

Les bonnes pratiques TIC

Guide d'achat



Technologies
de l'Information
et de la Communication

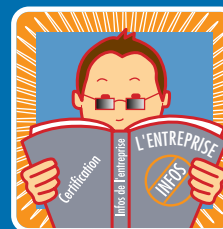


Les bonnes pratiques TIC

Guide d'achat



Technologies
de l'Information
et de la Communication



ADEISO

ASSOCIATION
POUR LE DEVELOPPEMENT
DE L'ELECTRONIQUE ET DE L'INFORMATIQUE
DANS LE SUD-OUEST

Téléphone 05 56 79 51 14

E-mail : contact@adeiso.com

www.adeiso.com

REGION
AQUITAINE

Chambre de Commerce
et d'Industrie de Bordeaux
Alliés pour entreprendre

ADEISO

ASSOCIATION
POUR LE DEVELOPPEMENT
DE L'ELECTRONIQUE ET DE L'INFORMATIQUE
DANS LE SUD-OUEST

Prestations TIC : comment bien acheter ?

En lançant une filière TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) à l'initiative du Conseil Régional d'Aquitaine et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux, l'ADEISO a souhaité établir un lien entre les entreprises du secteur et les commanditaires de prestations.

En la matière, l'action de l'ADEISO est fondée sur deux axes principaux :

- la crise économique qui a profondément touché les entreprises de ce secteur justifie d'apporter un soutien à celles qui ont résisté,
- un phénomène de dérive dans les pratiques de certaines entreprises nécessite de sensibiliser les acheteurs publics et privés à la prise en compte de ces réalités.

Dans ce secteur aussi, il est en effet important, pour les acheteurs de prestations, de pouvoir estimer le professionnalisme, le sérieux et la solidité des entreprises répondant aux appels d'offres et aux consultations. Ceci est d'autant plus nécessaire dans un métier encore jeune et vis-à-vis duquel on manque souvent de références solides.

En publiant ce guide, l'ADEISO souhaite, non seulement aider les commanditaires à mieux acheter et à éviter des déconvenues, mais aussi inciter les entreprises TIC à améliorer leurs pratiques.

Il y va de la crédibilité et de la pérennité de tout un secteur d'activité. Il y va également de son développement et des emplois qu'il génère.



JEAN-LUC RUMEAU

Vice Président TIC-Multimédia



Utilisation du guide

Ce document comporte plusieurs recommandations.

Objectif pour les acheteurs de prestations TIC (1) :

- **obtenir de la part des entreprises qui présentent des propositions un certain nombre d'informations utiles avant de faire le choix d'un prestataire.**

En effet, au-delà des aspects techniques et de coût, ce choix doit aussi reposer sur d'autres critères :

- l'entreprise est-elle économiquement **saine** ?
- respecte-t-elle le cadre **légal** auquel est soumise son activité ?
- quel est son degré de **professionnalisme** ?
- assume-t-elle **ses obligations** vis-à-vis de ses salariés (déclarations diverses, formation, ...) ?

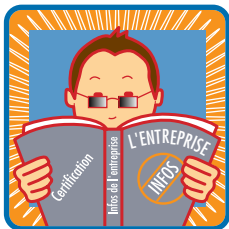
Les réponses à ces questions doivent vous permettre d'évaluer **la pertinence d'une offre**, chacun des éléments fournis par les entreprises pouvant constituer **un critère d'évaluation** complémentaire à la grille technique du cahier des charges. En revanche, elles n'ont aucun caractère discriminatoire.

Vous pouvez demander aux soumissionnaires de répondre à ce type de questions sous la forme de pièces justificatives à joindre en annexe de leurs propositions.

(1) Par prestations TIC, on entend :

- la réalisation de sites internet, intranet, extranet,
- la réalisation de Cederom,
- la conception de bornes interactives,
- l'imagerie,
- les montages audiovisuels numériques.





Informations fiscales et sociales

Il s'agit de recueillir des éléments permettant de juger du sérieux des entreprises soumissionnaires. Ils viennent en complément ou en remplacement des trois documents suivants, exigés lors des appels d'offres publics :

▼ OBTENIR LES DÉCLARATIONS

➤ La déclaration 3666 (volets 1-2-3) du Trésor Public de l'année,

➤ L'extrait Kbis de moins de 3 mois,

➤ Le certificat annuel à jour de l'URSSAF.

Ainsi, il apparaît judicieux d'obtenir de la part des entreprises les informations complémentaires suivantes :

➤ La date de création,

➤ Le montant de l'assurance responsabilité civile professionnelle,

➤ L'organisme d'assurance.

