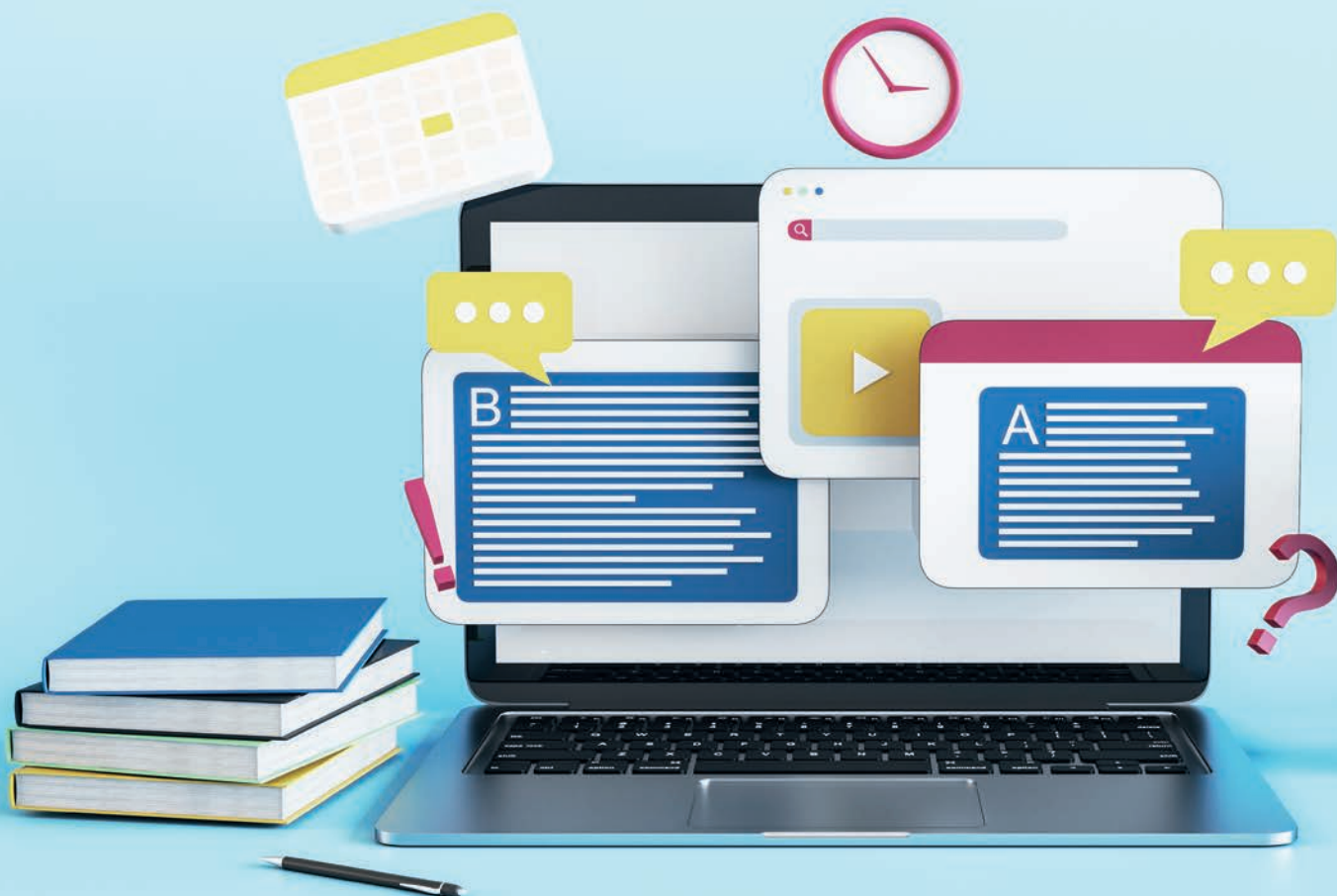




MARCHÉS PUBLICS

L'OFFRE TECHNIQUE POUR UN MARCHÉ PUBLIC

LES ÉTAPES CLÉS D'UNE RÉPONSE GAGNANTE



ÉDITO

La partie Technique est un document incontournable qui doit être présent dans une offre en réponse à un marché public.

Bien que le prix reste un critère important dans l'attribution d'un marché, la valeur technique est le critère qui a le plus augmenté ces dernières années, allant parfois jusqu'à 60% de la valeur globale de l'offre. C'est donc un élément particulièrement important qui peut vous permettre, presque à lui seul, de remporter de nouveaux marchés.

La partie technique d'une offre doit être complète sous peine de voir votre offre rejetée par l'acheteur public. De plus, il doit permettre de vous différencier de vos

concurrents en montrant en quoi votre entreprise est la plus qualifiée pour répondre à leur besoin. Cependant, il n'est pas toujours aisé de se lancer dans la rédaction d'un tel dossier...

Ce guide a pour objectif de vous donner des clés afin de mieux constituer votre offre et, de ce fait, mettre toutes les chances de votre côté pour remporter des marchés !

Alors, quels sont les éléments indispensables qui doivent figurer dans cette partie technique ? Comment valoriser votre entreprise tout en vous démarquant de vos concurrents ? Quelles sont les bonnes pratiques pour obtenir le maximum de points sur votre dossier ?



