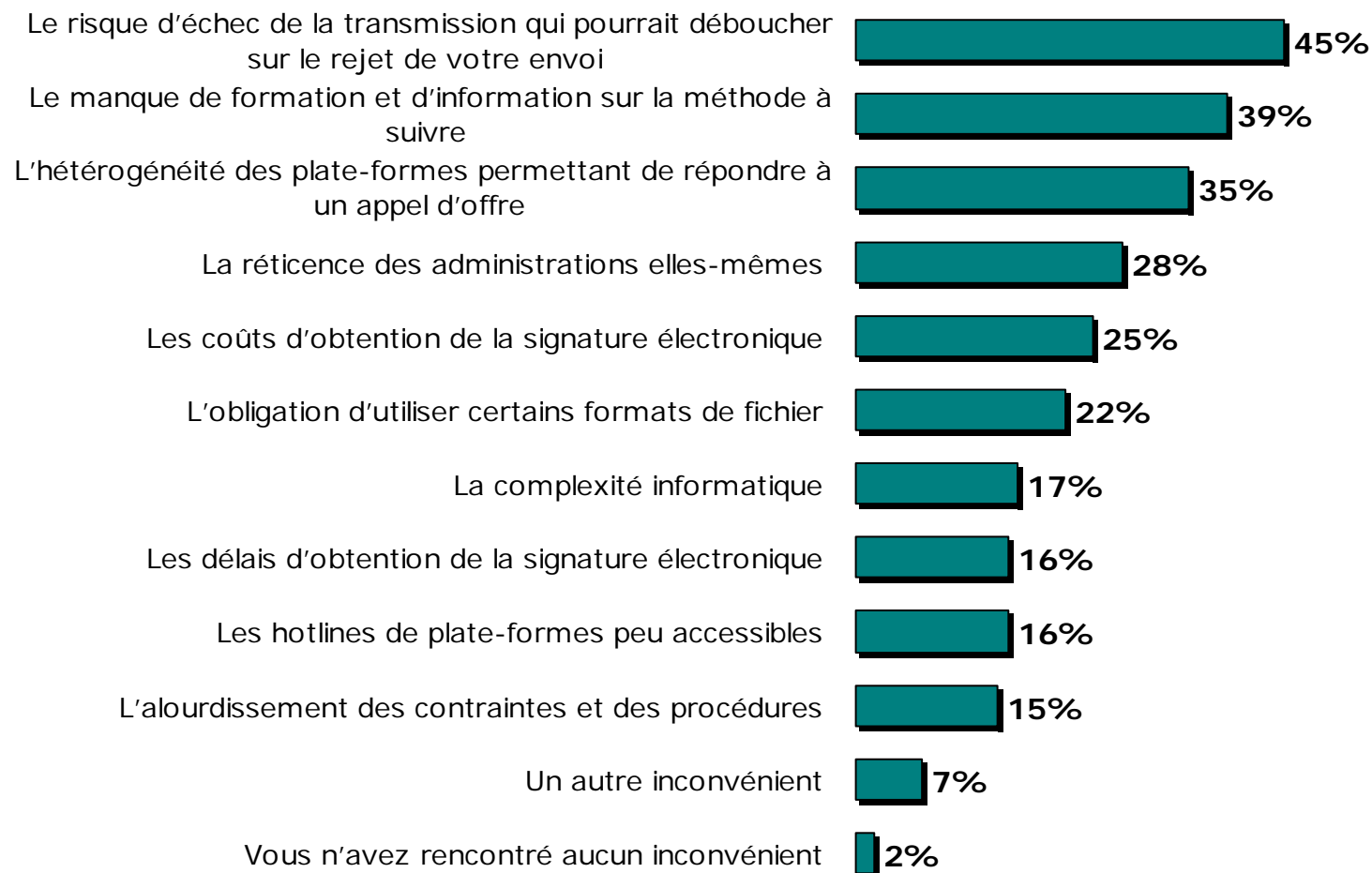
Les économies de papier et de frais postaux dominant nettement les nombreux avantages de la dématérialisation perçus par les vendeurs avec 64% de citations. Viennent ensuite le gain de temps dans la constitution des dossiers (48%), la possibilité d'archiver les différents documents de l'appel d'offre directement sur l'ordinateur (42%) et la modernisation des procédures administratives (41%). La possibilité de garder en mémoire tous les éléments constituant sa réponse est également perçue comme un avantage par 36% des répondants.

