

Résultats de l'enquête en ligne Réponse des entreprises aux marchés publics

Au 1er janvier 2005, les entreprises pourront répondre aux marchés publics sous forme électronique, et les collectivités territoriales seront contraintes d'accepter une candidature électronique. En outre, dans une perspective de soutien accru aux PME, le gouvernement a lancé une action de mobilisation positive qui vise à soutenir les petites et moyennes entreprises qui répondent aux marchés publics ¹.

Le sondage réalisé en ligne par le greffe, lancé en juillet 2004, se donnait pour objectif de mieux connaître les opinions et les besoins des entreprises en matière de réponses aux marchés publics, et de recueillir leurs suggestions.

QUEL EST LE BILAN A L'ISSUE DE TROIS MOIS DE CONSULTATION ?

QUI A REPONDU ?

Le fait le plus marquant à retenir : 63% des entreprises qui se sont exprimées emploient moins de 10 salariés. Les réponses aux marchés publics suscitent donc l'intérêt des dirigeants de petites structures qui y voient un moyen d'élargir leur activité.

47% des entreprises interrogées proposent des prestations de services divers tels que l'aménagement d'espaces de bureaux, décoration, solutions et logiciels informatiques, vente de fournitures et consommables aux entreprises. Les autres activités sont également très variées : 8% exercent dans la construction, 5% dans l'industrie manufacturière, 3% dans les transports, l'hôtellerie, l'industrie agro-alimentaire et les services aux particuliers.

SYNTHESE EN BREF

Les entreprises souhaitent davantage **d'information**, de **simplification** et d'**accompagnement**.

Information car les entreprises ne sont pas suffisamment informées des lancements d'appels d'offres. La constitution du dossier de candidature est rendu difficile par la complexité des formulaires et la dispersion des différents interlocuteurs qui ralentit la récupération des pièces justificatives.

Simplification des procédures pour gérer moins de papier, et pour répondre plus rapidement et plus facilement. Les dirigeants souhaitent que les administrations utilisent un langage plus clair, qu'elles suivent une procédure homogène et qu'elles utilisent des formats de documents facilement exploitables.

Accompagnement au travers d'outils interactifs tels que des sites Internet par exemple, gratuits ou à faible coût. Les entrepreneurs seraient également disposés à investir dans des formations pour répondre plus efficacement.

La dématérialisation suscite l'intérêt des entrepreneurs interrogés, qui y voient un gain de temps et d'argent. Ils pensent que les administrations doivent encourager la dématérialisation des marchés publics car cela leur permettra de recevoir davantage d'offres.

¹ Un nouvel ensemble sera constitué début 2005, grâce à un rapprochement BDPME / ANVAR. Cet organisme proposera également des facilités aux PME en termes de services et de financement.

SUGGESTIONS POUR FACILITER LES REPONSES AUX MARCHES PUBLICS

En termes de simplification :

- Permettre aux candidats de déposer un dossier simplifié, quitte à le compléter par la suite,
- Simplifier les formulaires et les dossiers de consultation
- Fournir de façon récurrente les mêmes documents pour répondre à un marché public, selon un format identique et facilement exploitable.

En termes d'accompagnement :

- Proposer des formations pour comprendre les différents types de marchés publics et apprendre à constituer un dossier de candidature. Ces formations pourraient être dispensées par les administrations elles-mêmes ou par des organismes privés.
- Créer de nouveaux outils en ligne : site Internet intégrant un bouquet de services (accès aux offres, notices pratiques, téléchargement de formulaires, aide en ligne) que viendrait par exemple compléter un coffre-fort électronique pour conserver les documents dématérialisés. Certains entrepreneurs souhaitent que le greffe du Tribunal de commerce de Paris propose ces services, en raison de son expérience en termes de dématérialisation et d'outils interactifs en ligne.

En termes de coûts :

- Oui à l'accompagnement, mais à faible coût. Un organisme public ou privé pourrait proposer un abonnement annuel ou mettre un numéro de téléphone payant à disposition des entrepreneurs.

Comment les entrepreneurs perçoivent-ils les réponses aux marchés publics ?

La réponse aux appels d'offres des marchés publics est-elle une procédure courante ? Si non, pourquoi ?