CONTENU

QU'EST-CE QUE LA PARTIE TECHNIQUE D'UNE OFFRE ? 05

Qu'est-ce que la partie technique d'une offre ?	05
Comment se compose cette partie technique ?	05

QUELS SONT LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION DES OFFRES ? 07

Qu'est-ce que la valeur technique ?	07
-------------------------------------	----

EXPLICATIONS ET CONSEILS 08

CAS CONCRET D'UNE RÉPONSE À UN MARCHÉ PUBLIC DE TRAVAUX 11

COMMENT OPTIMISER SES NOTES ET AUGMENTER SES CHANCES DE RÉUSSITE 17

Comment procéder pour rédiger de manière personnalisée votre offre technique ?	17
Se démarquer de vos concurrents et gagner des points de cotation	18
Que faire après l'envoi de mon offre ?	19

CHAPITRE

QU'EST-CE QUE LA PARTIE TECHNIQUE D'UNE OFFRE ?



QU'EST-CE QUE LA PARTIE TECHNIQUE D'UNE OFFRE ?

Qu'est-ce que la partie technique d'une offre ?

La partie technique décrit la réponse technique qu'une entreprise va inclure dans une offre à un Marché Public. Bien qu'il concerne tous les secteurs d'activités, ce document est souvent beaucoup plus détaillé pour les marchés de travaux qui nécessitent davantage d'explications techniques.

C'est une pièce particulièrement importante qui va jouer un rôle primordial dans l'obtention d'un marché. En effet, il vient appuyer vos propos en donnant des indications techniques, et donc très concrètes, sur la réalisation des travaux, la fourniture d'un bien ou la prestation que vous allez proposer.

L'objectif est de convaincre et de rassurer l'acheteur public que votre offre permettra de réaliser les prestations demandées. Ainsi, l'offre technique doit répondre au marché public en valorisant votre savoir-faire, vos compétences et en vous démarquant des autres soumissionnaires par la solution que vous avancez.

A SAVOIR

Votre offre technique et administrative est un engagement contractuel : tout ce qui est consigné dans votre dossier vous engage durant toute la réalisation du marché.

Il peut arriver, notamment pour les marchés de fournitures, que l'acheteur public demande uniquement un catalogue de produits. Cependant, rien ne vous empêche de lui communiquer une petite note technique avec quelques informations qui tiennent sur une ou deux pages : une présentation de votre entreprise, vos engagements RSE, la gestion des commandes, le SAV, etc. C'est toujours un plus pour vous démarquer et remporter des marchés !

Comment se compose cette partie technique ?

Cette partie technique doit répondre à la demande de l'acheteur public exprimée dans le cahier spécial des charges (CSC). Le format de votre dossier peut donc varier selon les informations demandées.

Cependant, certains éléments sont communs à beaucoup de CSC :

- La présentation de votre société
- Vos moyens humains et matériels
- Le planning détaillé
- Le budget détaillé
- La gestion des incidents et aléas
- La méthodologie à appliquer
- La solution technique.

Il peut être judicieux de mentionner certains points qui ne sont pas explicitement demandés dans le CSC mais qui apportent une réelle valeur ajoutée à votre dossier :

- La compréhension du besoin
- Vos références et vos certifications
- Votre politique s'oriente de celle relative à l'environnement durable
- La gestion de la maintenance.



CHAPITRE

QUELS SONT LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION DES OFFRES ?

QUELS SONT LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION DES OFFRES ?

Les critères d'attribution servent à juger et à noter la qualité technique et/ou l'approche méthodologique de l'offre de l'entreprise. On les retrouve fréquemment dans les marchés publics mais sont notés différemment selon le projet et les intentions des Pouvoirs Adjudicateurs.

Qu'est-ce que la valeur technique ?

La valeur technique est un critère d'attribution des offres dans un marché public. Elle permet aux acheteurs publics de vérifier la réalisation d'un projet grâce à des descriptions et/ou preuves techniques. À sa lecture, l'offre doit clairement expliciter cette valeur apportée par l'entreprise dans sa réponse au marché.

Beaucoup d'entreprises perdent des marchés, malgré de faibles coûts, parce qu'ils ont délaissé la partie technique et ne répondent finalement pas au besoin de l'acheteur. Il est donc très important de trouver un juste équilibre entre le prix de la prestation et la valeur technique de celle-ci. On peut tout à fait être l'adjudicataire d'un marché même en étant plus cher que certains concurrents, si la valeur technique prouve bien la valeur ajoutée de votre projet !

À NOTER

Si le prix constitue toujours un critère très important dans les cotations des dossiers, la valeur technique est le critère qui a le plus augmenté ces dernières années, pouvant atteindre 30 à 60% de la valeur globale de l'offre. Il est donc primordial de prendre le temps nécessaire à sa rédaction puisqu'il peut à lui seul faire pencher la balance en votre faveur !

Afin de mieux comprendre les critères d'attribution, il est important de décortiquer ce que veut réellement savoir l'acheteur public, ainsi que les bonnes pratiques qui vont vous permettre de rédiger une bonne offre.





EXPLICATIONS ET CONSEILS

Loïc de Wilde

loic.dewilde@tenderlaw.be

Expert en Marchés Public, Tender Law

1. Moyens en personnel spécifiques

Ce premier critère va traiter des moyens humains présents au sein de votre entreprise. Il s'agit en fait de la sélection de votre entité qui est un préalable à l'analyse de votre partie technique. Ne pas réussir à satisfaire aux motifs d'exclusion et aux critères de sélection imposés par le CSC, reviendra à voir votre offre exclue, sans avoir eu la possibilité de recevoir une cotation de celle-ci. Dans le cadre de cette sélection, il faudra prouver votre capacité à prendre en charge le projet, vous devrez par exemple justifier que vous disposez en interne des personnes qualifiées en lien avec le marché et en quantité suffisante. Et ce dès la constitution de ce dossier ! Pour ce faire, on peut inclure les documents suivants : organigramme, moyens en personnel pour les actions suivantes : études, suivi des commandes, encadrement, réalisation et coordination, etc.

