

## Résultats préliminaires de l'enquête sur la dématérialisation du processus d'achat public

**Juillet 2008**

Dans le cadre d'une recherche doctorale en Management des systèmes  
d'information

**Institut de recherche en Gestion et Economie – Université de Savoie**

**Auteur :** Younès BOUGHZALA

**Reproduction interdite sans l'accord de l'auteur**

**Contact:** [Younes.boughzala@univ-savoie.fr](mailto:Younes.boughzala@univ-savoie.fr)

*Ce document présente les premiers résultats globaux, l'enquête est encore en cours.  
Vous recevrez l'analyse sur le fond au terme de l'enquête.*

### Introduction

Dans le cadre d'une recherche doctorale en **Management des Systèmes d'information** (Thèse de doctorat en sciences de gestion), une enquête sur la dématérialisation du processus d'achat public est menée (encore en cours). L'objectif est de recueillir l'avis des acheteurs publics, d'une part, et des entreprises, d'autre part, sur les outils et le processus de dématérialisation des marchés publics. Cette enquête est conçue et administrée au sein de l'Institut de Recherche en Gestion et Economie (IREGE) de l'Université de Savoie avec le logiciel d'enquête et d'analyse des données « [Le Sphinx](#)<sup>1</sup> ». La mise en ligne de l'enquête a débuté fin Mai 2008.

Cette enquête vise, à travers un ensemble de questions réparties en six sections, à mieux comprendre les leviers et conditions de passer d'un système d'achat avec support papier vers un système d'achat dématérialisé, à rassembler les principaux gains et les difficultés actuelles du processus et à recenser les attentes des acheteurs publics et des fournisseurs.

Le questionnaire est disponible sur le web et accessible directement en ligne<sup>2</sup>. Un courrier électronique sollicitant les acteurs de l'achat public (acheteurs publics,

---

<sup>1</sup> L'administration de l'enquête a été réalisée avec le soutien technique et logiciel de la société *Le Sphinx Développement*.

<sup>2</sup> <http://www.sphinxonline.net/iregesi/dematerialisation/questionnaire.htm>

Responsables des services d'achats, fournisseurs, responsables commerciaux, experts, etc.) à été adressé à un échantillon de **5600 administrations et entreprises**. Afin de diffuser au maximum l'enquête, **plusieurs organismes** ont accepté de publier l'information sur leurs sites web et/ou de diffuser l'information à travers leurs mailing listes.

Ces organismes sont l'Agence de Mutualisation des Universités et des Etablissements ([Amue](#)), l'Agence Régionale des Technologies et de la Société de l'Information ([Artesi](#)) et ses différentes antennes, [Achatpublic.com](#), le groupe de travail de l'Observatoire Economique de l'Achat Public ([OEAP](#)) sur la dématérialisation des marchés publics du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, Le [Moniteur Expert](#), l'Association des Acheteurs des Collectivités Territoriales ([AACT](#)), le portail [marchespublicspme.com](#), le portail [secteurpublic.fr](#) la plateforme [e-bougogne](#), le Club des entreprises [ISE](#), l'Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information en Midi-Pyrénées ([Ardesi](#)) et l'Association des Professionnels Européens de la Carte d'Achat ([APECA](#)) . **Nous les remercions pour leur collaboration.**

A l'issu d'un premier envoi par courrier électronique à la fin du mois de Mai et de deux relances en juin et juillet, **512** questionnaires ont été remplis. Ce nombre important de réponse et la large proportion des répondants qui a souhaité recevoir les résultats de l'enquête (**72%**), semblent attester de l'intérêt qu'elle a suscité.

Ainsi, afin de vous remercier pour votre participation, vous trouverez ci-dessous les premiers résultats de l'enquête. Ces résultats sont le fruit d'une première analyse globale. **L'enquête est encore en cours, vous recevrez des résultats plus détaillés sur le fond à la fin de l'enquête.** De même, une journée professionnelle sera éventuellement organisée pour restituer ces résultats au dernier trimestre 2008. Nous vous tiendrons au courant.