Les marchés publics suscitent l'intérêt des entrepreneurs :

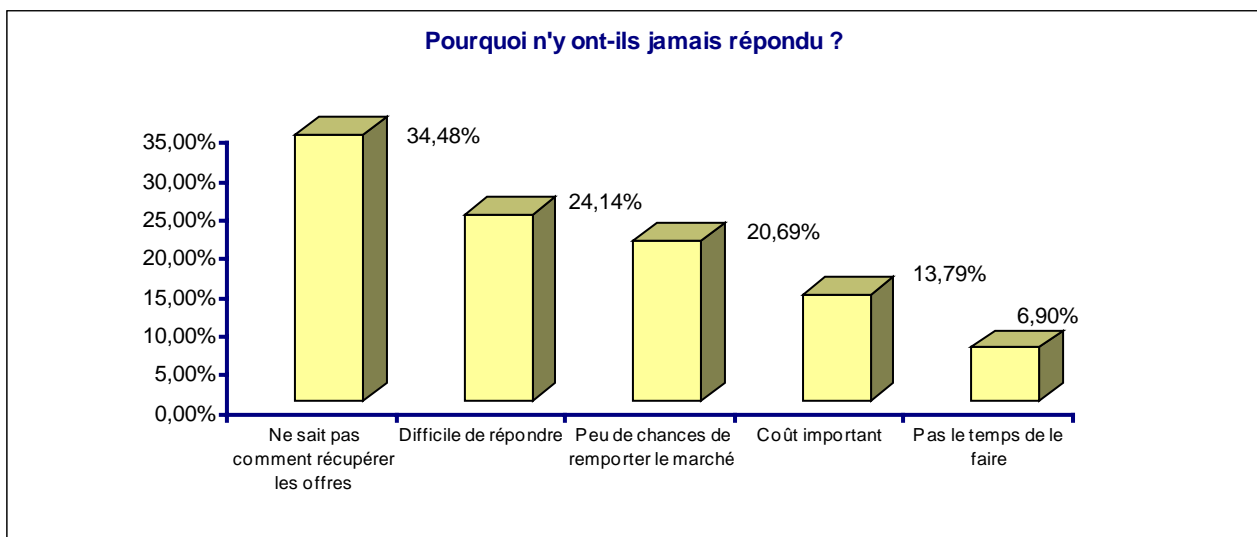
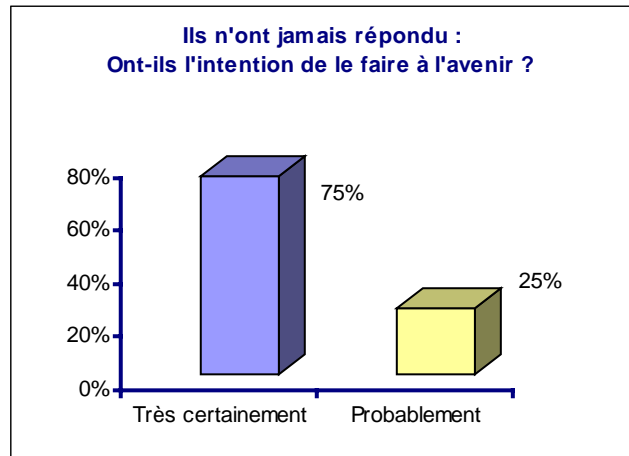
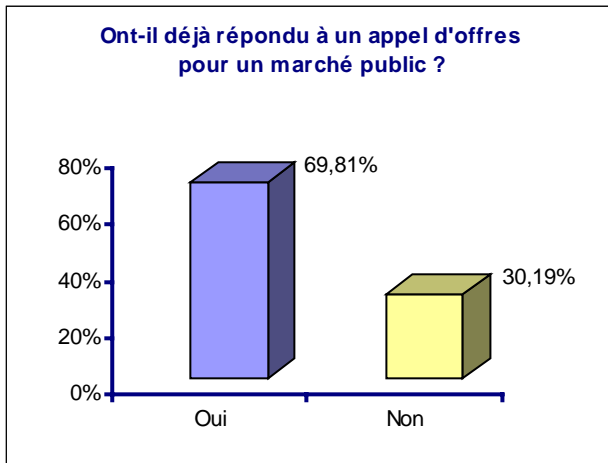
70% des personnes interrogées ont déjà répondu à des appels d'offres. « Décrocher un marché public demande beaucoup d'efforts, mais cela représente l'assurance de travailler pendant plusieurs mois ».

- Ils rencontrent des difficultés pour répondre aux offres (24%)
- Ils ne sont pas en mesure de présenter une offre commercialement intéressante (21%)

30% des entrepreneurs n'ont jamais posé de candidature pour les raisons invoquées ci-dessous :

- Ils ne savent pas où aller récupérer les offres (35%)
- Ils trouvent trop élevé le coût inhérent à la préparation de la réponse à l'appel d'offres (14%)
- Ils n'ont pas de temps à consacrer à ce travail (7%)