À joindre en annexe :

CV du personnel, attestation de formation, diplômes, etc.

Les + et les - de l'Expert

- + Proposer un organigramme nominatif des intervenants prévus pour le projet /indiquer les interlocuteurs dédiés au projet
- Lister tous ses moyens humains / joindre un organigramme généraliste de la société



Un jour une entreprise m'a dit qu'elle n'avait pas assez de monde pour répondre à un marché public mais qu'elle engagerait des gens si jamais elle remportait le marché. Malheureusement cela fonctionne rarement comme cela... Vous devez prouver votre fiabilité et surtout montrer que vous êtes prêt à répondre au marché dès maintenant !

2. Moyens techniques spécifiques

Ce second point nous permet de rentrer dans la partie technique de votre offre et vous permet de valoriser les moyens techniques que vous mettrez au service du projet. Par exemple : les matériels et moyens dédiés pour la réalisation des prestations, organisation des livraisons ou des approvisionnements.

À joindre en annexe :

Fiches des matériels dédiés, fiches techniques des véhicules, cv (dans certains cas), Process Gestion des commandes, SAV, retour clients.

Les + et les - de l'Expert

- + Indiquer les moyens techniques utiles et adaptés à la réalisation des prestations
- Lister tous les moyens techniques généraux de la société

3. Méthodologie / organisation

C'est ici que vous pourrez détailler la façon dont vous vous organiserez pour la réalisation du projet, c'est-à-dire : **Méthodes, procédés de réalisation, organisation des prestations, planification, contrôle, suivi de la qualité.**

À joindre en annexe :

Fiches de process interne, modèles de documents de suivi des prestations, planning, schéma, plans.

Les + et les - de l'Expert

- + Créer une chronologie des étapes / détailler toutes les étapes de réalisation des prestations / rédiger des fiches «process».
- Être généraliste sur la méthodologie / copier-coller des éléments d'un ancien dossier

4. Sécurité / environnement

Dans cette partie vous pourrez décrire tous les moyens en termes de sécurité et des mesures écologiques mis en œuvre pour le projet : sécurité des intervenants, sécurité des tiers, mesures sanitaires et d'hygiène, réduction des nuisances, des déchets, actions environnementales et sociétales.

À joindre si possible en annexe :

Fiche de suivi sécurité, plan de prévention, fiche de suivi ou de traçabilité des déchets, charte écologique, rapport sociétal.

Les + et les - de l'Expert

- + Détailler les domaines des risques, leurs natures et les mesures de prévention. Indiquer vos actions écologiques pour réduire les nuisances ou les gaz à effet de serre, etc.
- Rester basique et ne pas proposer d'actions

5. Documents exigés par l'acheteur

Rassurez l'acheteur sur la conformité des produits, et matériaux de votre solution technique proposés avec le cahier des charges dédié au projet : liste des produits, matériaux, fournitures, documents techniques.

À joindre en annexe :

Tableau du suivi des fiches techniques, document récapitulatif des fiches techniques, livrables.

Les + et les - de l'Expert

- + Créer un sommaire ou un tableau récapitulatif des fiches techniques / joindre et personnaliser les fiches techniques selon le cahier des charges.
- Ne pas les joindre / préparer un dossier technique non ciblé

CHAPITRE

CAS CONCRET D'UNE RÉPONSE À UN MARCHÉ PUBLIC DE TRAVAUX



CAS CONCRET D'UNE RÉPONSE À UN MARCHÉ PUBLIC DE TRAVAUX

Afin de mieux cerner comment répondre à un marché public de travaux, nous allons prendre un exemple concret en nous basant sur un CSC pour un marché public de travaux en procédure ouverte. En Belgique, en moyenne, les marchés de travaux représentent 50% des marchés passés annuellement, ce secteur nous servira ici d'exemple. Bien évidemment, ce cas peut s'adapter aux marchés de services et de fournitures nous passerons en revue certains aspects.

Le marché concerne ici des travaux de construction de 108 logements collectifs à Belleville.

1

CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES
Marché de travaux

Procédure ouverte

**TRAVAUX DE CONSTRUCTION DE
108 LOGEMENTS COLLECTIFS - Belleville**

2

DATE ET HEURE LIMITE DE REMISE DES OFFRES
Le 12 novembre 2022 à 10 :00

3

**NOM ET ADRESSE
DE L'ARCHITECTE**

1 LE POUVOIR ADJUDICATEUR

L'«acheteur public», c'est l'entité en charge du projet, qui va lire et juger votre offre.

À SAVOIR

Il peut arriver que l'acheteur ne lise que la partie administrative de votre dossier et laisse la notation de la partie technique à un cabinet d'architecte ou d'AMO (assistance à maîtrise d'ouvrage).

2 LIMITE DE DÉPÔT DES OFFRES

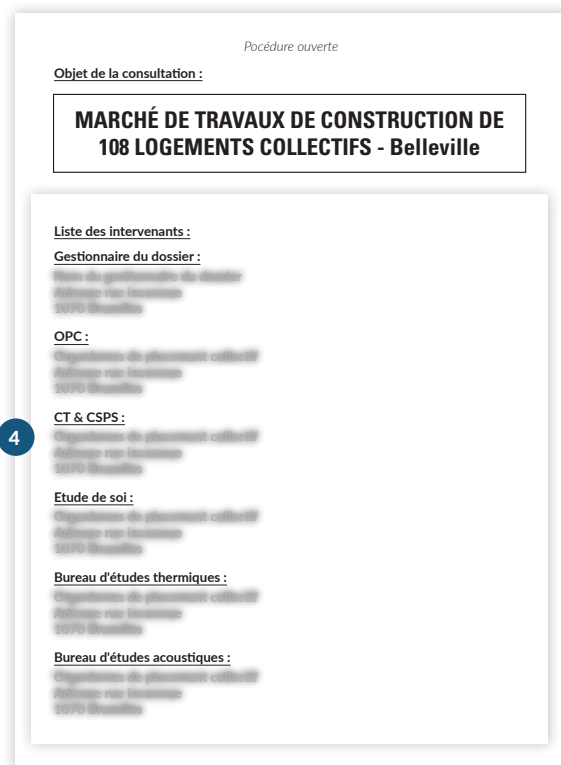
Attention, il est très important de prendre en compte ce délai ! Une fois passé, vous ne pourrez plus participer à la procédure.

