

## 2 - UNE ENQUÊTE POUR QUI ?

### 2.1 Répartition entre praticiens réguliers et utilisateurs occasionnels

L'enquête débutait par une question préliminaire : «  *votre entité dématématise-t-elle ses procédures d'achat : régulièrement ? Ou rarement voire jamais ?* », permettant d'orienter les acheteurs sur la série de questions la mieux adaptée à leur usage de la dématématiation.

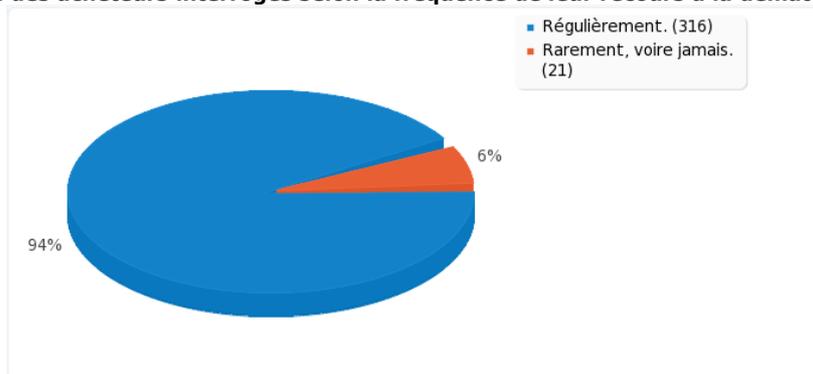
Les réponses se sont réparties comme suit :

	Dématématient régulièrement	Dématématient rarement, voire jamais	Sans réponse sur le niveau de pratique	Total
Participants	681	91	55	827
% des réponses reçues	82%	11%	7%	100%

Les praticiens réguliers de la dématématiation représentent l'imposante majorité des acheteurs ayant souhaité remplir le questionnaire (82 %) ; les utilisateurs occasionnels n'ont représenté que 11% des réponses reçues.

L'enquête a permis de recueillir 337 questionnaires complets, ce qui est très satisfaisant compte tenu du nombre de réponses demandées aux acheteurs : 38 questions pour l'acheteur qui « dématématie rarement » et 44 pour l'acheteur qui dématématie « régulièrement ».

Répartition des acheteurs interrogés selon la fréquence de leur recours à la dématématiation :

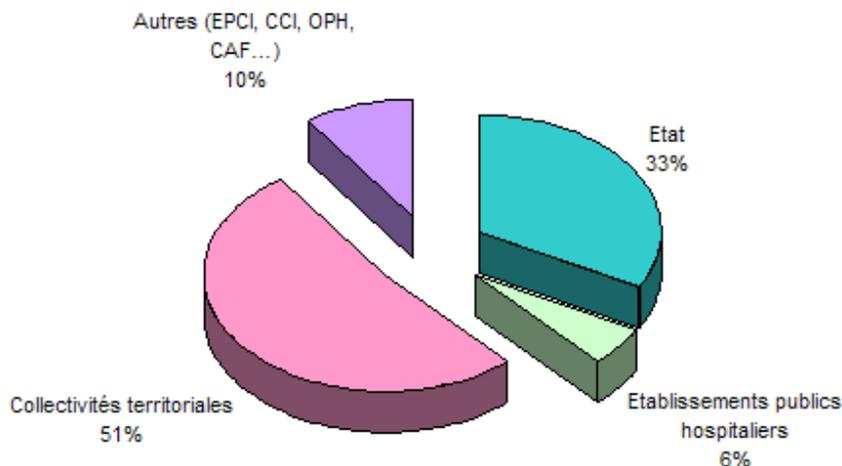


### 2.2 Ventilation par catégories d'acheteurs

Toutes les catégories d'acheteurs publics sont représentées dans l'analyse.

La participation des collectivités territoriales est la plus forte, mais l'Etat est bien présent. Suivent la catégorie « autres » et le secteur hospitalier.

Les entités « autres » sont essentiellement des EPCI, des CCI, des OPH et des établissements de sécurité sociale pour la plupart.



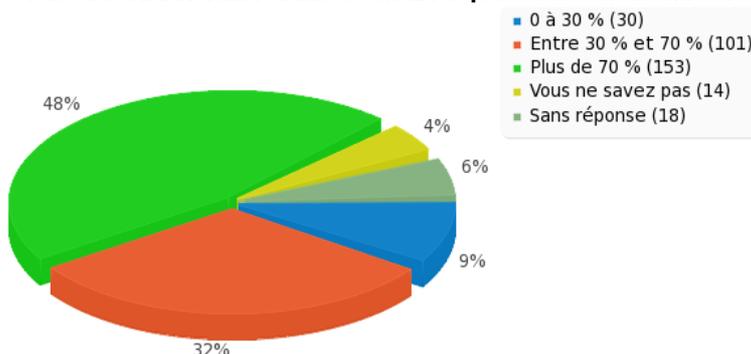
### 3 - QUELS TYPES DE MARCHÉS LES ACHETEURS DÉMATÉRIALISÉNT-ILS ?