Enfin, pour les trois dernières années, il est nécessaire de connaître :

➤ Le nombre de salariés,

➤ Le chiffre d'affaires et le pourcentage réalisé dans l'activité correspondant au(x) lot(s) soumissionné(s),

➤ La marge brute,

➤ Le résultat net,

Ces éléments vous permettront d'apprécier le savoir-faire des entreprises. Il va sans dire cependant que la jeunesse d'une entreprise ne constitue pas un critère de sélection et ne préjuge en rien d'un manque de professionnalisme.



Dispositions légales

Pourquoi une licence ?

L'utilisation des logiciels et des services media (texte, son, image) est soumise à certaines dispositions légales. Les entreprises prestataires doivent donc disposer des licences d'exploitation nécessaires à leur utilisation. Cette réglementation a pour objet de lutter contre le piratage **en protégeant la propriété intellectuelle et artistique**. Elle permet également de placer les entreprises soumissionnaires sur un pied d'égalité. En effet, les coûts de production sont évidemment moins élevés lorsqu'une entreprise ne respecte pas ses obligations. **La déontologie des entreprises** qui soumissionnent doit donc être prise en compte dans les critères de choix d'un donneur d'ordres. Pour vous assurer du respect de ces obligations, vous pouvez demander aux entreprises prestataires de fournir, avec leur proposition, une lettre-type ou un engagement écrit.

▼ PRENDRE DES GARANTIES

➤ Licences de logiciels

Demander une lettre d'engagement comprenant la mention suivante :

"Je m'engage à fournir, si je suis retenu sur l'un des lots de ce cahier des charges, une liste et les copies des certificats des licences d'exploitation/d'utilisation des logiciels utilisés pour la production de ce(s) lot(s)."

➤ Droits et crédits

Demander une lettre d'engagement comprenant la mention suivante :

"Je m'engage à respecter, si je suis retenu sur l'un des lots de ce cahier des charges, les dispositions et lois concernant les droits de propriété intellectuelle, artistique et des modèles, et à fournir une liste des crédits de tous media utilisés pour la production de ce(s) lot(s)."



Définition des compétences

Ressources internes

- Comment est structurée l'entreprise répondant à votre proposition ?
- Comment sont réparties et maîtrisées les compétences internes du prestataire ?
- Qu'en est-il de celles qui seront affectées à la prestation qui vous est proposée ?

Ressources externes

Vous devez vous assurer que l'entreprise qui soumissionne dispose des ressources nécessaires pour répondre convenablement à votre demande. Il importe aussi que vous sachiez si elle sous-traite une partie de ses prestations, lesquelles et à quels fournisseurs.

▼ APPRÉCIER LES COMPÉTENCES

Pour obtenir ces informations, il est recommandé de demander aux entreprises de fournir les éléments suivants :

- ▶ L'organigramme de la société,
- ▶ La description détaillée des équipes impliquées lors des propositions,
- ▶ L'attestation d'embauche (DADS sans les salaires) sur l'honneur et CV des personnes clefs impliqués dans les propositions,

et de préciser :

- ▶ L'identification des fournisseurs de prestations lorsque celles-ci sont sous-traitées (ex : réponse groupée, création, crédit images...).



Organisation

Une bonne connaissance de la méthode de travail du prestataire est également essentielle.

Vous devez savoir s'il a mis en place une démarche ou une structure lui permettant **d'assurer la qualité** du service ou du produit qu'il vous propose.

Par ailleurs, vous devez vous assurer qu'il **maîtrise la planification** du travail à travers différentes étapes. C'est ainsi que pourra s'établir avec lui une relation de confiance reposant sur des bases solides. C'est également pour vous le moyen de vérifier qu'il **maîtrise ses coûts** de production.

▼ S'ASSURER DU RESULTAT

Demander aux entreprises de fournir les éléments suivants :

- ▶ **Planification de la production ou du projet (étapes clefs, validations clients...).**

et de préciser :

- ▶ **Démarche Qualité et/ou Certification ISO ou CMM, NF ou autre, dans l'activité correspondante au(x) lot(s) soumissionné(s)...**

Enfin, il est souhaitable que le prestataire, au-delà de sa réponse au cahier des charges, utilise effectivement les méthodes proposées. Le suivi de la réalisation et le dialogue avec vous s'en trouveront renforcés.

Certes, dans ce domaine aussi, le risque zéro n'existe pas. Mais en suivant ces quelques recommandations, vous mettrez de votre côté toutes les chances d'acheter mieux vos prestations TIC.