3 COORDONNÉES DE L'ARCHITECTE

L'architecte est le responsable technique projet qui a rédigé la partie technique du CSC et qui assiste souvent aussi le PA dans la passation et l'exécution du marché. Vous avez donc tout intérêt à bien vous entendre avec lui, la réussite du projet dépend de votre collaboration ! **Néanmoins, il doit rester impartial lors de la phase de l'analyse des offres et de l'exécution.**

À NOTER

Si après la lecture du CSC vous avez toujours des questions, n'hésitez pas à prendre votre téléphone pour contacter le Pouvoir Adjudicateur ou l'architecte dans le délai imparti. Cela vous permettra de vérifier que vous avez bien compris le CSC, mais aussi de vous faire connaître en montrant votre intérêt pour ce projet !



4

4 LISTE DES INTERVENANTS

Vous pouvez parfois accéder aux contacts des intervenants référents sur le projet. Encore une fois, n'hésitez pas à les contacter si vous avez besoin de précisions concernant le marché public. Mais attention, seuls les écrits émanant des personnes autorisées sont valables !

5

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché porte sur des travaux de construction de 108 logements collectifs. La nature des prestations attendues est détaillée dans la partie des clauses techniques.

ARTICLE 2 - MODE DE PASSATION

Le présent marché est passé par procédure ouverte conformément à l'art. 36 de la loi du 17/06/2016.

Il s'agit d'un marché de travaux tel que défini par l'article 2 de la même loi.

Le présent marché est lancé sur une tranche ferme et deux tranches conditionnelles.

ARTICLE 3 - ALLOTISSEMENT

Le présent marché est passé un marché alloti conformément à l'article 58 de la loi du 17/06/2016.

ARTICLE 3.1 - Justification à l'absence d'allotissement

6

ARTICLE 3.2 - Consistance des lots

Les travaux définis ci-dessus font l'objet de **18 lots**.

- LOT 01 : FONDATIONS SPÉCIALES
- LOT 02 : TERRASSEMENTS
- LOT 03 : GROS-ŒUVRE
- LOT 04 : ISOLATION - FLOCAGE
- LOT 05 : ÉTANCHÉITÉ
- LOT 06 : MENUISERIES EXTÉRIEURES - BOIS
- LOT 07 : CLOISONS - DOUBLAGE - FAUX PLAFONDS
- LOT 08 : MENUISERIES INTÉRIEURES - BOIS
- LOT 09 : SERRURERIE - MÉTALLERIE
- LOT 10-17 : ÉLECTRICITÉ CFC - CFA - PHOTOVOLTAÏQUE
- LOT 11 : PLOMBERIE - SANITAIRE - CVC
- LOT 12 : CHAPE - SOLS DURS - FAÏENCES
- LOT 13 : SOLS SOUPLES
- LOT 14 : PEINTURE - REVÊTEMENT MURAL
- LOT 15 : ASCENSEURS
- LOT 16 : MOBILIER
- LOT 20 : TERRASSEMENT - VOIRIE - ASSAINISSEMENT
- LOT 21 : RÉSEAUX DIVERS

PRÉCISIONS :

Chacun des lots fait l'objet d'un marché séparé.

Les soumissionnaires pourront présenter une offre pour un ou plusieurs lots. Un soumissionnaire peut se voir attribuer plusieurs lots.

5

5 OBJET DU MARCHÉ

L'objet du marché est détaillé avec l'adresse des travaux prévus, le nombre de logements et le type de construction.

6

6 ALLOTISSEMENT

Ce marché fait l'objet de 18 lots distincts. Comme mentionné, il est possible de remettre offre pour à un ou plusieurs lots mais vous devez impérativement y répondre avec une réponse technique différente pour chacun des lots. Les offres reçues pour chaque lot seront évaluées indépendamment des autres lots.

À NOTER

Il est possible de remettre offre par "association d'entreprises" par groupement d'entreprises. Rapprochez-vous des entreprises complémentaires à vos activités pour mutualiser vos moyens et ainsi tenter de remporter le marché à plusieurs !

Le mode de passation ou procédure choisie par le pouvoir adjudicateur est la procédure ouverte. La négociation y est interdite.

ARTICLE 2.3 - VARIANTES

ARTICLE 2.3.1. Variantes

Les variantes ne sont pas autorisées.

ARTICLE 2.3.2. Pour mémoire

ARTICLE 2.4 - DÉLAI D'EXÉCUTION

ARTICLE 2.4. DÉLAI D'EXÉCUTION

Le délai d'exécution pour l'ensemble du marché est de 15 mois à compter de la date fixée de commencement des travaux fixée par le pouvoir adjudicateur dans sa lettre de commande.

Le soumissionnaire joint à son offre un planning respectant les délais du présent CSC.

ARTICLE 2.5. MODIFICATION DU CSC

Par l'introduction d'une offre, les soumissionnaires acceptent sans condition le contenu du cahier des charges et des autres documents relatifs au marché, ainsi que le respect de la procédure de passation telle que décrite dans le cahier des charges et acceptent d'être liés par ces dispositions.