#### 3.1 Procédures

L'un des objectifs de l'enquête était de connaître la proportion de marchés passés selon une procédure adaptée (MAPA). Les modalités de passation des MAPA sont laissées à la libre appréciation de l'acheteur public, y compris la publicité pour les marchés de moins de 90000 € HT. Il était donc intéressant d'observer si les acheteurs s'appuyaient, pour ce type de marchés, sur leur profil d'acheteur.

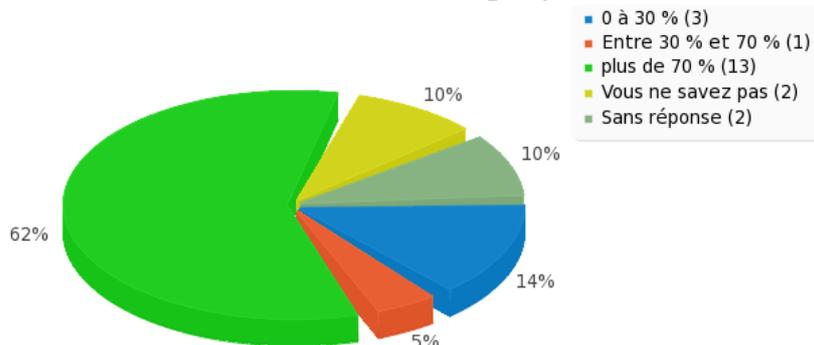
Pour 48% des praticiens réguliers de la dématérialisation, les MAPA représentent plus de 70% des marchés passés par leur entité.

Part des MAPA dématérialisés chez les praticiens chevronnés :



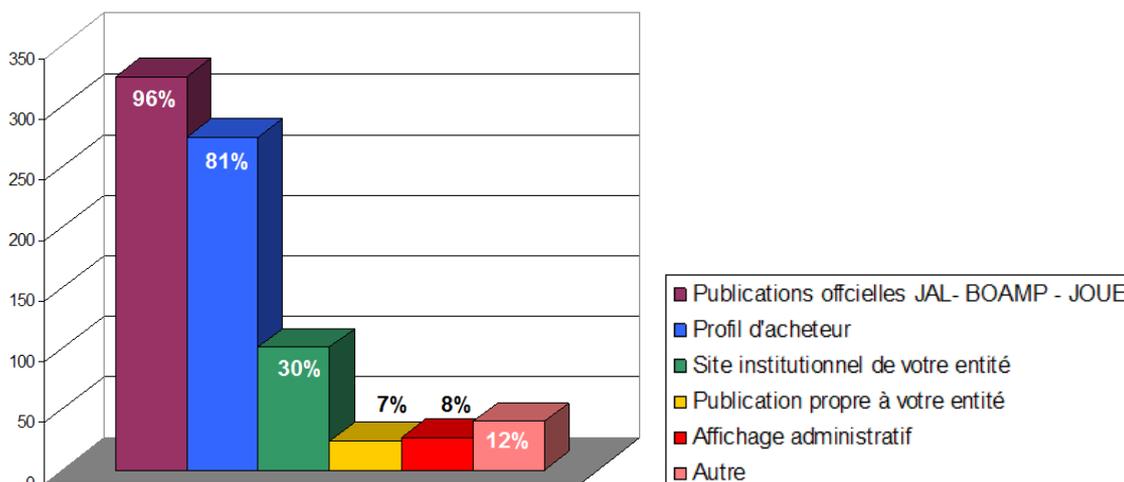
La proportion de MAPA est également majoritaire chez les usagers ponctuels et les non initiés.

Part des MAPA dématérialisés chez les usagers ponctuels ou non initiés :



#### 3.2 Mesure de publicité

Tous niveaux de pratique de la dématérialisation confondus, l'utilisation des modalités de publicité est convergente : les profils d'acheteurs sont très utilisés, même lorsque cela n'est pas obligatoire, donc en dessous de 90 000 €.

