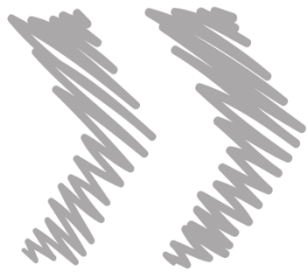


# Les Appels d'Offres

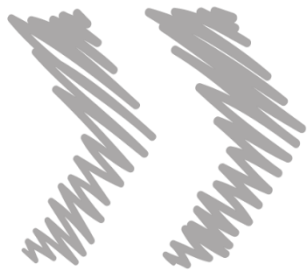
Lyon

Support 2022-2023

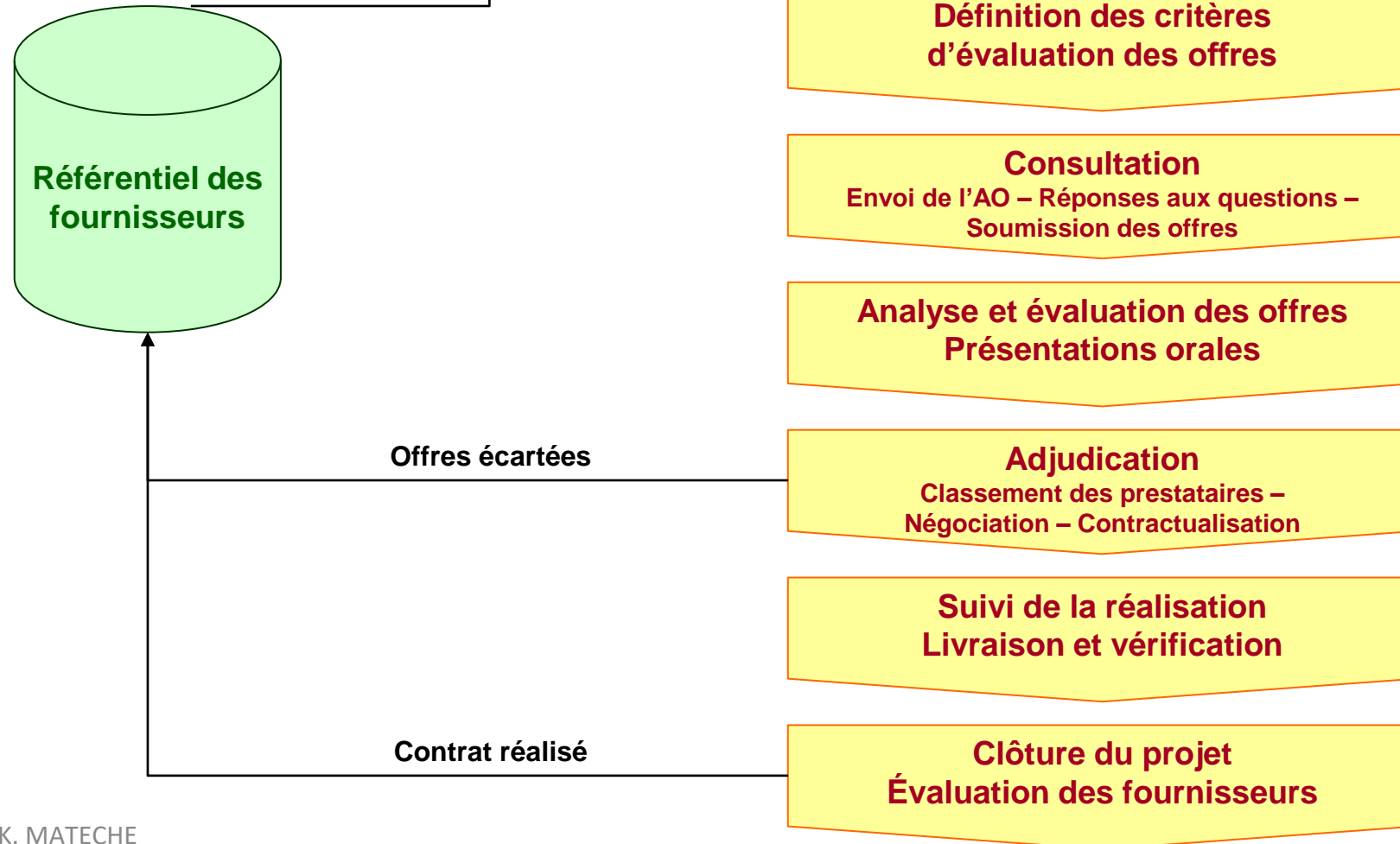


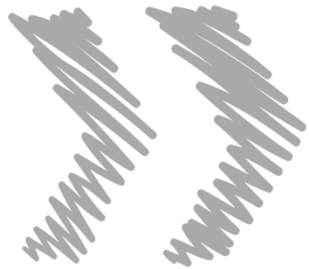
# Qu'est ce qu'un appel d'offre ?