Lorsqu'un soumissionnaire formule une objection à ce sujet, il communique les raisons de cette objection au pouvoir adjudicateur par écrit et par courrier recommandé au plus tard 10 jours avant la date et l'heure limites d'introduction des offres. Lorsque le soumissionnaire découvre des erreurs ou des omissions dans les documents du marché, telles qu'elles rendent impossible l'établissement de son prix ou la comparaison des offres, il les signale immédiatement par écrit, et ce, au plus tard 12 jours avant la date et l'heure limites d'introduction des offres.

7 DÉLAI D'EXÉCUTION

Information particulièrement importante pour vous !
Ce CSC précise que vous devez être prêt à démarrer les travaux en juin 2024, et que la durée des chantiers sera de maximum 15 mois. C'est le moment d'analyser si vous serez prêt à la date butoir de démarrage mais aussi si vous avez les capacités de vous engager durant plusieurs mois dans ce projet.

À SAVOIR

Terminer les travaux en retard sur la date initiale vous engage à payer des amendes de retard. Alors réfléchissez bien avant de déposer offre !

8 MODIFICATION DU CSC

Ici, le Pouvoir adjudicateur a la liberté d'apporter des modifications jusqu'à 6 jours avant la date fixée de dépôt des dossiers. Nous vous conseillons donc de ne pas envoyer votre offre trop tôt. En revanche, ne l'envoyez pas au dernier moment. Vous n'êtes pas à l'abri d'un imprévu !

9 COMPOSITION DES OFFRES

Cet exemple vous donne en détail les attendus de votre offre technique, mais il peut arriver que le CSC ne soit pas si précis. Vous pouvez donc vous baser sur celui-ci, qui regroupe la majorité des documents à transmettre lors de la réponse à un marché public (moyens humains, moyens techniques, qualité, sécurité, environnement, critères sociaux).

C'est le moment de sortir un papier et un crayon et de bien noter tous les documents demandés !

ARTICLE 3.2. CONTENU DES OFFRES

Le soumissionnaire établit son offre en tenant compte de l'ensemble des documents du marché, en ce compris les éventuels avis rectificatifs ou de complément d'information, dont il est censé avoir pris connaissance.

Les soumissionnaires remettent les annexes dûment complétées et respectent l'ordre des documents dans leur remise d'offre.

Tous les documents seront remis obligatoirement et uniquement en langue française.

Le PA se réserve le droit de demander au soumissionnaire une traduction en langue française d'un document en langue étrangère. Cette traduction se fait aux frais du soumissionnaire. Le refus du soumissionnaire pourra entraîner l'exclusion de son offre.

- Le soumissionnaire joindra à son offre les documents suivants :
- Formulaire d'offre (à remplir)
- Extrait du casier judiciaire
- Déclaration relative au chiffre d'affaires
- Liste de 4 travaux similaires avec leurs certificats.
- Le cas échéant : lettre d'engagement pour un recours à la capacité de tiers
- Liste des sous-traitants
- Pièces justificatives de la compétence de la personne pouvant signer valablement l'offre : statuts, mandat, délégation de signature, acte de procuration, etc.
- Attestation de visite de site (à remplir)
- Métré récapitulatif (à remplir)
- Fiches techniques (notamment pour les critères d'attribution) avec numérotation et table des matières
- Planning conforme aux exigences de délais du CSC
- Plan de Sécurité et de Santé ainsi qu'une valorisation du coût de ce plan
- Tout autre document demandé dans le présent cahier spécial des charges

10 DUME

Si le marché auquel vous répondez est supérieur au seuil européen (5.382.000 euros HTVA pour 2022-2023), il vous faudra remettre votre réponse à la sélection au travers du DUME (Document Unique de Marché Européen). Utiliser un DUME peut prendre moins de 45 minutes, à condition de partir du DUME de l'acheteur pour établir sa réponse. **Il peut être sauvegardé et sera donc réutilisable pour vos prochaines offres**, un réel gain de temps si vous participez souvent aux marchés public !

Le DUME en français sous forme électronique uniquement

11

ARTICLE 3.3. SIGNATURE DES OFFRES

3.3.1. Signature électronique

L'offre ne doit pas être signée individuellement de manière manuscrite, document par document.

L'offre est **signée électroniquement sur la plateforme**. Tous les documents de l'offre doivent être téléchargés puis une signature électronique qualifiée (tel que la carte d'identité électronique belge) globale doit être apposée sur le rapport de dépôt (article 42 et 43 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

L'absence de signature du rapport de dépôt de l'offre constitue une irrégularité substantielle et conduit à l'exclusion de l'offre.

3.3.2. Mandat de signature

L'offre est signée par la ou les personne(s) compétente(s) ou par le ou les mandataires habilité(s) à engager le soumissionnaire. Ceci est également valable lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateurs économiques. Les participants à un tel groupement sont solidairement responsables.

Lorsque l'offre est signée par un mandataire, celui-ci mentionne clairement son (ses) mandant(s). Le mandataire joint à l'offre l'acte authentique ou sous seing privé qui lui accorde ses pouvoirs ou une copie de la procuration. Le cas échéant, il fait référence au numéro de l'annexe du Moniteur belge qui a été publié ou à l'extrait de l'acte concerné, en mentionnant la/les page(s) et/ou le passage concerné. Dans un souci de clarté et d'efficacité, l'opérateur économique est invité à mettre en évidence les extraits des documents fournis permettant d'attester que le signataire de l'offre est effectivement habilité à le faire (surligner le passage des statuts de la société ou d'un document de nomination, etc.).