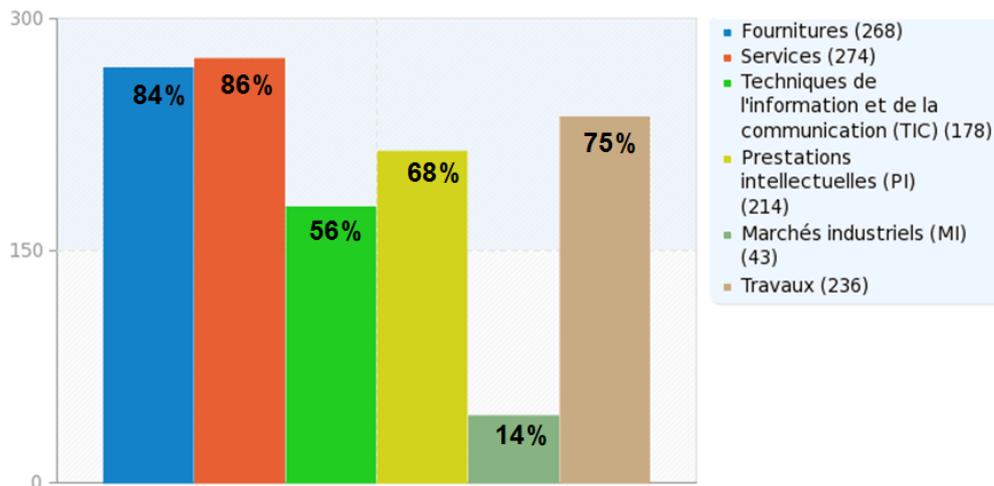


La publicité en ligne sur les sites internet « institutionnels » des entités semble également constituer un vecteur de mise en concurrence apprécié (30 % d'acheteurs), comme en témoigne la troisième place prise par la publication sur ces sites.

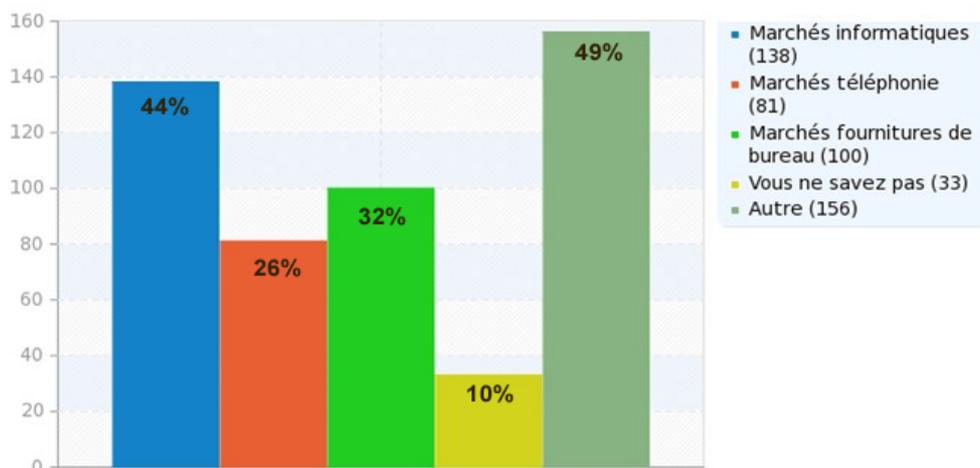
### 3.3 Catégories d'achat

Les acheteurs ayant déclaré dématérialiser régulièrement ont été invités à répartir leurs consultations entre les grandes catégories d'achats publics, à savoir : fournitures, services, techniques de l'information et de la communication (TIC), prestations intellectuelles (PI), marchés industriels (MI) et travaux.

La répartition de la dématérialisation entre les grands secteurs d'achat est relativement homogène, à l'exception des marchés industriels qui concernent un nombre limité d'acheteurs :



Cette répartition équilibrée s'est confirmée lorsque l'enquête a demandé aux praticiens chevronnés de préciser les types de marchés qu'ils dématérialisent le plus couramment :



Pour les praticiens réguliers, comme on pouvait s'y attendre, ce sont les marchés informatiques (44 %) qui sont les plus dématérialisés (avant que ce ne soit obligatoire pour les types de marchés de plus de 90 000 € HT).

Viennent ensuite, par ordre décroissant, les marchés de fournitures de bureau (32 %), puis les marchés de téléphonie (26 %)

## 4 - COMMENT LES ACHETEURS DÉMATÉRIALISENT-ILS ?

### 4.1 Par l'intermédiaire du profil d'acheteur

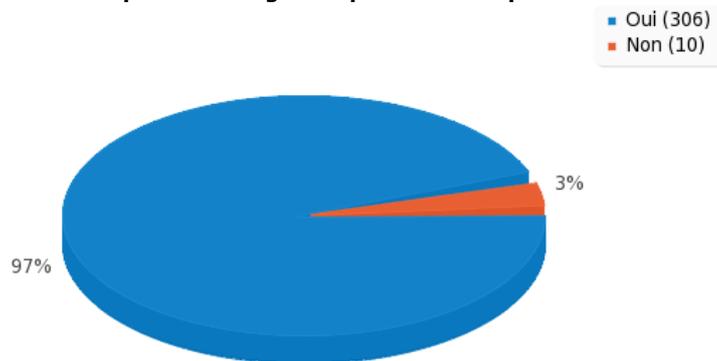
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, posséder un « profil d'acheteur » est obligatoire pour y publier tous les avis d'appel public à la concurrence (AAPC) portant sur des marchés d'un montant supérieur à 90 000 € HT et recevoir les candidatures et les offres.