En revanche, **seuls 13% mentionnent la sécurité de l'acheminement** et 11% la diminution des risques d'erreur dans la constitution des dossiers d'appel d'offre. **Les principaux avantages perçus se concentrent donc pour l'essentiel sur les aspects pratiques de la dématérialisation** et non sur les apports techniques à proprement parler, comme cela avait déjà été démontré lors de la phase d'étude qualitative menée en 2007.

La perception de ces avantages varie assez sensiblement d'un secteur d'activité à un autre et davantage encore selon l'implication des entreprises en matière de dématérialisation. Ainsi, la désignation des économies de papier et de frais postaux oscille entre 59% dans les secteurs « autres services » et « technologie-équipement » et 85% dans celui de l'environnement plus sensibilisé à cette thématique. De même, 71% des vendeurs ayant transmis « régulièrement » ou « plusieurs fois » des offres en ligne citent cet avantage contre 64% de ceux ne l'ayant jamais fait. Enfin, 57% des personnes se sentant encouragées à répondre électroniquement aux appels d'offres mettent en exergue le gain de temps pour la constitution des dossiers contre 41% du reste de l'échantillon.

Les principaux inconvénients attribués à la dématérialisation

Question : *Et dans cette liste, pouvez vous préciser quels sont selon vous les trois principaux inconvénients de la dématérialisation, c'est-à-dire les trois principaux freins que vous avez rencontrés ou que vous appréhendez dans le cadre de la dématérialisation ?*