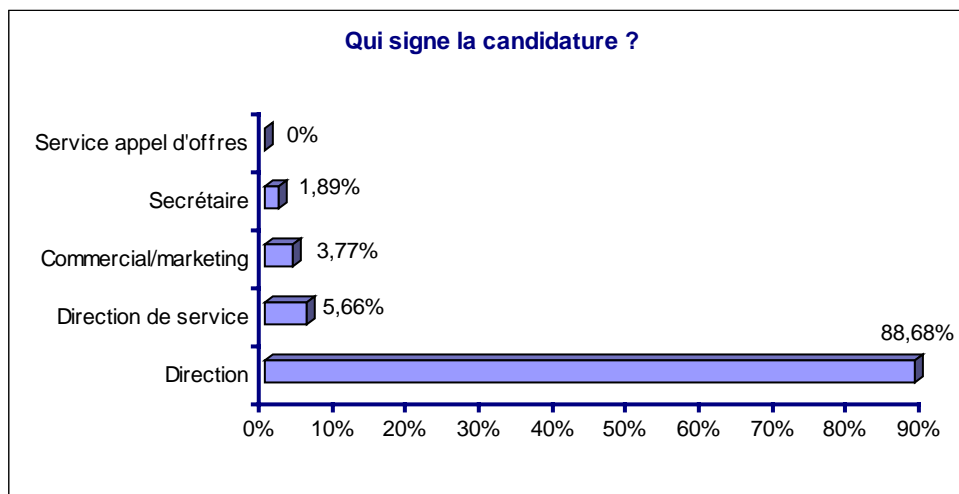
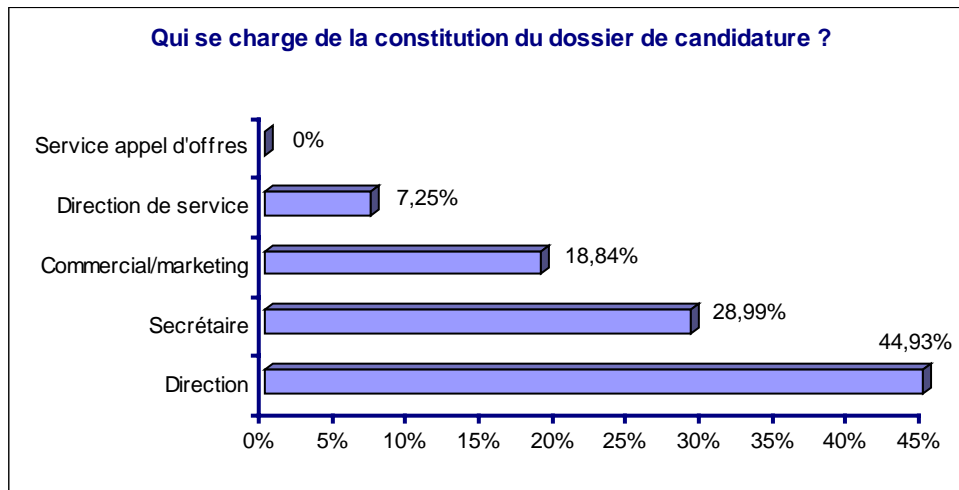
Certains indiquent « Plutôt que de passer par une candidature classique, mieux vaut se constituer un réseau relationnel pour approcher directement les grands comptes. Le contact direct permet de présenter une offre sur mesure ».



Qui se charge des réponses aux marchés publics ? Acteurs et organisation au sein des entreprises

Dans la majorité des entreprises interrogées, la constitution du dossier de candidature est réalisée par la Direction (45%) ou son secrétariat (29%), qui le signe dans 90% des cas. Il arrive parfois que la Direction délègue son pouvoir de signature aux directions de service (commercial, comptabilité, technique, etc) (5,5%).

Les structures plus importantes, dotées d'un service commercial ou marketing, remettent les réponses aux appels d'offres à leur force de vente (19%), qui se charge de traiter l'intégralité du dossier de candidature. Il est en revanche plus rare que les Directions de service répondent directement aux marchés publics (7%).



Evaluation des difficultés ou des freins administratifs liés à la constitution du dossier de candidature

La procédure administrative représente une difficulté pour 40% des personnes interrogées. Un responsable commercial indique « La complexité de la partie administrative nous fait perdre un temps précieux qui pourrait être utilisé à parfaire l'offre commerciale ou à répondre à d'autres appels d'offres ».

Evaluation du remplissage des formulaires administratifs :

Cette opération ne semble pas poser de problèmes aux entrepreneurs familiaux de cette procédure (49%), qui indiquent qu'une phase d'apprentissage est cependant indispensable.

Une proportion assez importante, soit 38%, estime que les formulaires sont difficiles à remplir. Les entrepreneurs indiquent que « Leur formulation est impossible à comprendre pour un profane », « le jargon employé représente un frein », et que « les formulaires sont indigestes ».

Evaluation du regroupement des pièces justificatives (attestations fiscales, sociales, extraits k bis) :

La grande majorité, soit 92%, estime que l'obtention des informations relatives au Registre du commerce et des sociétés telles que l'extrait k bis ne pose aucune difficulté.