L'enquête permet de connaître le degré d'équipement des pouvoirs adjudicateurs.

Quelle que soit leur fréquence d'utilisation de la dématérialisation, 94% des participants ont confirmé posséder un profil d'acheteur.

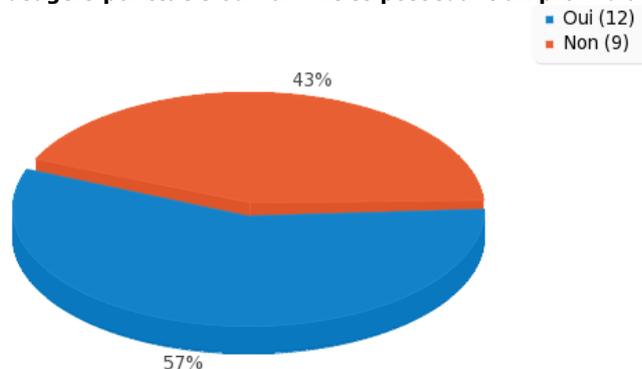
Dans le détail, les acheteurs qui dématérialisent régulièrement sont 97% à posséder un profil d'acheteur.

Part des praticiens réguliers possédant un profil d'acheteur :



Pour les acheteurs qui dématérialisent peu ou pas, le bilan est en revanche plus mitigé :

Part des usagers ponctuels ou non initiés possédant un profil d'acheteur :



### 4.2 Quelles fonctionnalités pour un profil d'acheteur ?

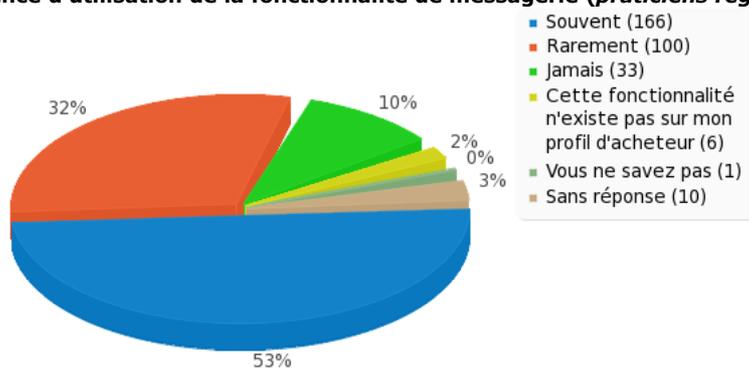
L'enquête s'est inspirée du guide pratique de la dématérialisation des marchés publics pour dresser la liste des principales fonctionnalités que doivent assurer les profils d'acheteurs, et a demandé aux praticiens de classer celles-ci en fonction de leur degré d'utilisation.

Sans surprise, ils sont 90% à déclarer souvent utiliser leur profil pour publier leurs avis d'appel public à la concurrence (AAPC).

Ils sont même plus de 93% à plébisciter la mise en ligne des dossiers de consultation des entreprises (DCE), qu'ils utilisent donc souvent. Près de 80% des participants à l'enquête « entreprises » partageait déjà leur intérêt pour cette fonction.

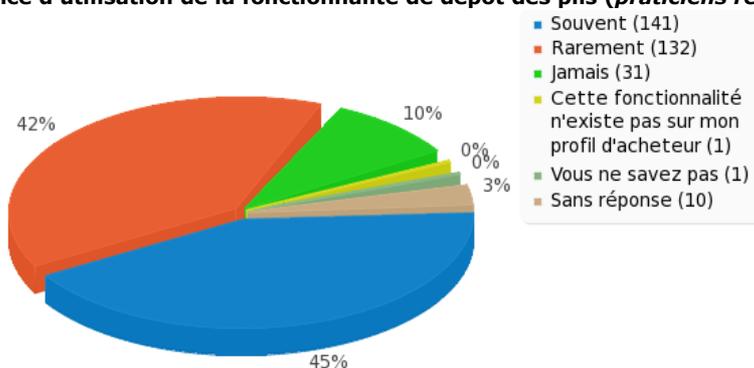
■ Pour les autres fonctionnalités, la possibilité d'envoyer des courriels sécurisés aux candidats (pour des échanges question-réponses, l'envoi d'avis de rejet...) n'est couramment utilisée que par 53% des acheteurs.

