

Vers un support informatique aux appels d'offres

Prof. Yves Pigneur
yves.pigneur@unil.ch

Progiciel intégré de gestion (Enterprise Resource Planning ou ERP), gestion de la chaîne de réapprovisionnement (Supply Chain Management ou SCM), gestion de la relation avec les clients (Customer Relationship Management ou CRM) ... autant d'acronymes qui traduisent des préoccupations informatiques bien actuelles dans les entreprises et notamment les PME.

Rares sont en effet les activités et les processus dans l'entreprise qui échappent à ce souci d'une plus grande informatisation, à cette tendance baptisée e-business. Parmi ces activités, il en est cependant une qui semble faire l'objet d'une moins grande attention de la part des responsables informatiques, en particulier dans les PME suisses: il s'agit de la gestion des achats et plus spécifiquement celle par appels d'offres.

Le succès du commerce électronique a bien entraîné la multiplication des plates-formes informatiques et des sites Internet, mis à disposition par les fournisseurs, vendeurs et autres prestataires de services. Les acheteurs peuvent donc consulter les catalogues ainsi mis en ligne, comparer les offres et éventuellement recourir aux services d'intermédiaires agréant des prestations.

Mais il existe une autre pratique d'achat, bien connue des administrations, utilisée de longue date dans certains secteurs d'activité (la construction, par exemple), et de plus en plus souvent adoptée par nombre d'entreprises, qui la choisissent délibérément ou se la voient imposée; celle où l'achat est précédé d'un appel d'offres. L'acheteur prend alors l'initiative de la transaction en précisant ses besoins dans un cahier des charges, qu'il diffuse auprès de vendeurs susceptibles de lui retourner des offres parmi lesquelles il effectuera son choix.

Pour les entreprises, le recours aux appels d'offres permet notamment d'effectuer des achats plus adaptés à leurs besoins, de mieux faire jouer la concurrence, et de faire baisser les prix. Si les avantages sont largement reconnus, les inconvénients sont bien connus: la gestion d'appels d'offres demande temps, ressources et compétences ... souvent en grande quantité pour recueillir les avantages tant vantés!

Or, en cette matière, signaler que, dans la plupart des PME, la gestion des appels d'offres reste encore artisanale, peu informatisée ou mal intégrée avec les autres systèmes serait presque un euphémisme. Quand on sait qu'une entreprise peut lancer plusieurs centaines d'appels d'offres par an (la société Bobst en effectue près de 2'000), on comprend que certaines d'entre elles aient pris l'initiative de certains développements informatiques pour les aider dans ce processus.

Dans cette perspective, relevons un nouveau phénomène lié à une pratique plus systématique d'appels d'offres. Depuis longtemps, les entreprises recouraient aux services de sociétés de conseil pour les assister dans leurs appels d'offres. Mais plus récemment, la gestion assistée par ordinateur des appels d'offres a entraîné l'émergence de nouveaux acteurs ou intermédiaires, spécialisés dans ce type d'informatique: opérateurs de marchés électroniques et de sites Internet, société de développement

de logiciels ad hoc, fournisseurs de solutions *ASP (Application Service Provider)* dédiées, consultants informatiques, etc. En Suisse, la société *Linkom* (www.linkom.com) est vraisemblablement la plus représentative de ce type de nouvel intermédiaire, spécialisé en gestion moderne d'appels d'offres.

Une gestion informatisée des appels d'offres permet principalement d'améliorer la préparation des appels d'offres, la publication des appels d'offres, l'identification des vendeurs, la conduite du processus de gestion des appels d'offres, l'évaluation des offres et le choix de la meilleure.

Qu'attend-on de ce support informatique aux appels d'offres?

La préparation peut être facilitée par des modèles de documents tout prêts et des outils de rédaction spécifiques, éventuellement d'écriture en groupe, avec des outils groupware. Une meilleure publication des appels d'offres passera par leur mise en ligne, éventuellement sous le couvert de l'anonymat, sur un site Internet et par un système d'alerte des vendeurs susceptibles de bien convenir. L'identification des vendeurs sera rendue plus facile par l'utilisation de bases de données référençant les fournisseurs et fournissant des indices sur leur plus ou moins bonne réputation. Des systèmes de workflow pourront améliorer le suivi du processus de gestion d'appels d'offres, des outils groupware le traitement des questions-réponses associées. L'évaluation des offres sera d'autant plus facile que les modèles de documents auront intégré des grilles d'évaluation et leurs outils d'analyse, permettant un dépouillement semi-automatique des offres. Des outils de cryptage garantiront le cas échéant la confidentialité des informations.

Pour le prescripteur d'un appel d'offres, l'acheteur, les avantages d'une solution informatisée sont notamment le meilleur ciblage des appels d'offres, l'accès à un plus grand nombre de vendeurs mis en concurrence, une meilleure qualité des appels d'offres, un suivi plus efficace du processus de gestion des appels d'offres, une diminution des coûts et des délais de rédaction, de publication, de recherche des soumissionnaires ou encore de dépouillement des offres.

Quels sont les avantages et inconvénients de cette informatisation des appels d'offres ?

Du côté des avantages, citons encore une étude américaine qui estime que les outils informatiques d'aide à la rédaction des appels d'offres entraînent une réduction de 52% des coûts et un gain de temps de 67%; les outils d'aide à l'évaluation des offres une réduction de 11% des coûts et un gain de temps de 33%; et enfin les outils de travail à plusieurs (*groupware et workflow*) un gain de temps de 28%.

Par contre, les détracteurs des plates-formes informatiques d'appels d'offres avancent, mais rarement haut et fort pour des raisons évidentes, que la transparence des informations n'est pas une fin en soi, que les exigences de la concurrence, de plus en plus effrénée, dictent parfois d'autres logiques, que la fiabilité et la confidentialité des informations ne sont pas garanties sur ces réseaux informatiques!

Malgré ces réticences et les défauts de jeunesse des solutions actuelles, la gestion informatisée des appels d'offres s'installe peu à peu dans les habitudes et fera partie à brève échéance des préoccupations de la plupart des responsables informatiques, comme le sont à l'heure actuelle progiciel intégré de gestion (*ERP*), gestion de la chaîne de réapprovisionnement (*SCM*) et gestion de la relation avec les clients (*CRM*).

INFORGE

Institut d'informatique et organisation
Ecole des Hautes Etudes Commerciales
Université de Lausanne
CH-1015 Lausanne
Tél. (x41 21) 692.3400
Fax (x41 21) 692.3405
e-mail: inforge@unil.ch
<http://inforge.unil.ch>