

# Améliorer la performance des contrats de services informatiques avec eSCM

---

*Compte-rendu du colloque organisé par l'Ae-SCM le 26 mars 2012 à Paris*

Ce colloque a été organisé par l'Ae-SCM afin d'aborder l'apport du référentiel eSCM pour le secteur public:

- Le référentiel eSCM peut-il apporter de la valeur dans les relations client-fournisseur avec un client public ?
- Quels points clés doivent-ils être pris en compte pour instancier ce référentiel dans le secteur public ?

## ***L'importance de l'achat public de services en systèmes d'information en Europe (Benoît Leboucher, Logica Business consulting)***

Benoît Leboucher a présenté en introduction les conclusions d'une étude réalisée par Logica en 2011 auprès de 180 décideurs de la fonction publique en Europe.

Cette étude a permis d'identifier les principaux facteurs de changement dans la fonction publique : l'amélioration des services (en particulier au travers de solutions informatiques) et la maîtrise des coûts (en s'appuyant notamment sur le secteur privé). Ces facteurs concourent à faire de l'achat de services informatiques un enjeu majeur pour la fonction publique.

En outre, le niveau de satisfaction inférieur à la moyenne Européenne observé en France vis-à-vis de l'externalisation, encourage l'utilisation d'un référentiel tel qu'eSCM pour en améliorer la maîtrise par les organismes publics.

## ***Achats publics de services informatiques: ce que permettent les textes, ce qu'apportent les méthodes (Louis-Aimé de Fouquières, ISlean consulting)***

Louis-Aimé de Fouquières, spécialiste des contrats publics de services informatiques et télécom, a ensuite souligné que depuis 2004, la réglementation a fortement évolué en vue d'une professionnalisation des pratiques d'achats publics de TIC.

Cette évolution a permis la création de nouveaux modèles d'organisation (ex : groupements d'achats) et la mise à disposition d'outils tels que les accords cadres et le dialogue compétitif qui constituent de réels apports en phase de consultation contrats publics de services informatiques. Le Cahier des Clauses Administratives Générales TIC (CCAG-TIC, créé en 2009 à l'occasion de la refonte générale des CCAG) offre désormais un cadre contractuel pertinent pour la préparation de la conduite de ces contrats. On note l'apparition de clauses traitant de la réversibilité, question particulièrement sensible pour un nombre croissant de contrats.

Il a ensuite conclu que le référentiel eSCM offre un cadre très intéressant en vue de l'initialisation et la conduite des contrats en régime permanent, en particulier sur le transfert et la gestion des services. Il conviendra toutefois d'instancier ce cadre pour intégrer les spécificités des relations entre donneurs d'ordres publics et prestataires privés.

## ***Mettre en place un marché de services informatiques dans un ministère: les pratiques d'achat public sont-elles vertueuses ? (Christophe Alviset, Ministère du Budget, des comptes publics et de la fonction publique)***

Christophe Alviset a ensuite évoqué sur son expérience des pratiques d'achats publics au sein du Ministère du Budget, des comptes publics et de la fonction publique.

Il a souligné que les achats publics sont avant tout régis par le code des marchés publics, qui définit les pratiques de consultation visant à garantir la transparence des procédures et l'équité dans les choix des prestataires. L'appel d'offres ouvert est ainsi la procédure de référence, qui répond pleinement à ces exigences de transparence et d'équité.

Ce cadre s'avère parfois contraignant, notamment pour des marchés informatiques ; il oblige à des délais très importants pour la préparation et la passation des marchés ; les normes techniques sont encore insuffisantes pour pouvoir comparer les offres ; il est particulièrement difficile de mesurer le service effectivement rendu, or ce niveau de service est bien un engagement des soumissionnaires, et constitue un important critère de choix.

C'est pourquoi Christophe Alviset a insisté sur la difficulté d'apprentissage des acheteurs publics et un délai d'appropriation long, qui encouragent les démarches de professionnalisation entreprises ou la mise en place de réseaux d'acheteurs afin de capitaliser sur les expériences des uns et des autres.

## ***Piloter les services informatiques externalisés d'un établissement public François Colas-Belcour, Laurent Bruguière, Agence de l'Eau Seine-Normandie***

Depuis près de 20 ans, l'Agence de l'Eau Seine-Normandie (AESN) a progressivement fait le choix d'externaliser sa maîtrise d'œuvre informatique. Ce choix a été motivé par la volonté de cet établissement public de se concentrer sur son cœur de métier. Depuis 2006, l'AESN a ainsi mis en place une infogérance globale. François Colas-Belcour et Laurent Bruguière ont présenté les enseignements tirés de cette expérience.

Au niveau stratégique, l'AESN a fait le choix de marchés de transformation de longue durée (3 ans fermes + 2 renouvelables), permettant de préparer les évolutions de l'organisation à moyen terme et d'établir une relation de partenariat solide avec le prestataire de service choisi.

D'un point de vue opérationnel, la mise en place d'unités d'œuvres(UO) compréhensibles et partagées, associées à des mécanismes de mesure et de pilotage de la performance a permis d'inscrire les prestations dans un modèle de type « services ».

L'intérêt d'eSCM est qu'il concentre toutes les questions qu'il convient de se poser dans le cadre d'une démarche d'externalisation, tant au niveau stratégique qu'opérationnel.

## ***Synthèse***

Ce colloque a permis de démontrer l'enjeu que représentent les achats de services informatiques pour le secteur et l'intérêt d'eSCM pour aider à en professionnaliser les pratiques. La création d'une commission dédiée au sein de l'Ae-SCM permettrait de partager autour de l'instanciation du référentiel pour le secteur public.