**Fréquence d'utilisation de la fonctionnalité de messagerie (*praticiens réguliers*) :**



■ En ce qui concerne la réception des candidatures et des offres électroniques, la fréquence d'utilisation diminue également : ils ne sont que 45% à demander souvent la transmission dématérialisée des pièces.

**Fréquence d'utilisation de la fonctionnalité de dépôt des plis (*praticiens réguliers*) :**

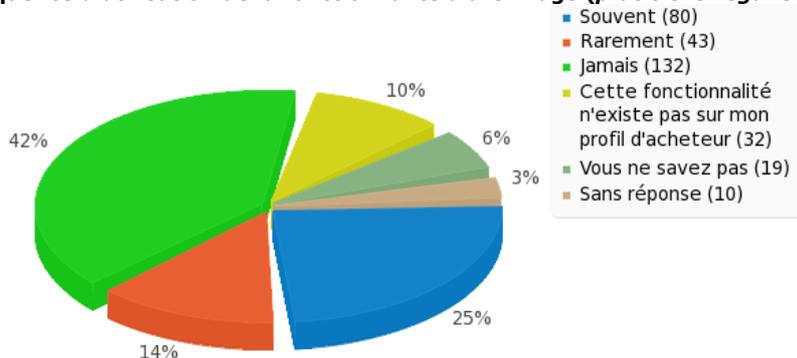


Ces éléments confirment que le profil d'acheteur est avant tout un moyen de publicité et de mise à disposition des DCE avec, comme objectif, l'élargissement de la concurrence, tout en assurant à l'entité un gain de temps et un certain nombre d'économies (sur les publications annexes, la reprographie, ou les frais postaux principalement).

Mais 67% des praticiens réguliers affirment ne jamais utiliser leur profil pour notifier leurs marchés. La dématérialisation complète des procédures n'est pas encore une réalité. Le cadre réglementaire de la signature électronique pour les acheteurs n'est pas encore achevé.

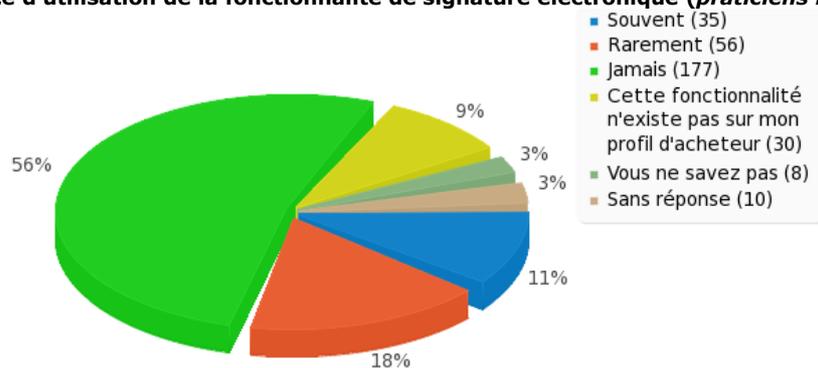
■ Quant à l'archivage en ligne, seuls 25% des usagers réguliers y ont souvent recours. 42% ne l'utilisent pas et pour 10% d'entre eux, cette fonctionnalité n'existe pas.

**Fréquence d'utilisation de la fonctionnalité d'archivage (*praticiens réguliers*) :**



■ Enfin, concernant la signature électronique, une inquiétude : 11% seulement des acheteurs qui dématérialisent pourtant régulièrement utilisent souvent cette fonctionnalité.

#### Fréquence d'utilisation de la fonctionnalité de signature électronique (*praticiens réguliers*) :



Il est vrai que la signature électronique est souvent mise en cause comme principal frein au développement de la dématérialisation, même si techniquement, elle est aujourd'hui maîtrisée.

#### 5 - LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE EST-ELLE VRAIMENT UN PROBLÈME ?

56% des praticiens réguliers ont déclaré ne jamais utiliser la fonctionnalité « signature électronique » de leur profil d'achat.

Pourquoi ?

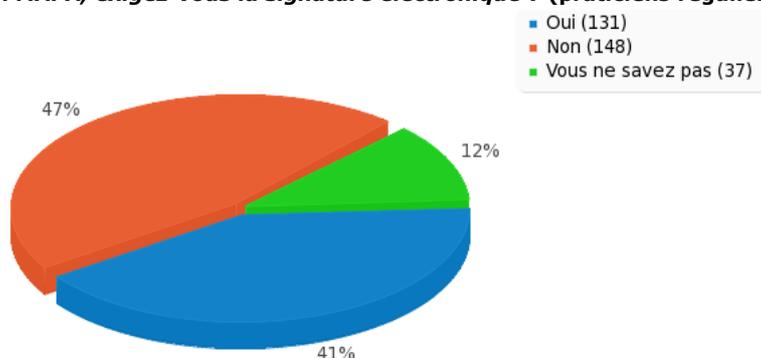
##### 5.1 Les acheteurs et la signature électronique

La réglementation n'impose pas la signature électronique pour les MAPA.