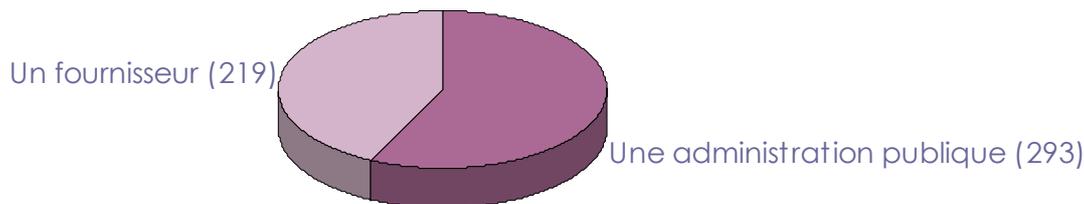
Afin d'avoir **plus de réponses et avoir des résultats plus pertinentes**, si vous connaissez d'autres personnes impliquées dans l'achat public, **n'hésitez pas à leur transférer l'adresse de ce questionnaire :**

<http://www.sphinxonline.net/iregesi/dematerialisation/questionnaire.htm>

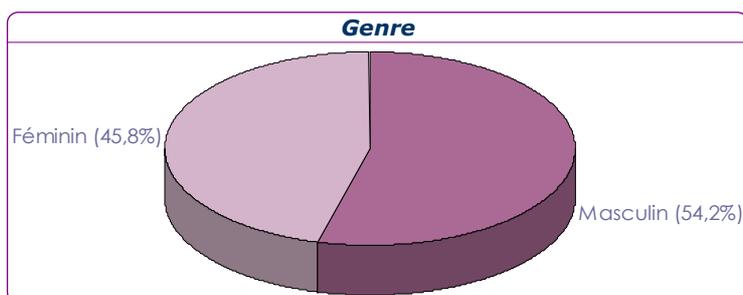
Les résultats ont été classés en cinq points :

1. Les répondants de l'enquête
2. La perception de la dématérialisation par les acheteurs publics et les entreprises
3. L'usage des outils de la dématérialisation
4. La satisfaction du processus et outils de la dématérialisation

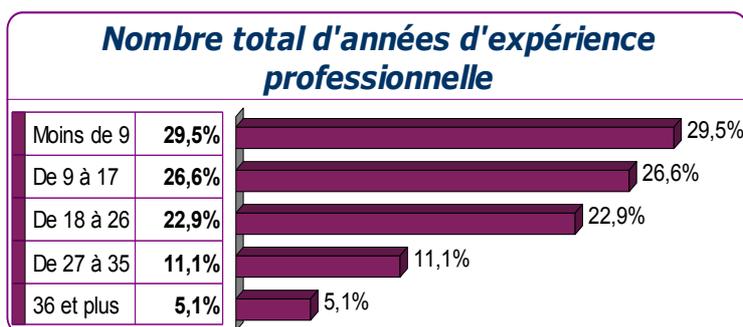
# 1. Les répondants de l'enquête



Les répondants de l'enquête représentent des administrations publiques (administrations centrales, établissements publics, collectivités, etc.) et des entreprises (tous les secteurs d'activités, la majorité des PME). Sur les 512 réponses, 57,2% représentent des administrations et 42,8% représentent des fournisseurs. Malgré un échantillon double d'entreprises par rapport à celui des administrations, les acheteurs et responsables publics ont montré plus d'intérêt à l'enquête.