11

CONDITIONS D'ENVOI

Sauf mention contraire (rare) dans le CSC, c'est via la plateforme e-tendering que vous devez remettre offre. Pour cela, vous devez avoir un certificat de signature électronique. Il est nominatif et engage le signataire. Il s'agit de votre carte d'identité électronique belge. Il existe une alternative pour les personnes ne disposant pas de carte d'identité.

12

CRITÈRES D'ATTRIBUTION

Très importante, cette partie va vous permettre de comprendre comment les lecteurs vont évaluer votre dossier, et de ce fait, comment vous allez devoir axer votre réponse au marché.

Par exemple ici, on constate que la partie technique vaut 45% de la note globale mais que dans cette notation il y a plusieurs sous-parties équivalentes en termes de pondération. Si vous voulez remporter ce marché, il faudra alors être vigilant à répondre à toutes ces demandes !

À SAVOIR

Les critères environnementaux et sociaux vont devenir de plus en plus fréquents dans la commande publique d'ici 2025. Si vous souhaitez vous démarquer, vous pouvez dès à présent mentionner vos engagements dans vos offres. Sinon, pensez à mettre en place ces critères dans votre entreprise, vos produits, vos process ou par vos partenaires et fournisseurs.

12

Article 5. Critères d'attribution

Les critères suivants sont d'application lors de l'attribution du marché :

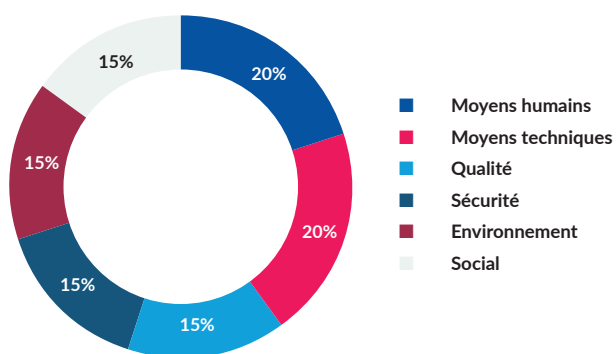
N°	Description	Poids
1	Prix	55
	Calcul du prix sur base de l'offre globale incluant tous les postes du métré y compris l'option imposée (quantité * prix unitaire), en vue d'obtenir le coût total sur toute la durée du marché. <u>Méthode d'attribution des points :</u> Règle de 3 Score offre = (prix de l'offre la plus basse / prix de l'offre) * poids du critère prix	
2	Note méthodologique	15
	Le PA utilisera notamment les éléments d'appréciations suivants : nombre de réunion, contenu des rapports, gestion des réunions et flux d'information entre les différents intervenants, etc.	
3	Qualité des matériaux	15
	Le PA utilisera notamment les éléments d'appréciations suivants : matériaux proposés dépassant en qualité les exigences du CSC (pérennité, caractère recyclable, caractère environnementale, possibilité de réemploi, etc).	
4	Note maintenance des équipements	15
	Le PA utilisera notamment les éléments d'appréciations suivants : les accès aux composants des équipements, facilité de diagnostic et remplacement de composant en cas de panne.	
Poids total des critères d'attribution :		100

Une certaine pondération a été attribuée à chaque critère. Sur base de l'évaluation de tous ces critères, tenant compte de la pondération attribuée à chacun, le marché sera attribué au soumissionnaire présentant l'offre non substantiellement irrégulière et économiquement la plus avantageuse du point de vue du pouvoir adjudicateur.

Si pour un des critères, hormis le prix, la cote est inférieure à 50 % de la valeur maximale l'offre sera déclarée nulle.

Il est important d'équilibrer les parties en fonction des critères d'attribution énoncés par l'acheteur. Pour cet exemple, nous nous baserons sur les critères d'attribution d'un autre marché de travaux pour lequel 20 points sont prévus pour la description de la note méthodologique subdivisée en 6 sous-critères.

Une offre technique d'un marché de travaux peut facilement faire 30 à 50 pages (hors page de garde et sommaire). Si nous partons de ce nombre de pages, voici une répartition en fonction des critères d'attribution du projet :



- › Description des moyens humains sur 4 points
20% du dossier (environ 11 pages)
- › Description des moyens techniques sur 4 points
20% du dossier (environ 11 pages)
- › Description de la méthode et des moyens dédiés à la qualité sur 3 points
15% du dossier (environ 7 pages)
- › Description de la méthode et des moyens dédiés à la sécurité sur 3 points
15% du dossier (environ 7 pages)
- › Description de la démarche environnementale sur 3 points
15% du dossier (environ 7 pages)
- › Description de la démarche sociale sur 3 points
15% du dossier (environ 7 pages)

Certains acheteurs donnent un cadre de réponse pour la partie technique afin d'éviter les éventuels oublis des soumissionnaires. Si le format est imposé, il est primordial de le respecter.

À SAVOIR

Attention, il peut arriver que l'acheteur impose un nombre de pages et ne prenne pas le temps de lire les feuilles supplémentaires ou vous retire des points pour chaque page en trop. Lisez-bien les consignes !

Concernant le format, il existe trois cas de figure :

1. Répondre sur le document : l'acheteur souhaite que les soumissionnaires répondent aux questions posées sur le document transmis. Il faudra donc jouer le jeu et respecter la limite de taille pour vos réponses. Un bon exercice pour apprendre à être bref et concis !