Or, comme précisé au point 3.1 du présent rapport, les MAPA sont globalement majoritaires dans les procédures dématérialisées (plus des deux tiers pour 62 % des praticiens réguliers).

Cela expliquerait, au moins partiellement, que 47% des acheteurs aient déclaré ne pas avoir rendu obligatoire la signature électronique.

#### En MAPA, exigez-vous la signature électronique ? (*praticiens réguliers*)



Les acheteurs ne semblent donc pas enclins à se priver de la souplesse autorisée par les MAPA, bien que le guide pratique sur la dématérialisation rappelle les risques encourus à accepter des offres non signées (*cf. point 6.3.2 du guide, page 38*).

Il se peut également que la signature électronique ne s'impose pas, car les acheteurs ne demandent pas que les candidatures et les offres soient transmises par voie électronique (ce que tendrait à montrer les résultats sur l'utilisation de la transmission dématérialisée des dossiers des candidats, précisés plus haut : 52% utilisent rarement ou jamais cette fonction).

Enfin, ce chiffre pourrait s'expliquer par le fait que la majorité des acheteurs publics n'imposent pas leur outil comme unique moyen de signer des documents électroniques, contrairement à ce qui est pourtant régulièrement dénoncé.

## 5.2 Les difficultés d'utilisation de la signature électronique pour les acheteurs

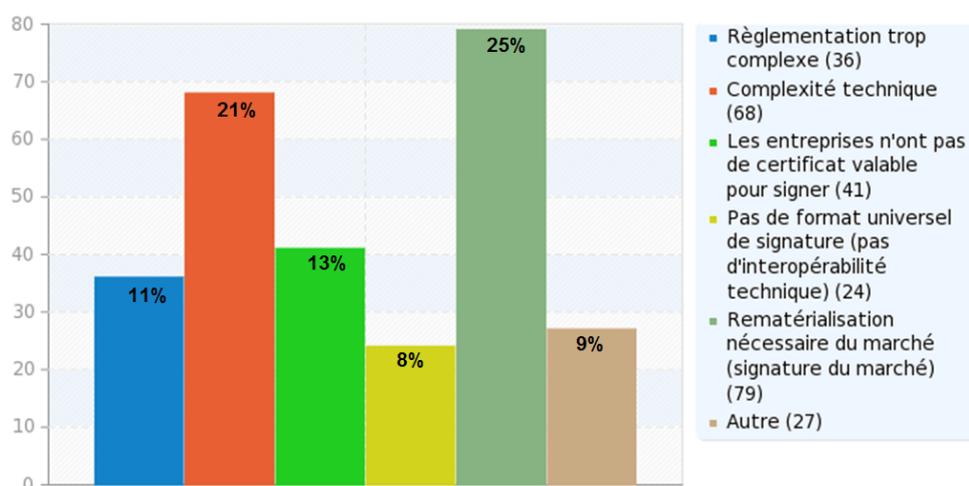
Le taux d'équipement des entreprises n'est en tout cas pas majoritairement dénoncé par les acheteurs : ils ne sont que 13% à le mettre en cause... 58% des entreprises ayant répondu au premier volet de l'enquête avaient déclaré posséder un certificat électronique.

En matière de certificats de signature, les entreprises estimaient manquer d'information sur les fournisseurs référencés et jugeaient la procédure d'acquisition trop complexe et trop longue.

11% des praticiens réguliers trouvent la réglementation trop complexe et 21% regrettent la complexité technique entourant la dématérialisation.

Les acheteurs ne sont pas restés immobiles face aux difficultés rencontrées par les entreprises : 58% confirment avoir mis en place une assistance téléphonique ("hot line"), assurée trois fois sur quatre par un prestataire extérieur.