51% des entrepreneurs interrogés ont rencontré des difficultés. Un Directeur général indique « S'il est assez simple d'obtenir les attestations sociales, il est beaucoup plus difficile d'obtenir les attestations fiscales. La mise en place de la DC7² représente un réel progrès, mais la première fois le candidat doit passer par un

² Cette attestation est un « passe-partout » délivré par les services fiscaux. Elle permet de poser sa candidature à des multiples appels d'offres durant une année civile.

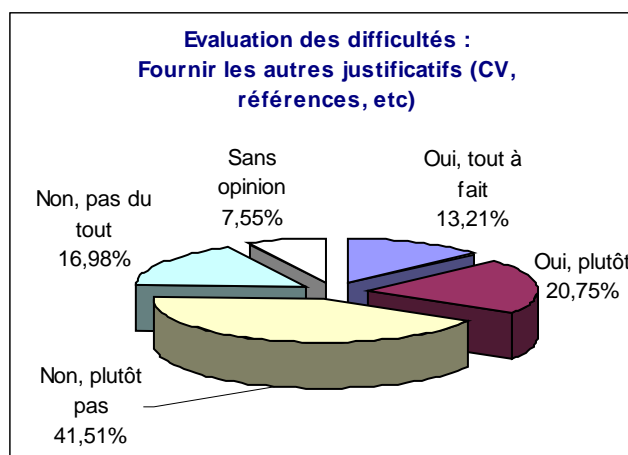
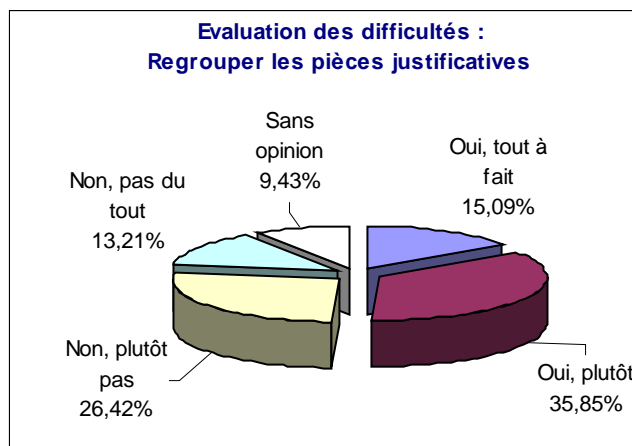
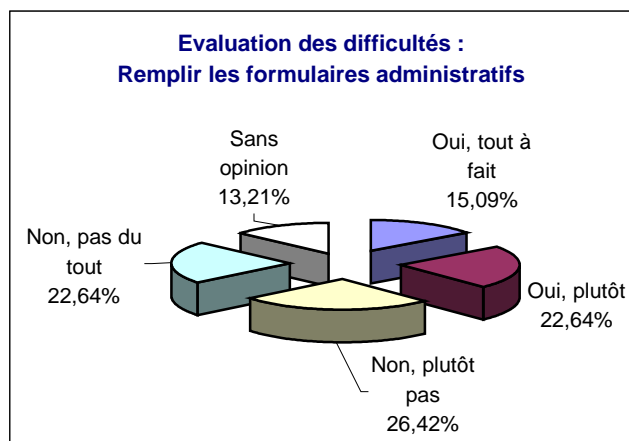
petit labyrinthe administratif pour réussir à l'obtenir ». Les autres personnes déplorent « La dispersion des interlocuteurs et des informations qui rallongent les délais », ainsi que « le manque d'information ».

40% estiment que cela ne pose pas de difficulté « quand on connaît la mécanique ».

Evaluation de la fourniture des autres pièces justificatives (présentation de l'entreprise, CV, références, etc) :

59% jugent cette opération facile « Il suffit de se constituer un dossier type, que l'on réactualise chaque année ».

Elle est jugée compliquée par 34% des entrepreneurs : « Les demandes émanant des organismes publics ne sont pas forcément homogènes et codifiées. Certains clients exigent la fourniture de tel ou tel justificatif, d'autres non. Par ailleurs, les formats exigés diffèrent fréquemment, ce qui complique la constitution du dossier ».



Evaluation des délais

Pour remplir les formulaires administratifs :

34%, soit la majorité des personnes interrogées ont besoin d'une journée pour les remplir, 26,5% deux à trois jours, 19% 4 à 7 jours, 15% plus d'une semaine. Ces résultats tendent à confirmer qu'une phase d'apprentissage est nécessaire pour mener efficacement à bien cette opération.