Les principaux inconvénients attribués à la dématérialisation

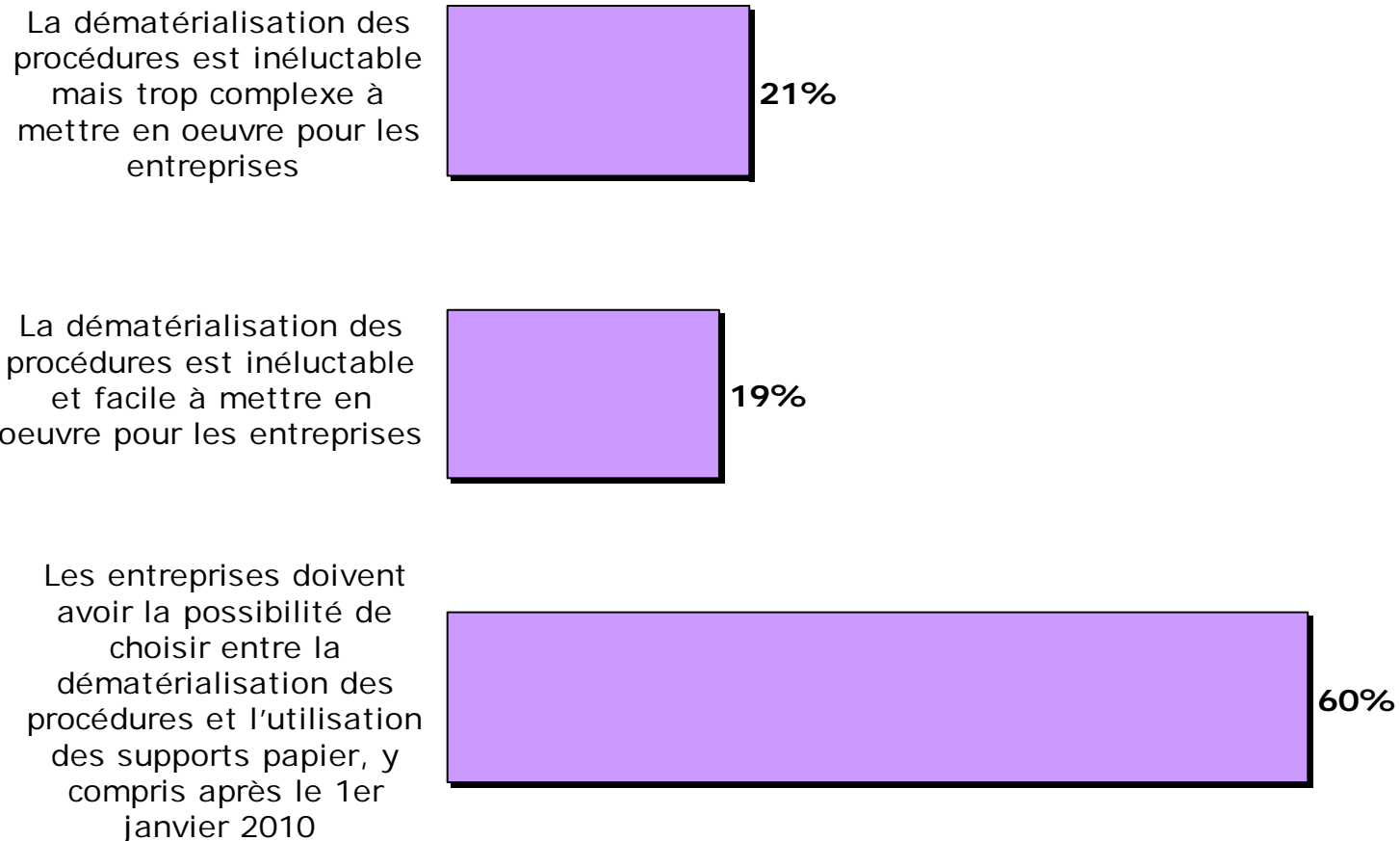
Les inconvénients attribués à la dématérialisation par les entreprises s'avèrent nettement plus diffus que les avantages, aucun d'entre eux n'étant cité par une majorité de vendeurs. A l'instar des enseignements tirés de l'enquête auprès des acheteurs publics, **le manque de formation et d'information sur la méthode à suivre obtient un score non-négligeable (39%)**, devancé de quelques points par **le risque d'échec de la transmission qui pourrait déboucher sur le rejet de son envoi (45%)**. **L'hétérogénéité des plates-formes** permettant de répondre à un appel d'offre arrive en troisième position avec 35% de citations.

Ces inconvénients pourraient en grande partie expliquer le manque d'engouement des entreprises mis en exergue par les acheteurs publics. Notons toutefois que **28% des participants à l'enquête pointent en parallèle les réticences des administrations elles-mêmes**, cette critique devançant de quelques points seulement les coûts d'obtention de la signature électronique (25%) et l'obligation d'utiliser certains formats de fichier (22%).

Plus précisément, le niveau de perception pour chacun de ces inconvénients varie sensiblement selon l'investissement des répondants en matière de dématérialisation. Ainsi, les vendeurs ayant « régulièrement » ou « plusieurs fois » déposé une offre en ligne citent davantage que ceux ne l'ayant jamais fait le risque d'échec de la transmission (52% contre 45%) ainsi que l'hétérogénéité des plates-formes (43% contre 33%). En revanche, les premiers se réfèrent nettement moins fréquemment que les seconds au manque de formation et d'information sur la méthode à suivre (22% contre 41%) du fait de leur expérience acquise en matière de procédures de dématérialisation.