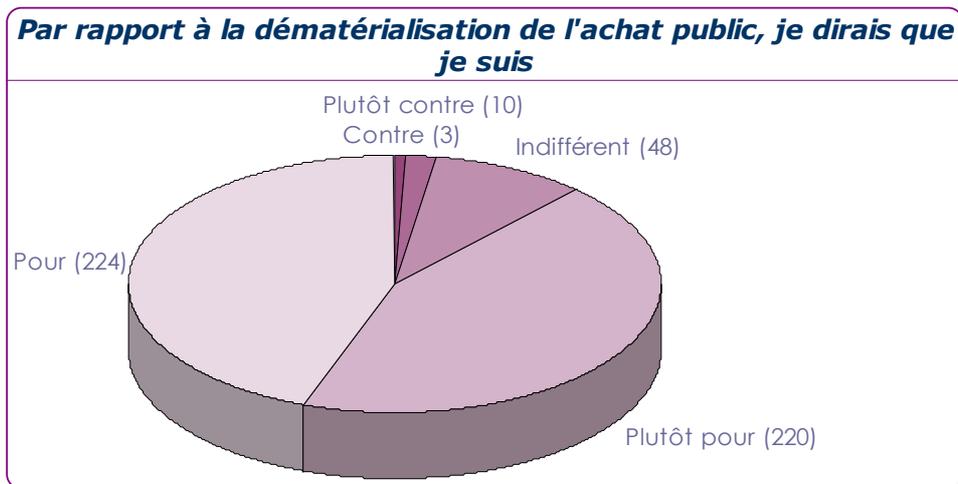


*45,8% des répondants sont des femmes et 54,2% sont des hommes*

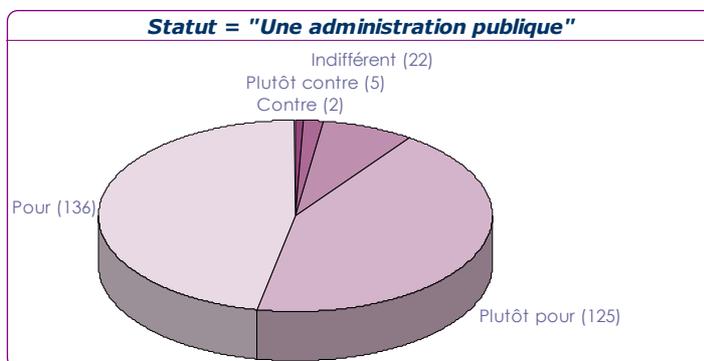


*La majorité des répondants sont jeunes. 56% ont moins de 17 ans d'expérience professionnelle*

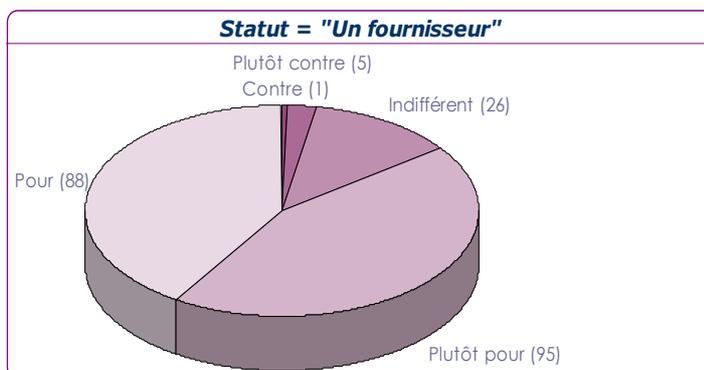
## 2. La perception de la dématérialisation par les acheteurs publics et les entreprises