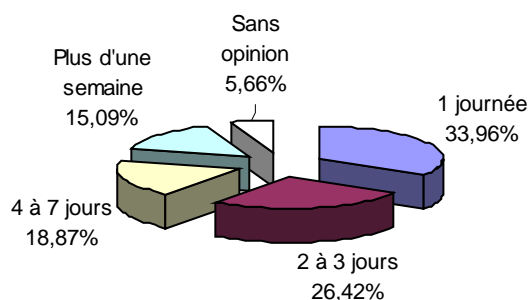
Pour regrouper les pièces justificatives :

24,5% estiment qu'une journée est nécessaire ; 26,5% ont besoin de 2 à 3 jours, 26,5% 4 à 7 jours, 15% plus d'une semaine. Ce volet semble être la phase pour laquelle les entrepreneurs rencontrent le plus de difficultés.

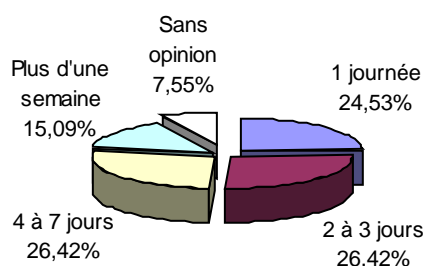
Pour fournir les autres justificatifs :

37% le font en une journée, 34% en 2 à 3 jours, 15% en 4 à 7 jours, 6% en plus d'une semaine. Les entrepreneurs réalisent un dossier type qu'ils utilisent systématiquement par la suite.

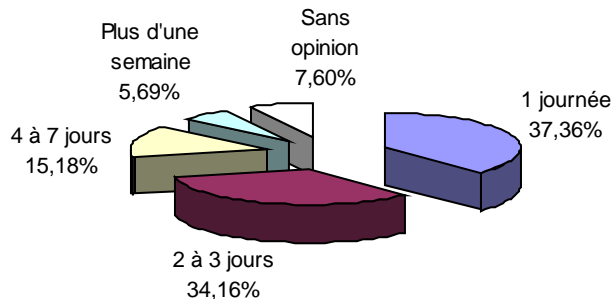
**Estimation des délais :
Remplir les formulaires administratifs**



**Estimation des délais :
Regrouper les pièces justificatives**



**Estimation des délais :
Fournir les autres justificatifs (CV, références, etc)**

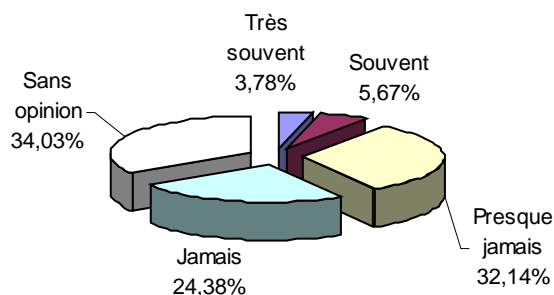


Evaluation des rejets de candidature pour des raisons de formalisme administratif

56,5% des entrepreneurs n'ont jamais dû faire face à un rejet de dossier. Les entreprises qui répondent à des nombreux appels d'offres se constituent une bibliothèque de documents, qu'elles remettent à jour régulièrement.

9,5% des entrepreneurs ont déjà été confrontés à un rejet de dossier pour n'avoir pas atteint le niveau de formalisme administratif exigé (pièces manquantes, formulaire mal rempli, etc). Ce sont souvent les premières candidatures qui sont rejetées.

**Evaluation :
Rejet pour raison de formalisme administratif**



Evaluation des besoins en termes d'aide et d'assistance

Les entrepreneurs souhaitent-ils obtenir un appui pour répondre aux marchés publics ? L'analyse des résultats montre qu'une assistance est souhaitée par la majorité des entrepreneurs.

Aide pour remplir les formulaires :

55% des personnes interrogées souhaitent un appui, 28% n'en souhaitent pas. Un dirigeant s'interroge « Ne serait-il pas possible de prévoir une aide en ligne sur un site Internet pour nous prêter assistance ? ».