L'attitude concernant la dématérialisation des procédures de marchés publics

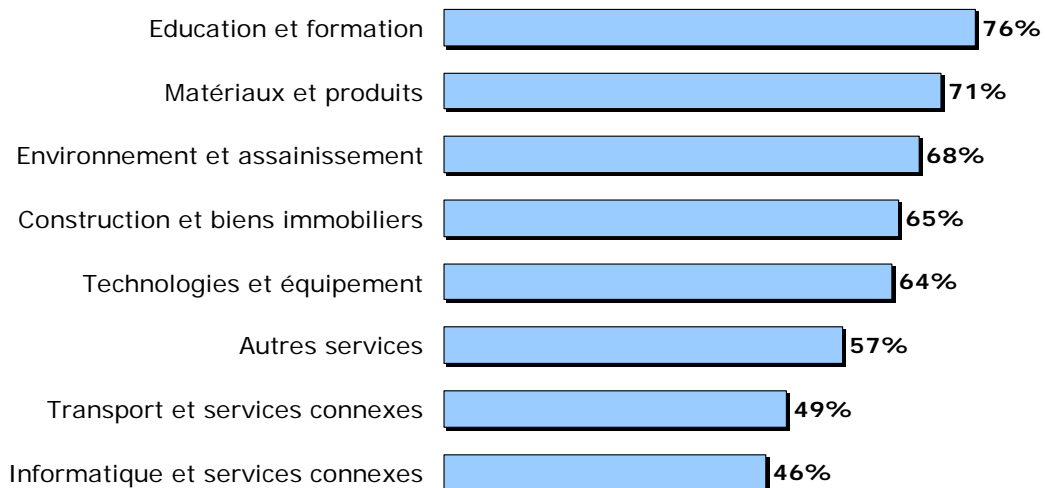
Question : *Tout bien considéré, laquelle des phrases suivantes correspond le mieux à votre opinion en matière de dématérialisation des procédures de marchés publics ?*



L'attitude concernant la dématérialisation des procédures de marchés publics

Tout bien considéré, une majorité de vendeurs souhaite que les entreprises aient la possibilité de choisir entre la dématérialisation des procédures et l'utilisation des supports papier, y compris après le 1er janvier 2010. *A contrario*, 40% jugent la dématérialisation inéluctable. Ce dernier pôle se divise toutefois en deux camps de poids comparable : 21% estiment qu'elle est trop complexe à mettre en œuvre par les entreprises contre 19% exprimant une opinion contraire. Rappelons que seuls 22% des répondants ont entendu parler de cette disposition (cf. page 68).