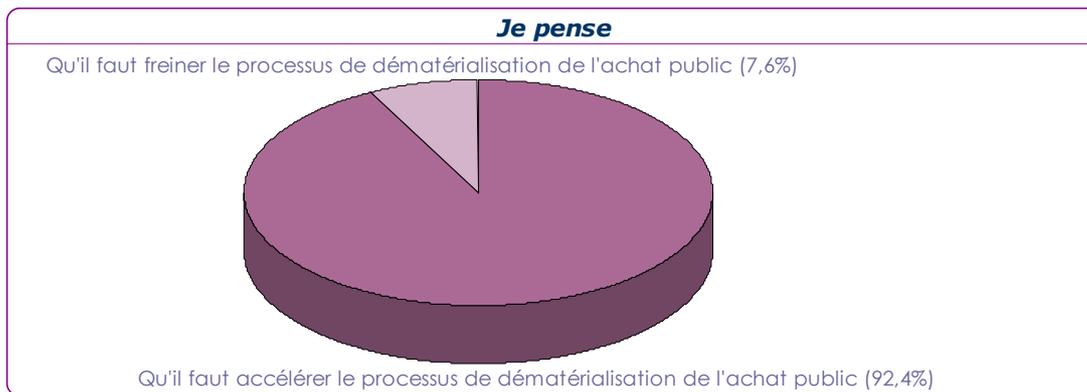
Par rapport à la dématérialisation du processus d'achat publics, 88% des répondants représentant des administrations et des entreprises se déclarent favorables. Seulement 2,6% sont défavorable et 9,5% sont indifférents. **Cependant**, dans les questions ouvertes, **les répondants ont soulevé un sentiment inverse de mécontentement et d'inquiétude**. Ceci sera analysé en profondeur dans le rapport final des résultats.



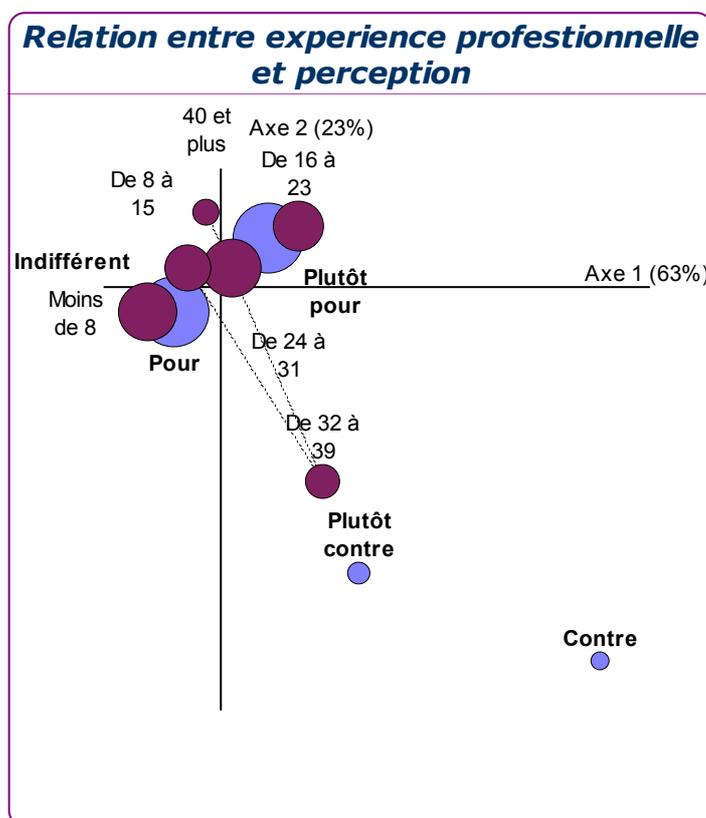
*Pour les administrations, 90% des répondants sont favorables. Seulement 2,4% sont défavorables et 7,6% sont indifférents*



*Pour les entreprises, 85,1% des répondants sont favorables. Seulement 2,8% sont défavorables. 12,1% sont indifférents*