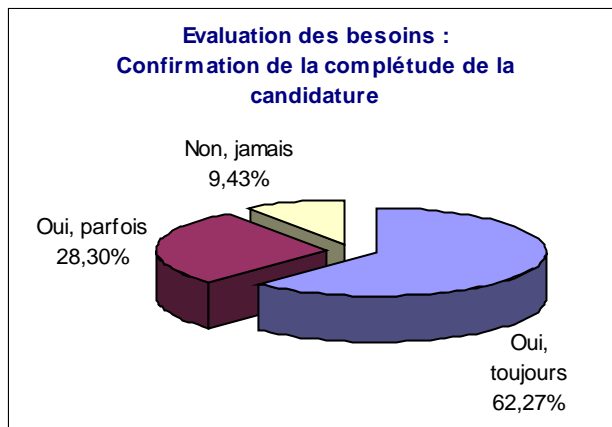
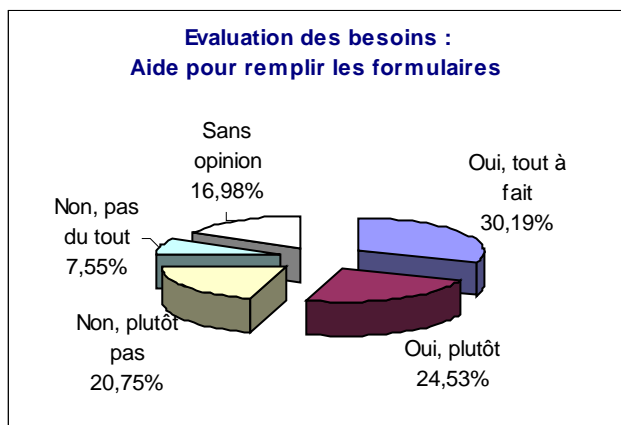
Confirmation de la complétude de la candidature par la collectivité publique

91% des entrepreneurs souhaitent obtenir un récépissé (9% n'en auraient pas besoin).

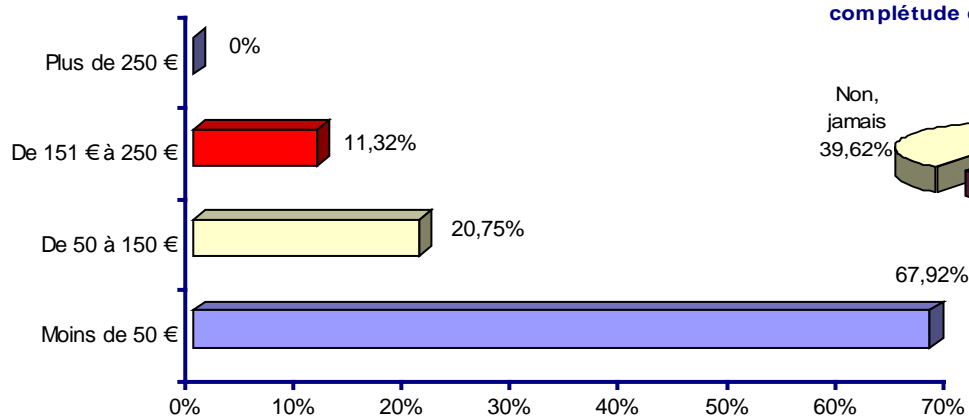
Assistance pour élaborer la candidature, assurer la complétude et la validité des pièces :

60% des entrepreneurs seraient prêts à payer un service dédié pour se faire assister dans les réponses aux appels d'offres. Ce sont généralement des personnes qui n'ont aucune expérience en la matière ou qui ont dû faire face à un rejet de dossier. Un dirigeant déclare « En tant qu'entrepreneur, j'aurais tendance à dire que ce type de service doit être gratuit. Tout service ayant néanmoins un coût, il doit être le plus indolore possible pour les entreprises ». Le coût acceptable devra être inférieur à 50€ pour la majorité des entrepreneurs interrogés (soit 68%). Il intégrerait une assistance pour plusieurs appels d'offres.

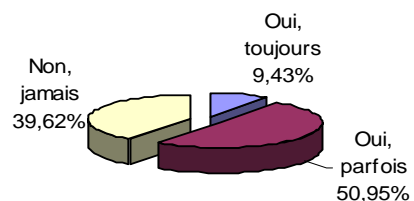
40% ne sont pas prêts à investir dans une assistance. « Nous sommes une jeune entreprise qui démarre et nous ne disposons pas de ressources pour nous faire appuyer administrativement. En plus, les résultats sont très aléatoires ... Mieux vaut directement entrer en contact avec l'organisme ».



Evaluation : fourchette des coûts d'assistance



Evaluation des besoins : Souscrire à un service payant pour élaborer la candidature, assurer la complétude et la validité des pièces



Comment les entrepreneurs perçoivent-ils la dématérialisation des procédures ?

Evaluation de leur opinion sur la dématérialisation des réponses aux marchés publics

80% des entrepreneurs sont favorables ou très favorables à la dématérialisation des réponses aux marchés publics. 61% estiment que cela va représenter un gain de temps et 25% un gain d'argent. Plusieurs personnes l'attendent avec impatience pour économiser sur les frais d'envoi, les coûts de consommables et gagner du temps sur l'assemblage des offres. Un dirigeant indique « La dématérialisation sera un progrès à condition que l'entrepreneur puisse utiliser des outils d'aide en ligne et se référer à des notices pratiques pour remplir sa candidature ». Un autre souhaite « que les différentes interfaces administratives jouent le jeu ». Une entreprise qui travaille avec le Ministère de la Défense indique « Ce Ministère pratique déjà la dématérialisation. C'est très intéressant, tant du point de vue du gain de temps que des économies réalisées sur les frais postaux, soit 25 € par candidature ».