2. Répondre sur le document + renvoyer sur des annexes : l'acheteur propose de répondre à même le document, tout en donnant la possibilité de faire des renvois vers des fichiers annexes. Il faudra donc respecter le plan des parties sans en oublier. Cela vous permettra d'appuyer vos propos grâce à des schémas, ou des références. Ici, il faudra bien préciser de quelle page vous parlez. Par exemple, écrire : «*se référer à l'annexe 4, organigramme de l'entreprise*». Cela va faciliter la lecture de l'acheteur et vous permettre de ne pas finir directement dans la corbeille !

3. Répondre librement : ici vous avez la liberté absolue de répondre comme vous le souhaitez (en respectant tout de même le CSC) à la demande du Pouvoir adjudicateur.

Pas de limitation de pages, pas de plan imposé... Cependant il y a tout de même quelques règles à suivre pour que votre dossier reste lisible :

- **Suivre le plan indiqué dans le CSC et/ou critères et sous-critères d'attribution :** cela va vous permettre de ne rien oublier dans votre dossier et de bien montrer que vous répondez au besoin énoncé.
- **Ne pas trop, ou trop peu, écrire :** en moyenne, les dossiers appréciés comportent une cinquantaine de pages même si vous avez beaucoup de choses à dire. L'objectif est de garder le lecteur en éveil à la lecture du dossier. Si vous avez des documents complémentaires pertinents pour appuyer vos propos, n'hésitez pas à les ajouter en annexe.
- **Allez plus loin !** Parfois vous pouvez détecter un détail auquel l'acheteur public n'aura pas nécessairement pensé. C'est le moment de l'ajouter à votre dossier pour montrer que, non seulement vous avez compris la demande, mais qu'en plus vous lui apportez un nouvel élément intéressant pour son projet.

CHAPITRE

COMMENT OPTIMISER SES NOTES ET AUGMENTER SES CHANCES DE RÉUSSITE ?



COMMENT OPTIMISER SES NOTES ET AUGMENTER SES CHANCES DE RÉUSSITE

Comment procéder pour rédiger de manière personnalisée votre offre technique ?

La lecture du cahier spécial des charges est déterminante pour remporter un marché. Il vous faudra sûrement le lire et le relire, afin de bien comprendre ce qui est demandé et ne rien oublier dans votre offre. Voici une rapide checklist que vous pouvez mettre en application afin de ne pas passer à côté de votre sujet !

- ✓ **Coucher la problématique sur papier afin de bien comprendre le besoin de l'acheteur**

Selon de nombreux acheteurs publics, près de «50% des offres ne répondraient pas au besoin du Pouvoir adjudicateur». Un chiffre incroyablement élevé qui s'explique notamment par la réaction habituelle des entreprises à tous les marchés publics avec une offre type. Alors si vous voulez faire partie des 50% d'entreprises restantes qui vont se démarquer, prenez le temps de lire le CSC, de personnaliser votre réponse et surtout de postuler uniquement si vous avez la capacité d'y répondre !

- ✓ **Souligner et lister toutes les informations demandées pour y répondre par la suite**

- ✓ **Identifier les critères de sélection et d'attribution des CSC pour axer votre réponse en fonction**

Il ne faut pas oublier que si vous remettez offre c'est évidemment pour remporter le marché. Pour cela, il faut être capable d'apporter une réponse au besoin de l'acheteur, tout en montrant pourquoi vous êtes le mieux placé pour le faire et pas un autre ! Détectez ce qui vous différencie de vos concurrents : vos expériences, votre savoir-faire, votre valeur ajoutée... Le but est aussi de séduire vos lecteurs !

- ✓ **Lister les documents attendus par l'acheteur**

Faites très attention à tout lister et ne rien oublier ! Un dossier incomplet peut vous exclure d'office de la procédure.

- ✓ **Définir le plan de votre réponse technique (en suivant le modèle du CSC s'il en comporte un)**

- ✓ **Présenter des documents demandés : extraits de casier judiciaire, DUME, organigramme, réponse au critère 1, au critère 2, etc.**

- ✓ **Bien comprendre comment remplir les documents fournis/exigés comme le Document Unique de Marché Européen (DUME)**



Se démarquer de vos concurrents et gagner des points de cotation

Les entreprises concourent toutes avec les mêmes règles. Ainsi, c'est uniquement votre réponse qui va vous détacher du lot. Alors, comment se démarquer des concurrents ?

1. Appuyer vos propos par des avis clients, des témoignages ou des distinctions

Personne ne parle mieux d'une entreprise qu'un client satisfait ! Alors si vous avez des témoignages clients sous la main, ajoutez-les dans votre dossier. Les retours d'expériences d'une entreprise qui vous a fait confiance va rassurer et encourager le Pouvoir Adjudicateur à faire appel à vous. N'hésitez aussi pas à présenter vos distinctions (certifications, labels, trophées, normes, ...).

Le but n'est pas de faire un étalage de vos performances, mais bien de montrer que votre savoir-faire a été plébiscité et reconnu par des professionnels.

2. Soigner l'esthétique de votre dossier

Écrire et relire votre offre technique un nombre incalculable de fois ne vous a pas forcément réjoui. Alors dites-vous que l'acheteur public va devoir lire toutes les offres qu'il va recevoir !

Facilitez-lui la tâche pour donner une bonne impression de votre entreprise. Par exemple :

- Pas de fautes d'orthographe,
- Une police de caractère agréable à lire (par défaut on laisse Calibri ou Arial, ne vous lancez pas dans du Comics sans MS qui pique les yeux...),
- Des parties clairement organisées et définies dans le sommaire,
- Des illustrations, plans ou photos pour appuyer vos propos,
- Ne pas bâcler la rédaction de votre mémoire technique et à l'inverse, ne pas « écrire pour ne rien dire » : allez à l'essentiel !