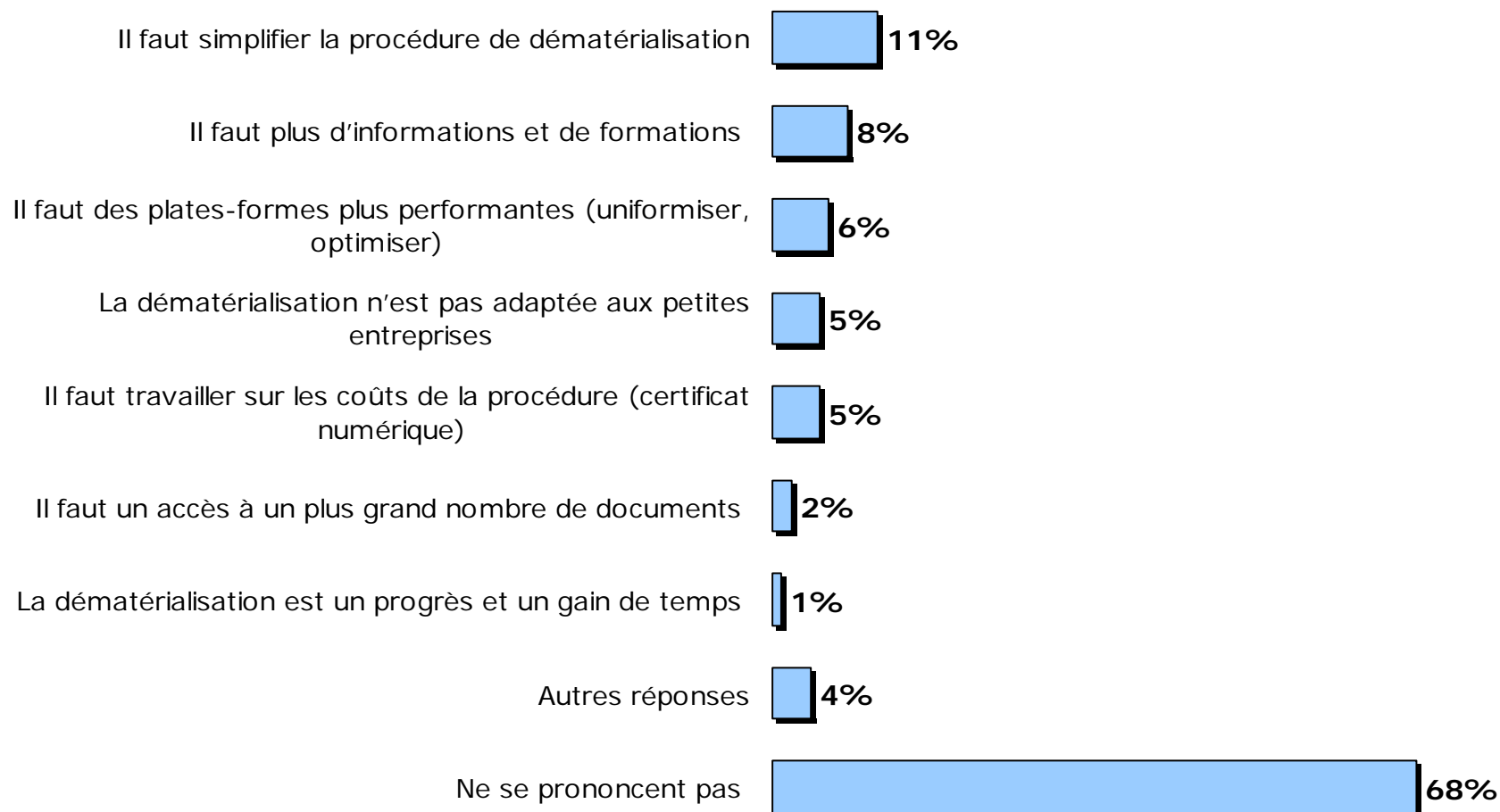
Le souhait d'avoir le choix entre la dématérialisation et les supports papier après le 1er janvier 2010 varie sensiblement d'un secteur d'activité à un autre (cf. graphique ci-dessous). Il obtient son meilleur score dans l'éducation et la formation où il rassemble 76% des répondants contre « seulement » 46% dans l'informatique (soit 30 points d'écart). En revanche, les variations s'avèrent minimales selon la taille salariale des entreprises et le fait de disposer ou non d'un service dédié à la gestion des marchés publics. Notons également que les vendeurs ayant déjà déposé une offre en ligne expriment des souhaits particulièrement contrastés : 47% souhaitent que le pouvoir adjudicateur laisse aux entreprises la possibilité de choisir contre 53% d'avis contraire.



- En % de : « Les entreprises doivent avoir la possibilité de choisir » -

Remarques complémentaires

Question : *Pour terminer, quelles sont les remarques que vous souhaitez ajouter à propos de la dématérialisation des procédures de marchés publics ? Y-a-t-il un point que vous souhaiteriez ajouter à propos de la dématérialisation ? (Question ouverte – Réponses non suggérées)*



Conclusions

L'étude quantitative sur la dématérialisation dans les marchés publics menée par l'Ifop pour la Direction des Journaux officiels s'avère riche d'enseignements et témoigne, à l'instar des enseignements tirés de l'étude qualitative exploratoire menée en 2007, de postures et d'appréhensions pour le moins différentes selon les cibles investiguées.

De toute évidence, les acheteurs publics manifestent une connaissance et une implication nettement meilleures que celles des entreprises et de leurs vendeurs en matière de dématérialisation des procédures d'appel d'offre. Toutefois, il convient de ne pas céder ici à la caricature. **La diversité des situations** rencontrées à l'échelle des établissements et collectivités publics invite à une lecture prudente de la situation observée et **apparaît relativement bien calquée sur la typologie réalisée lors de la phase d'étude qualitative**, validant *a posteriori* la classification issue de cette première étude.