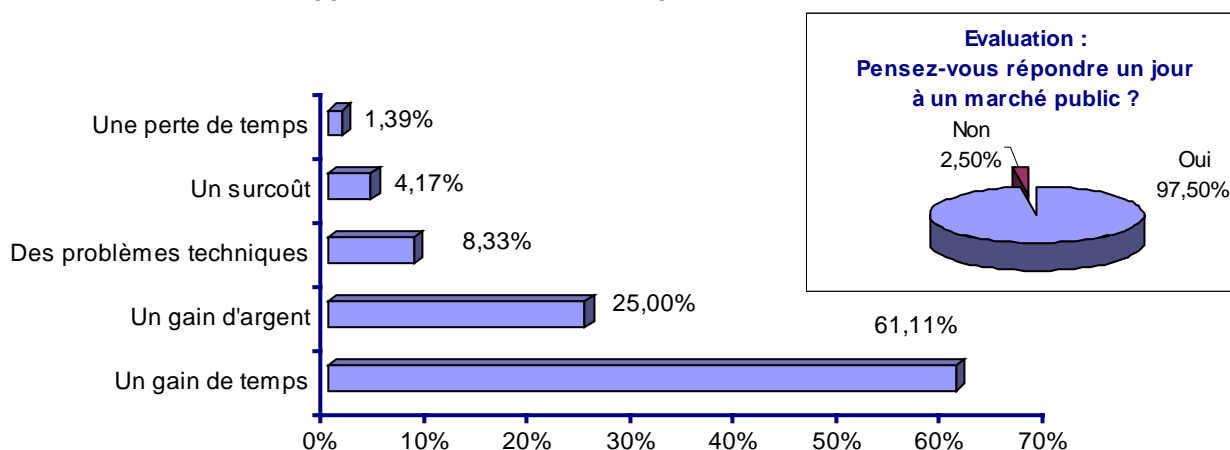
Les réponses moins favorables montrent que 8% craignent des problèmes d'ordre technique, 4% que cela entraîne un surcoût, 1,5% que cela occasionne une perte de temps.

Ces opinions peuvent être mises en corrélation avec la proportion d'entrepreneurs détenteurs de certificat électronique, soit 15% seulement des personnes interrogées.

Un dirigeant d'entreprise, expert en prestation de services informatiques à haute valeur ajoutée, résume « Avec la dématérialisation, les utilisateurs vont devoir intégrer une nouvelle forme d'apprentissage qui viendra s'ajouter aux autres phases de préparation de l'offre. La dématérialisation ouvre la voie à de nouveaux moyens de communication, tels que la vidéo ou le numérique, qui pourraient servir de support aux dossiers de candidature. La conservation d'un original dématérialisé pose néanmoins un problème. Il existe des solutions, comme le coffre-fort électronique par exemple, mais tout le monde n'en a pas un usage quotidien ! Nous sommes au commencement d'une phase hybride qu'il va falloir gérer ».

Evaluation :

Dématérialisation des appels d'offres des marchés publics



Evaluation du certificat électronique

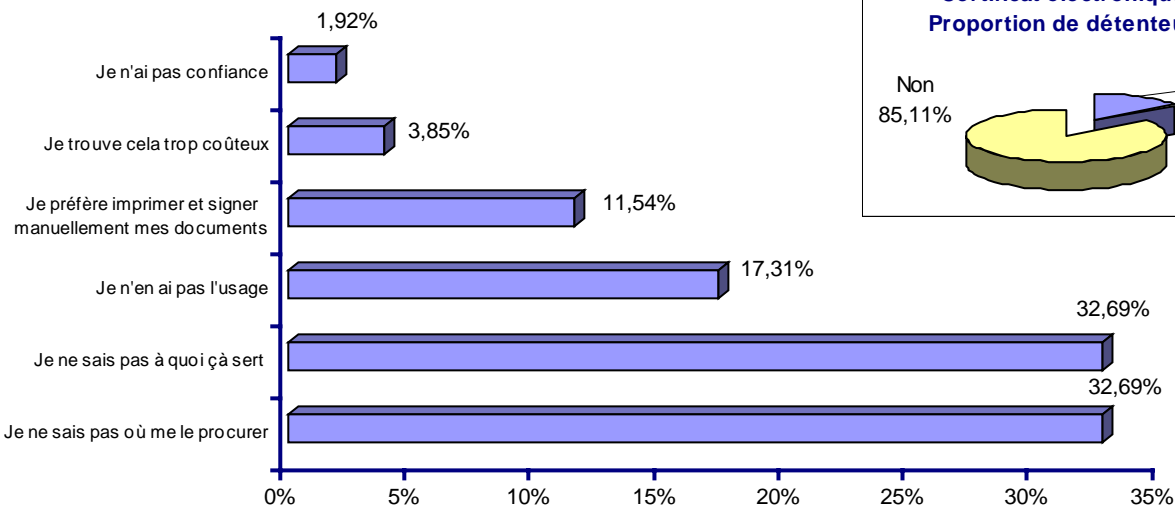
15% des personnes interrogées disposent d'un certificat électronique.