- C'est la procédure lancée par une entreprise (le commanditaire) pour faire un choix parmi différents fournisseurs potentiels
  - Il demande à différents offreurs de lui faire une proposition commerciale chiffrée en réponse à son cahier des charges
- L'objectif de cette mise en concurrence consiste à obtenir les meilleures conditions d'achat possibles : prix, qualité, délai, garanties contractuelles, ...
- On parle aussi de consultation



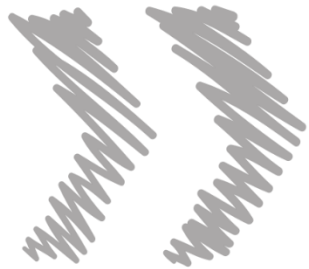
# Déroulé d'un appel d'offre





# Que contient un appel d'offres ?

- **Le Cahier des Charges des prestations attendues**
  - Dont les exigences et les contraintes
- **Les règles de la consultation**
  - Une description de l'entreprise commanditaire
  - Une description du contexte général du déroulement de l'appel d'offres
  - La deadline pour répondre et l'échéancier jusqu'à la réponse
  - Les règles du processus de sélection du fournisseur (critères)
  - La forme souhaitée pour la réponse et les documents à remettre
  - L'invitation aux réunions d'informations
  - Les volumes et/ou quantités en jeu
  - Les dates de livraison souhaitées
  - Certains éléments contractuels
- **Certains formulaires types**
  - Une grille de cotation type ou « bordereau de prix »
  - Une fiche d'identité du fournisseur ou du groupement soumissionnaire
  - Un formulaire d'accusé de réception



# La formalisation d'un appel d'offre



- **Demande d'information**

Une demande d'information permet d'obtenir auprès des fournisseurs potentiels des informations sur les biens et les services susceptibles d'être achetés

- **Demande de devis**

- Une demande de devis permet d'obtenir des informations précises sur la façon dont les fournisseurs pourraient répondre aux exigences demandées et sur le coût associé.
- En retour, les fournisseurs transmettent un devis

- **Appels d'offres**

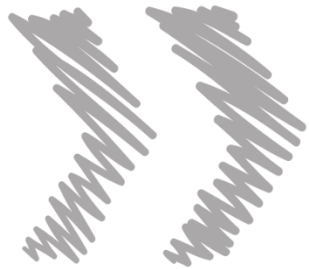
- Il s'agit de la demande la plus formelle. L'appel d'offres est assorti de règles strictes concernant le contenu, les délais et les réponses des fournisseurs
- En retour, les fournisseurs soumettent une offre commerciale, ou proposition

- **Attribution ou adjudication du contrat**

Classement et choix

Negotiation du futur contrat

- Approche proposée et expertise technique
- Expérience appropriée
- Capacité à livrer
- Coût des produits et services
- Coûts complets sur la totalité du cycle de vie des produits et services
- Délais de livraison
- Qualité et pertinence de la proposition commerciale
- Pertinence de la méthodologie et du plan de travail proposé
- Qualification, disponibilité et compétence du personnel clé
- Stabilité financière de l'entreprise
- Expérience en management de projet
- Pertinence de la démarche de communication proposée
- Pertinence de la démarche de transfert des connaissances proposée
- Les références sur des projets similaires