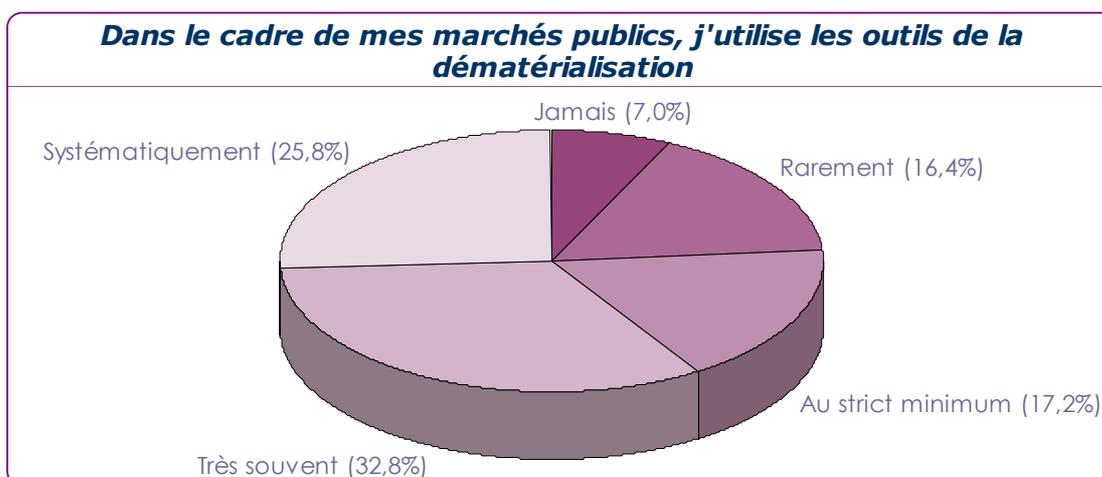
92,4% des répondants pensent qu'il faut accélérer le processus de dématérialisation. 7,6% pensent le contraire. Les mêmes proportions se retrouvent pour les administrations (92,1% et 7,9%) et pour les entreprises (92,8% et 7,2%). Certes que la quasi-totalité des répondants se déclarent favorables à l'accélération du processus de dématérialisation **mais « sur le principe et non sur la manière de conduite du processus et sur les outils »**<sup>3</sup>



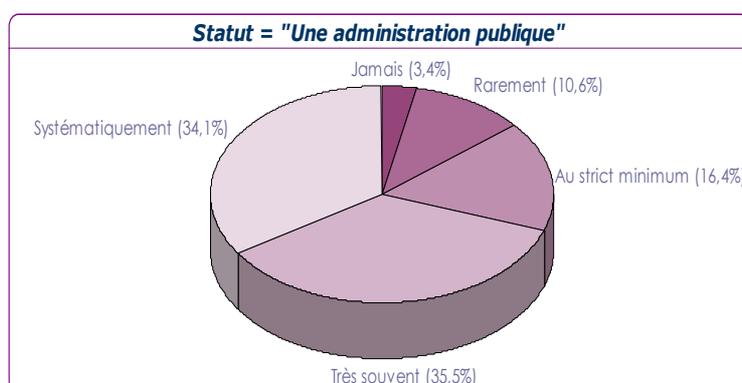
Le croisement entre perception de la dématérialisation et le nombre d'années d'expérience professionnelle montre que plus l'expérience professionnelle est importante, moins les personnes sont favorables à la dématérialisation (*aspect culturel*). **Les dispositions individuelles des utilisateurs** (réceptivité des technologies, confiance, expérience, etc.) **affectent-elles l'usage et la perception de la dématérialisation ?**

<sup>3</sup> Déclare un répondant. On retrouve cette affirmation pour une proportion importante des répondants.

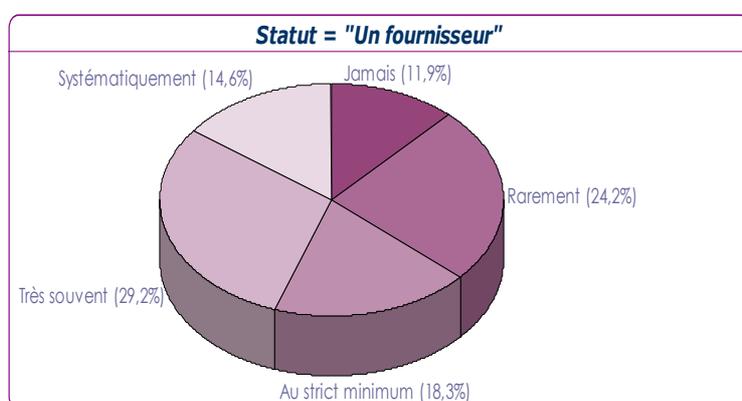
### 3. L'usage des outils de la dématérialisation



L'usage des outils de la dématérialisation de l'achat public est déclaré important. En effet, 32,8% des répondants déclarent un usage « Très souvent », 25,8% « Systématiquement » et 17,2% « Au strict minimum ». 7% et 16,4% respectivement pour « Jamais » et « Rarement ».