Mais 25% estiment surtout que c'est la rematérialisation nécessaire du marché (pour la signature du pouvoir adjudicateur ou la transmission aux organes de contrôle) qui entrave la généralisation de la signature électronique :

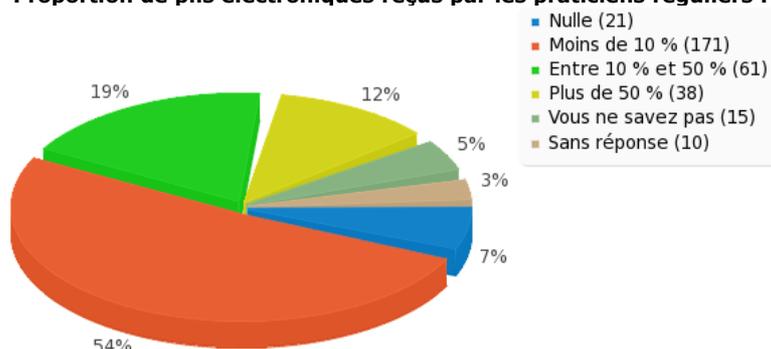


Les acheteurs qui dématérialisent rarement ou jamais leurs marchés sont, pour leur part, 90% à n'avoir jamais recouru à la signature électronique. Ils sont près de la moitié à dénoncer la complexité technique et l'inutilité induite par la rematérialisation nécessaire des pièces. 30% jugent également la réglementation trop complexe.

## 6 – LA PERCEPTION DE LA PRATIQUE DE LA DÉMATÉRIALISATION : ATOUTS ET FAIBLESSES

Lorsqu'on demande aux partisans de la dématérialisation à combien ils estiment la proportion de candidatures et d'offres transmises par voie électronique, les chiffres restent bas.

Proportion de plis électroniques reçus par les praticiens réguliers :



Ils sont 54% à estimer que la part de réponses électronique est inférieure à 10% du nombre total de réponse et ces praticiens chevronnés sont même 7% à penser que le nombre réponses dématérialisées est nul.

Finalement, même s'ils restent optimistes sur les perspectives offertes, le bilan de leur expérience s'annonce aussi mitigé que celui des réfractaires aux consultations électroniques. Ces derniers sont 42% à trouver la dématérialisation utile, 29% à la trouver inutile et 29% à ne pas avoir d'opinion.

### 6.1 Les atouts de la dématérialisation

85% des praticiens plébiscitent la dématérialisation comme vecteur d'amélioration de l'accessibilité des entreprises aux consultations.

Les entreprises annonçaient la réalisation de vraies économies, principalement en matière de papier et de reprographie mais également grâce à la diminution des coûts de déplacement. Les acheteurs corroborent cette tendance à plus de 63%.

Pour 45% des praticiens, la dématérialisation permet de rationaliser les tâches opérationnelles.

Malgré les craintes qui subsistent en matière de sécurité, là encore partagées avec les entreprises, les acheteurs sont tout de même près de 40% à souligner les garanties de fiabilités offertes par les procédures électroniques.

### 6.2 Les freins au développement

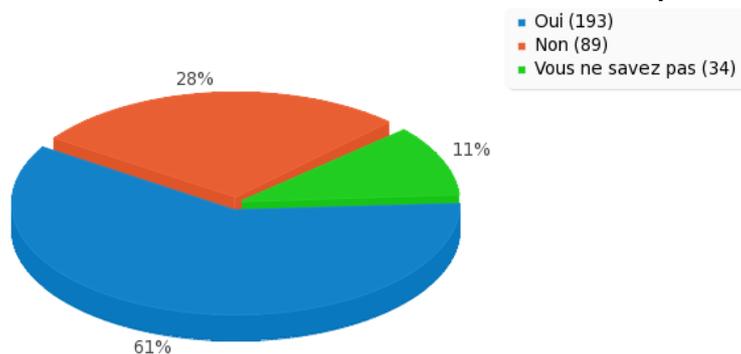
Pour près de 55% des acheteurs consultés, les entreprises semblent « subir », plus qu'elles ne sont le moteur du développement de la dématérialisation.

Les entreprises, et particulièrement les PME, n'ont pas conscience des facilités que peuvent leur apporter les consultations électroniques. Pour les opérateurs économiques, la dématérialisation a encore trop souvent une image d'« usine à gaz ».

Et ce n'est ni le manque de fiabilité dénoncé par un tiers des praticiens réguliers, ni la réglementation, que 26% trouvent trop complexe, qui va contribuer à changer cette image.

D'autant que lorsqu'on demande aux acheteurs si les difficultés ont persisté malgré l'expérience acquise par une pratique régulière, le verdict est édifiant : pour 61% des utilisateurs chevronnés, la situation ne s'est pas améliorée.