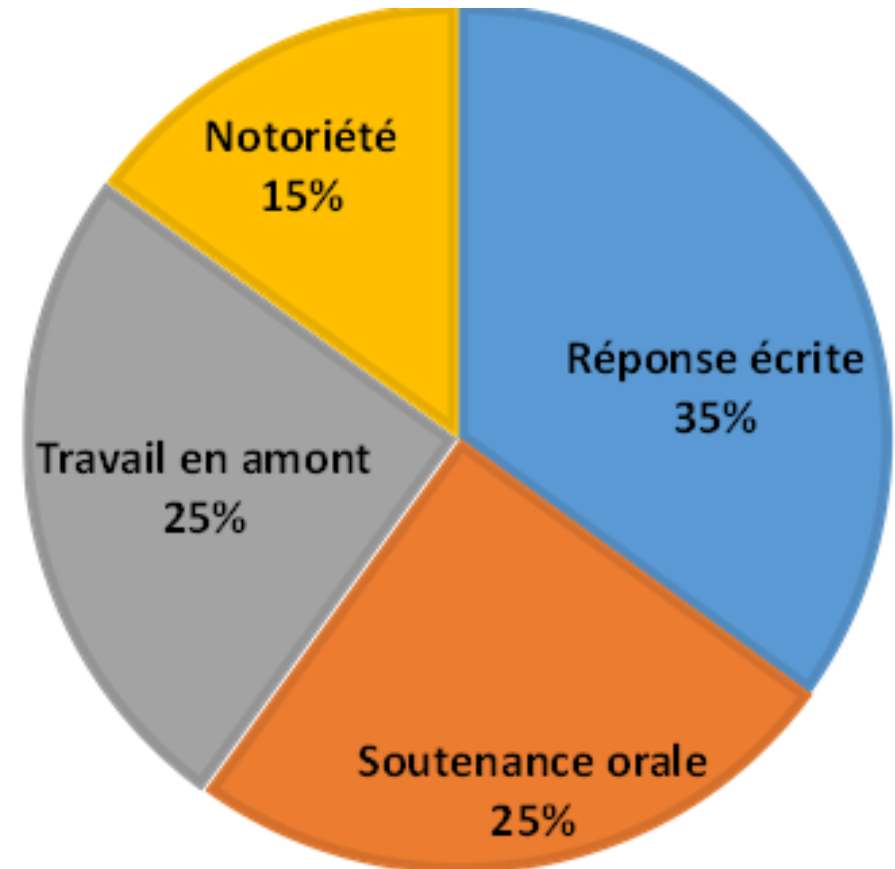
# Le point de vue du soumissionnaires

- Une réponse complète qui prend en compte l'ensemble des exigences
- Une réponse dans laquelle les bénéfices de l'offre sont mis en évidence avant les caractéristiques techniques
- Une réponse organisée afin d'en faciliter l'évaluation
- Une réponse d'expert, qui démontre une bonne compréhension des problématiques du client
- Le reflet d'une stratégie gagnante : pourquoi nous ?
- Une réponse lisible par tous : du décisionnaire aux experts techniques en passant par les administratifs (juristes par exemple)
- Une forme soignée : du texte mais aussi des illustrations graphiques sur les messages essentiels
- Une réponse qui inspire confiance

**NB. La réponse, gagnante ou perdante, sera évaluée par le client, et aura un impact à long terme sur l'image du fournisseur**

# Les facteurs qui influent sur la décision

- Environ 40% des facteurs influent sur la décision avant la consultation proprement dite
- La communication avec le commanditaire en amont de la consultation est fondamentale
  - Ne négligez ni l'oral ni l'écrit

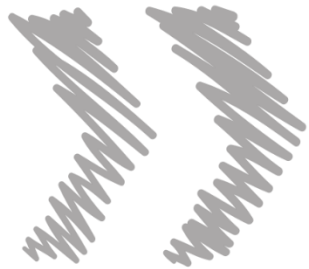


# Exemples d'actions en amont de la consultation

- Valoriser vos points forts et être en capacité de le prouver
- Évoquer une démarche partenariale
- Proposer la rédaction du cahier des charges
- Proposer une relecture du cahier des charges
- Proposer des critères d'évaluation
- Qui servent vraiment les intérêts du client
- Et non délibérément favorable à la solution proposée...
- Suggérer des estimations budgétaires
- Sensibiliser sur les éventuelles offres irréalistes (épouvantail)
- Conseiller sur les clauses contractuelles
- Etc.

# Les points importants de l'argumentation

- **La progression du discours**
  - Reformuler les attentes du client
  - Présenter les caractéristiques de notre solution
  - Démontrer les bénéfices apportés
- **Marquer des points**
  - Faire une démonstration
  - Souligner l'engagement contractuel
  - Apporter des faits
  - Présenter des analogies
  - Fournir des informations statistiques
  - Apporter des témoignages
  - Utiliser des éléments visuels
- **Avoir toujours pour objectif la satisfaction du client**
  - La qualité du service
  - La valeur ajoutée
  - Comment faire « rêver » ?



# Le point de vue du commanditaire



# Favoriser une démarche partenariale

- Organiser de façon proactive la participation des soumissionnaires à l'appel d'offres, y compris avant la consultation :
  - Ils possèdent une expertise du sujet
  - Toutes les bonnes idées sont bienvenues
  - Gérer son temps en faisant faire plutôt qu'en faisant soi-même
  - Cela laisse plus de temps et plus d'occasions pour mieux connaître les fournisseurs et pour négocier

# Utiliser toutes les opportunités pour négocier

- **Adapter le processus d'adjudication pour favoriser la négociation**
  - Évaluer les propositions écrites
  - Continuer l'évaluation en organisant des présentations orales et en profiter pour négocier
  - Établir un classement des soumissionnaires
  - Engager les discussions avec le favori de façon à continuer la négociation et commencer la contractualisation
  - Maintenir le contact avec les autres soumissionnaires
- **Un bon cahier des charges est clair, précis et exhaustif en ce qui concerne les objectifs, les attentes et les besoins. A l'inverse, tous les éléments à négocier n'y figurent pas**
  - Notamment, le budget n'est pas mentionné dans l'appel d'offres !