3. Prendre en compte les dimensions environnementales et sociales

De plus en plus d'administrations sont sensibles aux aspects durables, reprennent des clauses environnementales et sociales dans les marchés. C'est une lente mais sûre tendance de fond. Vous avez donc tout intérêt à mettre l'accent sur vos engagements en la matière. Ou alors réfléchissez à les mettre en place dans votre entreprise dès maintenant !

4. Montrer dans votre réponse que vous avez bien compris la demande et que vous allez y répondre !

La rédaction d'une offre peut vous prendre un certain temps mais pas question de vous jeter sur des fichiers types trouvés sur internet ! Reprendre ce genre de document sans suivre le plan proposé par l'acheteur public, ou sans mentionner les documents demandés, va simplement vous précipiter en un temps record du côté de la pile des offres rejetées ou mal cotées.

Il est possible de partir d'une base existante si l'acheteur ne vous en a pas nécessairement partagé une. Cependant, il faut l'adapter jusqu'à ce que ce document devienne le vôtre ! Afin d'éviter le hors sujet, mais aussi de démontrer l'intérêt de votre offre, n'hésitez pas à reprendre l'explication du projet et de le retranscrire avec vos mots. L'important est de montrer que vous avez saisi le besoin de l'acheteur public et que vous pouvez lui apporter une solution.

Pensez à vous mettre à la place de celui qui va lire le document. Le rassurer ! Il doit voir que vous avez compris son besoin, susciter l'envie.

5. Apporter un petit plus !

Si la lecture du CSC vous donne des idées qui sont applicables pour ce marché, vous pouvez rapidement le notifier dans votre réponse. Aller au-delà de ce qui a été demandé (en répondant évidemment à la demande initiale) vous permettra de vous démarquer mais aussi de permettre aux acheteurs publics de voir votre intérêt pour leur projet. Par exemple y insérer un critère durable même s'il n'a pas été demandé, et sans frais supplémentaires, ou encore expliquer que vous pouvez réaliser le chantier plus rapidement que prévu, réduisant ainsi le coût des travaux, etc.

À NOTER

EBP vous propose une formation pour rédiger et convaincre l'acheteur grâce à votre offre technique. L'objectif de cette formation est d'être capable de rédiger un mémoire technique de qualité :

- Mettre toutes les chances de son côté
- Savoir se démarquer commercialement
- Mettre en avant les points-clés
- Les trucs et astuces d'un mémoire technique complet et de qualité

Que faire après l'envoi de mon offre ?

Votre offre est envoyée ? Parfait, vous avez fait le plus gros du travail ! Cependant, restez en veille pour assurer votre présence auprès des acheteurs publics mais aussi pour détecter d'autres opportunités si le marché ne vous est malheureusement pas attribué.

Si vous êtes retenu, il ne nous reste plus qu'à vous dire : BRAVO ! Et si ce n'est pas le cas, ce n'est pas bien grave, l'important est de comprendre pourquoi vous n'avez pas obtenu le marché afin de faire mieux la prochaine fois. Ne vous découragez pas et contactez le Pouvoir Adjudicateur afin de leur demander pourquoi vous n'avez pas été choisi. **Ils ont l'obligation de vous répondre !**

En conclusion, une offre technique performante, c'est un document qui doit :

1. Faire la différence,
2. Être complet et répondre à tous les critères de sélection et d'attribution émis par l'acheteur,
3. Proposer la solution parfaite pour l'acheteur,
4. Être équilibré en fonction des critères de cotation,
5. Traiter de l'essentiel !

Chez EBP, on sélectionne pour vous des marchés publics qualifiés et personnalisés selon votre secteur d'activité et vos zones géographiques. De plus, EBP vous aide à analyser vos CSC, à préparer vos offres et à répondre à toutes vos questions d'ordre juridique et administrative en marchés publics. N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.

À NOTER

Votre offre est un élément qui est partiellement protégé par le principe de confidentialité, votre offre ne pourra donc pas être communiquée à vos concurrents.

Cependant, dans le respect du droit à la transparence, toutes les entreprises rejetées ont le droit de savoir quels sont les critères qui ont favorisé votre entreprise plutôt que la leur. L'organisme acheteur devra donc révéler les différences qui ont conduit à ce choix (délais plus courts, prix moins conséquent, implication plus forte pour l'environnement et le social...).

À l'inverse, si vous ne remportez pas le marché, vous pourrez vous aussi faire appliquer ce droit afin de mieux comprendre où l'autre entreprise retenue a marqué davantage de points.

Tout au long de la rédaction de cette offre, vous devez toujours garder en tête la demande de l'acheteur et faire le lien avec la proposition que vous allez lui apporter.





Malgré le soin et l'attention consacrés par EBP à la rédaction de cet e-book, il est possible que l'information qui y est publiée soit incomplète, inexacte ou dépassée. Aucun droit ne peut être tiré du contenu de cet e-book.

EBP décline toute responsabilité pour tout dommage direct ou indirect, quelle qu'en soit la nature, résultant de ou lié, de quelque manière que ce soit, à l'utilisation de cet e-book.

Aucune partie de cet e-book ne peut être reproduite, en tout ou en partie, de quelque manière que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable d'EBP et de ses éventuels ayants droit.

EBP peut, à sa discrétion et à tout moment, modifier ou supprimer l'e-book et ne peut être tenu pour responsable des conséquences découlant de cette décision.

Le lecteur déclare accepter le disclaimer et protéger et garantir EBP de toute mesure (extra)judiciaire ou autre, y compris des frais qui en découlent, résultant de ou lié à l'utilisation de cet e-book.



Vous cherchez le meilleur moyen de gérer efficacement vos marchés publics ?

Découvrez dès à présent.

Formations



Evénements



Réservez votre consultation