D'une part, **les régions et les départements et les communes de plus de 50.000 habitants font preuve d'un positionnement particulièrement volontaire et dynamique**, indéniablement favorisé par l'existence (déterminante) de services dédiés à l'organisation et au suivi des marchés publics. La mise à disposition de moyens adaptés et la présence de professionnels des marchés publics au sein d'équipes étoffées (aux alentours de 8 personnes en moyenne) favorise et facilite naturellement l'appropriation et la mise en œuvre des nouvelles procédures de dématérialisation.

L'État et ses établissements se situent à un niveau intermédiaire en la matière.

A l'inverse, **les plus petites structures et en particulier les communes de moins de 10.000 habitants pâtissent à la fois d'un désavantage et d'un retard certains.** Bon nombre d'entre elles ne disposent pas d'un service dédié à la gestion des marchés publics. Lorsqu'il existe, celui-ci se limite généralement à une seule personne et nul doute que, dans ces deux hypothèses, les chances d'appropriation des procédures de dématérialisation s'amenuisent considérablement, d'autant plus que **ces petites structures réalisent le plus souvent des achats de faible montant en utilisant une procédure adaptée.**

En revanche, **cette phase d'étude quantitative auprès des acheteurs publics a permis de minorer l'importance des risques juridiques d'invalidation des marchés en cas de recours aux procédures dématérialisées** identifiés lors de l'enquête qualitative. Certes, ces risques sont bien perçus par une proportion non négligeable d'acheteurs et en particulier ceux encore peu familiers avec les procédures de dématérialisation. Toutefois, **c'est bien le manque de formation et d'information sur cet enjeu – et probablement le manque de pratique – qui constitue le principal frein à une mise en œuvre accrue de ces nouvelles procédures.**

Parallèlement, les acheteurs publics soulignent avec raison le manque d'engouement des entreprises pour la dématérialisation. Certes, la quasi totalité de leurs vendeurs téléchargent les dossiers de consultation des entreprises (DCE) et apprécient massivement ce nouveau service que l'on peut qualifier aujourd'hui de « routinier ». Pour autant, peu d'entre eux choisissent de s'investir davantage en déposant leurs offres sur une plate-forme d'achat dématérialisée ou sur un site Internet dédié.

Ici, le manque de formation et d'informations en matière de dématérialisation s'avère criant et entretient en retour la crainte d'un échec de la procédure et le refus de se confronter à un processus que l'on image volontiers complexe... voire coûteux. En outre, la présence d'un service dédié à l'organisation des réponses ou au suivi des marchés publics, et donc de professionnels des marchés publics, est nettement minoritaire dans les entreprises. Et lorsque ceux-ci existent, leur présence semble avoir peu d'impact sur le niveau des connaissances et de l'investissement des vendeurs en matière de dématérialisation.



Sur la base de ces éléments, et de toute évidence, l'objectif d'un recours accru aux procédures de dématérialisation (et plus précisément à celles concernant le dépôt d'offres en ligne) chez les « acheteurs » et les « vendeurs » ne pourra se concrétiser sans un important travail de sensibilisation et d'information à destination des entreprises.

L'attentisme et plus précisément la méconnaissance des vendeurs en matière de dématérialisation (déjà bien identifiée lors de la phase d'étude qualitative) **s'avère en effet flagrante – et à certains égards inquiétante** – dans la mesure où, à partir du 1er janvier 2010, c'est-à-dire dans 18 mois, le pouvoir adjudicateur pourra rendre obligatoire la transmission des candidatures et des offres par voie électronique. Seul un cinquième des répondants du secteur marchand ont entendu parler de cette disposition. **Le risque est donc important que de nombreuses entreprises se retrouvent exclues de l'accès aux marchés publics en raison d'un manque de préparation.** Pour la décharge des entreprises, on rappellera toutefois que, comme mis en lumière lors de la phase d'étude qualitative, la réponse à un marché public est une activité secondaire ou épisodique pour de nombreuses entreprises et en particulier les plus petites d'entre elles.