Les 85% qui n'en disposent pas invoquent les raisons suivantes :

- Ils ne savent pas où se le procurer (33%),
- Ils n'en connaissent pas l'usage (33%),
- Ils n'en n'ont pas l'usage (17%),
- Ils préfèrent imprimer et signer manuellement leurs documents (12%),
- Ils trouvent cela trop coûteux (4%),
- Ils n'ont pas confiance (2%).

Un responsable commercial, familier du certificat électronique, déclare « J'ai confiance en sa fiabilité. Pour l'utiliser, il faut passer par un apprentissage, mais on regagne très vite ce temps de formation ».

Certificat électronique : Qu'en pensent les non-détenteurs ?



Données complémentaires : profil des entreprises qui se sont exprimées

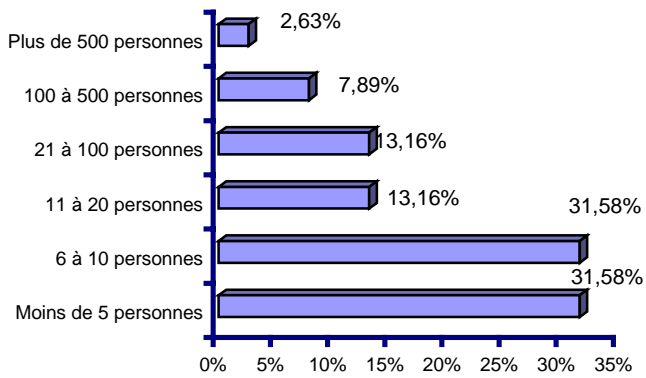
63% des entreprises interrogées sont des structures de petite taille. 31,5% emploient moins de 5 personnes, 31,5% emploient de 6 à 10 personnes, 13% de 11 à 20 personnes, 3% de 21 à 100 personnes. 10% seulement emploient plus de 100 salariés.

47% des entreprises proposent des services, dont la palette est très large : aménagement d'espaces de bureau, décoration, prestations informatiques, sécurité des biens et des personnes, etc. Les autres activités sont variées : construction (8%), commerce (8%), industrie manufacturière (5%), transports (2,5%), services aux particuliers (2,5%) pour n'en citer que quelques uns.

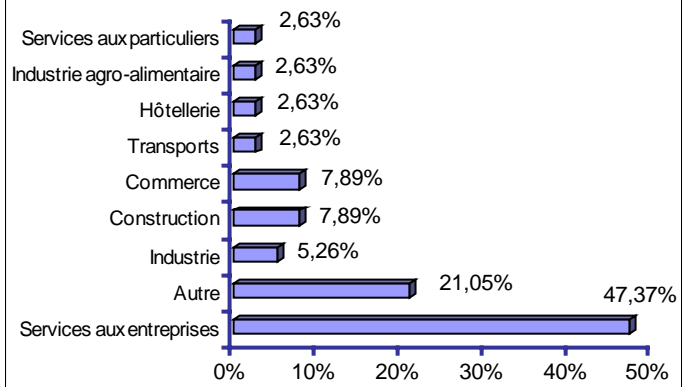
49% des entreprises répondent de 2 à 10 appels d'offres par an. 21% posent au moins une candidature, 19% de 11 à 50, 11% plus de 50. Un commercial témoigne : « Notre entreprise n'a pas de service dédié pour répondre aux marchés publics. Quand l'activité baisse, j'effectue des recherches pour prendre connaissance des offres en cours. Je prépare en moyenne deux candidatures par mois ».

44,5% répondent à des marchés ouverts, 21% à des marchés restreints, 23,5% à procédure adaptée.

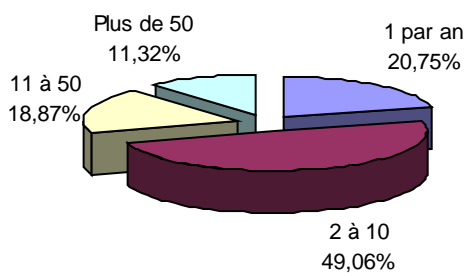
Répartition par tranches d'effectifs



Répartition par branches d'activité



A combien de marchés publics répondez-vous par an ?



A quel type de marchés publics répondez-vous ?