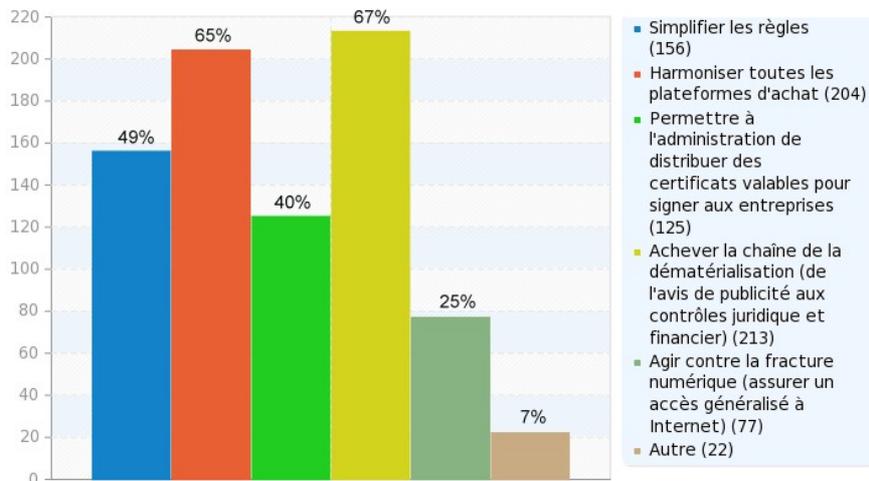
**Considérez-vous que les difficultés de mise en œuvre de la dématérialisation ont persisté ? (praticiens réguliers)**



### 6.3 Les axes d'amélioration

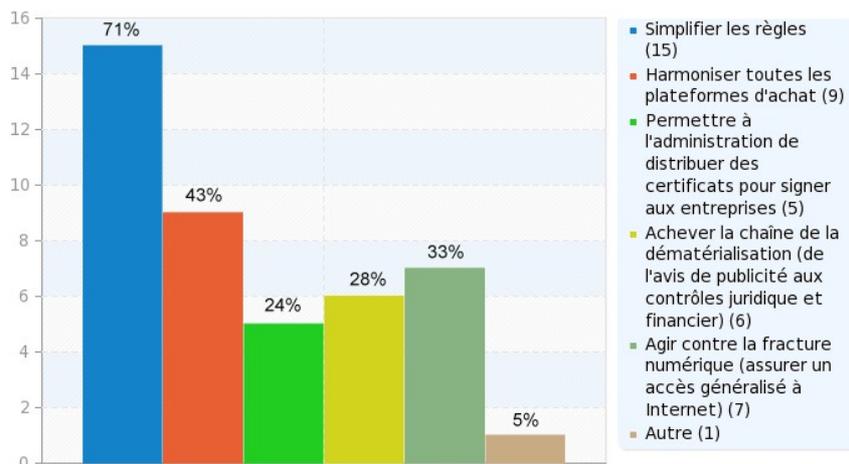
Selon les acheteurs, ce sont :

- pour les praticiens réguliers de la dématérialisation :



Pour ces acheteurs, l'achèvement de la chaîne de dématérialisation est considéré comme indispensable au développement de la dématérialisation.

- pour les utilisateurs occasionnels :



Pour ces acheteurs, la simplification des règles est une priorité, ainsi que l'harmonisation des plates formes d'achat.

Les autres axes d'amélioration considérés comme prioritaires sont l'harmonisation de l'ergonomie et des fonctionnalités des plateformes, la fourniture de certificats de signature par les administrations et, « évidemment », la simplification de la réglementation.

Le dernier axe à ne pas à négliger est celui de la résorption de la « fracture numérique ». Si l'évolution constante des technologies de l'information rend ces dernières toujours plus efficaces, encore faut-il qu'elles puissent atteindre tous les acteurs de la dématérialisation, sans distinction de taille ou de localisation géographique.

## ET DEMAIN ?

Il existe beaucoup de similitudes entre les réponses des entreprises et celles des acheteurs, que ce soit dans leurs sources de satisfaction ou dans leurs préoccupations. Tous les acteurs ont donc le même défi à relever. La dématérialisation est un concept récent et évolutif, car la révolution électronique n'est pas encore achevée. C'est en combinant leurs efforts qu'acheteurs et entreprises contribueront efficacement à ce qu'elle soit bénéfique pour tous.

Pour les y aider, le groupe d'études des marchés (GEM) Dématérialisation des marchés publics, finalise la rédaction d'un guide d'achat de services permettant la dématérialisation (achat ou location de plateformes de dématérialisation). Ce guide, dont la première version devrait être publiée avant fin 2011, émettra un certain nombre de recommandations visant notamment à homogénéiser le fonctionnement des plateformes.

Enfin, les enjeux de la dématérialisation dépassent largement le cadre du territoire national. La Commission Européenne a récemment publié un « livre vert » sur le développement des marchés électroniques, et lancé une consultation auprès des Etats membres. La France a répondu en invitant notamment la Commission à favoriser l'interopérabilité des systèmes et la simplification des procédures.