Dès lors, **les actions qui seront engagées au cours des prochains mois pour favoriser le recours à la dématérialisation devront s'adresser EN PRIORITE aux entreprises.** En effet, compte-tenu de la bonne mobilisation des acteurs publics en la matière il apparaît évident que ces derniers ne pourront, pour bon nombre d'entre eux, s'investir davantage qu'ils ne le sont actuellement s'ils ne reçoivent pas de candidatures et d'offres dématérialisées de la part des entreprises. **Le développement de la dématérialisation s'inscrit désormais dans la capacité des entreprises à dépasser le stade du téléchargement en ligne des DCE pour déposer leurs offres sur des plates-formes ou des sites Internet dédiés.**

Or, compte-tenu de l'état actuel des connaissances et des pratiques des entreprises et de leurs vendeurs en matière de dématérialisation, il serait probablement illusoire – voire contre-productif – d'imposer arbitrairement le recours à ces nouvelles procédures ; cette solution contraignante ne pouvant être utilisée qu'en ultime recours. Le risque de déstabiliser les acteurs économiques apparaît en effet non négligeable.

Dans un premier temps, il convient de **sensibiliser les acteurs du secteur marchand sur la perspective du 1er janvier 2010** et, d'une certaine manière, de dramatiser cette échéance pour **leur permettre de prendre conscience des risques encourus** à ne pas se confronter au plus tôt à ces nouvelles procédures. Pour ce faire, plusieurs outils adaptés aux publics ciblés s'offrent aux pouvoirs publics, qu'il s'agisse d'une communication sur le web ou sous format papier, voire l'organisation de réunions de sensibilisation auprès des responsables concernés.

Parallèlement, il ne serait sans doute pas inutile d'**inscrire « noir sur blanc » et en bonne place sur les DCE** (massivement téléchargés par les entreprises) **l'échéance du 1er janvier 2010** avec renvoi vers un site Internet ou une assistance téléphonique à la dématérialisation pour transmettre l'information aux acteurs concernés. **La sollicitation des regroupements professionnels** déjà proposée lors de la phase d'étude qualitative pourrait également participer de cet effort de sensibilisation.



Au final, **l'efficacité de cet important travail à destination des entreprises ne pourra se vérifier que par un recours accru des entreprises et de leurs vendeurs au dépôt de candidatures ou d'offres en ligne** sur des plates-formes dématérialisées ou des sites Internet dédiés. **Une pratique qui, par effet cumulatif, permettra à de nombreux vendeurs de se familiariser avec ces nouvelles procédures** et de lever ainsi les craintes existantes.

Rappelons toutefois que, à l'instar des attentes observées lors de la phase d'étude qualitative, **l'hétérogénéité des plates-formes pour le dépôt d'offres en ligne constitue également un frein potentiellement important** au recours à la dématérialisation. Compte-tenu du faible investissement des entreprises en la matière, il s'avère difficile de cerner avec précision l'importance du handicap induit par cette situation. Il n'empêche : cet inconvénient est davantage cité par les vendeurs ayant déjà déposé une ou plusieurs offres en ligne. Par conséquent, il convient d'**ANTICIPER les difficultés rencontrées par les vendeurs en favorisant**, autant que faire se peut, **l'homogénéisation des plates-formes mises à disposition des vendeurs par les acheteurs publics.** Cette nécessité est d'ailleurs très bien identifiée par les acheteurs publics qui citent majoritairement (62%) et placent en première position cet élément parmi les actions à mener pour développer les réponses dématérialisées.

Conclusions

Rappelons à cet effet qu'**en matière d'appropriation des nouvelles technologies** (et donc des outils proposés en matière de dématérialisation), **les premiers contacts sont déterminants**. Aussi, une entreprise et ses vendeurs recourront d'autant plus aisément à la dématérialisation et au dépôt d'offres en ligne que leur première expérience se sera passée dans de bonnes conditions. *A contrario*, un échec lors d'une première utilisation risquerait d'éloigner durablement les acteurs concernés de ces nouvelles procédures.