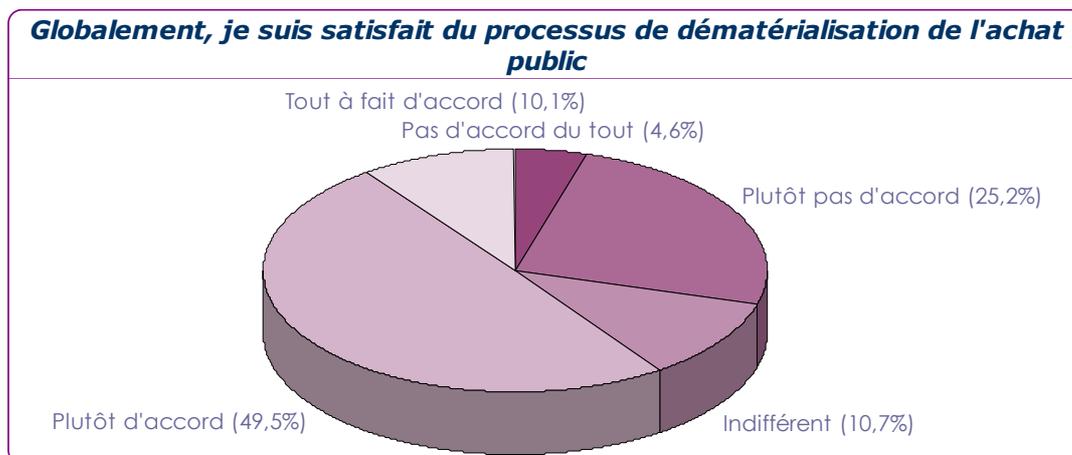


*Pour les administrations, l'usage est plus important que celui des entreprises. Seulement 3% utilise « Jamais » les outils de la dématérialisation et 10,6% « Rarement » (obligation juridique !)*

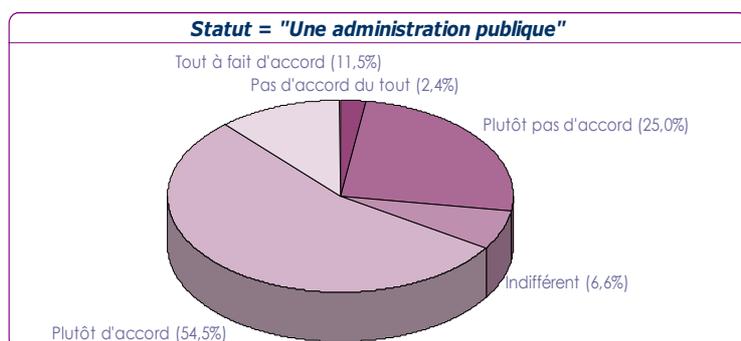


*Pour les entreprises, l'usage est moins important. Plus de 36% n'utilisent pas ou utilisent rarement les outils de la dématérialisation. Nous exposerons les raisons soulevées par les répondants dans le rapport final*

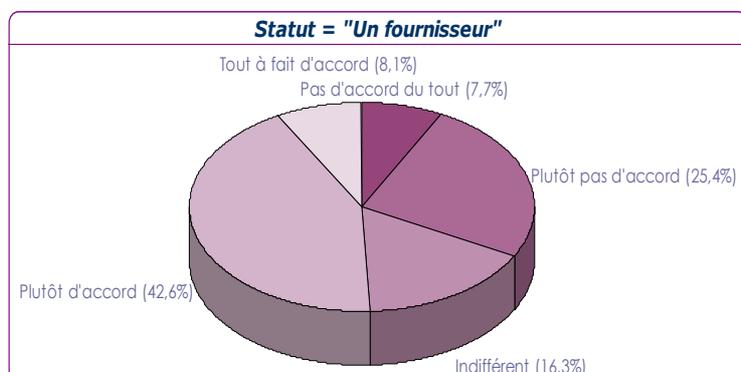
#### 4. La satisfaction du processus et outils de la dématérialisation



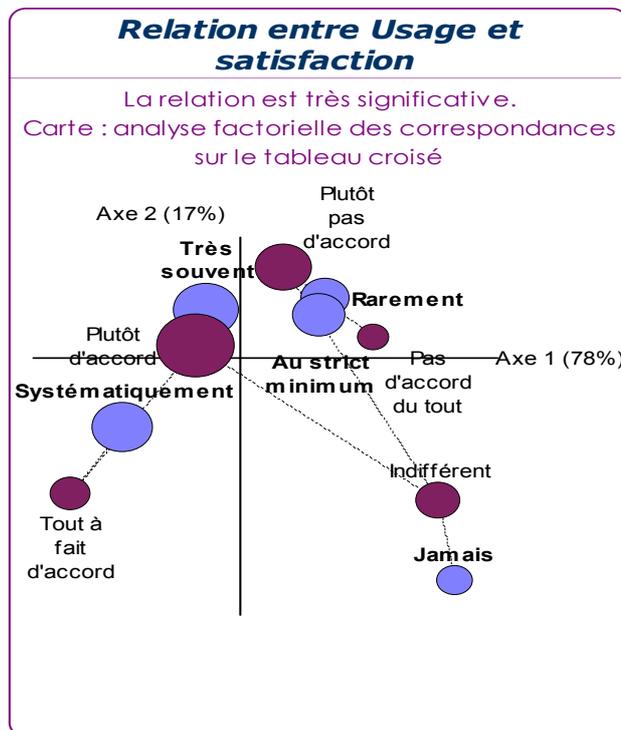
60% des répondants sont satisfaits du processus et outils de la dématérialisation de l'achat public. Par contre, 30% des répondants sont mécontents. Les entreprises sont moins satisfaites que les administrations. Ce qui semble **contradictoire** avec les propos tenus par les répondants dans les questions ouvertes. Ce point sera analysé en profondeur dans le rapport final des résultats.



*Pour les administrations, 66% sont satisfaits et 30% sont insatisfaits.*



*Pour les entreprises, 33,1% sont insatisfaites et 16,3% indifférentes.*



Le croisement entre Usage des outils et Satisfaction montre que plus l'usage est important, plus les utilisateurs s'approprient les outils et par conséquent plus ils sont satisfaits. Les répondants qui utilisent rarement les outils de la dématérialisation sont insatisfaits (*effet apprentissage*).

### Analyse qualitative

Au terme de ces premiers résultats globaux, une conclusion s'impose : le processus et les outils de dématérialisation de l'achat public sont globalement bien perçus par les administrations et les entreprises. La quasi-totalité des répondants s'accordent sur le fait qu'il faut poursuivre le processus. De même, l'usage des outils de la dématérialisation est de plus en plus important, notamment pour les administrations publiques.

Cependant, **les contraintes persistent** pour les administrations et pour les entreprises. Plusieurs **imperfections** demeurent, les acheteurs et notamment les entreprises rencontrent souvent des **problèmes techniques, organisationnels et juridiques**.

Afin de mettre la lumière sur les différents problèmes et craintes, une **analyse profonde sera effectuée dès la clôture de l'enquête**. Vous recevrez les résultats dès que possible.

Pour toute question sur ce projet, je suis à votre disposition :

Younès BOUGHZALA  
Chercheur  
Institut de Recherche en Gestion et Economie  
Université de Savoie  
4, Chemin de Bellevue  
74944 Annecy-le-Vieux  
[Younes.boughzala@univ-savoie.fr](mailto:Younes.boughzala@univ-savoie.fr)