Méthodologie

Travail avec un prestataire

Rédaction d'un cahier des charges

Critères d'appréciation des offres

Le travail avec un prestataire

- Un prestataire de service peut offrir :
  - Une expertise et des connaissances complémentaires aux nôtres
  - Des recommandations techniques indépendantes des fabricants de matériels
  - Des coûts maîtrisés car basés sur des contrats permettant des économies en fonction des quantités, du temps et de la qualité attendue
  - Une productivité maîtrisée (flexibilité, équipes, respect des échéances)
  - Une efficacité liée à la prise de distance par rapport aux éléments traités (implication sentimentale moindre)

Le travail avec un prestataire

- Généralement un prestataire de service spécialisé a une organisation adaptée et flexible pour un travail spécifique
  - » Cela se traduit par des coûts de fonctionnement réduits
- Il y a souvent plusieurs prestataires possibles spécialisés dans un domaine donné :
  - » Procéder à des appels d'offres stimule la compétition entre sociétés et aide à réduire les coûts tout en obtenant une solution technique adaptée
- Travailler avec des prestataires de services permet d'adapter les moyens aux besoins :
  - » Utiliser autant de prestataires que nécessaire
  - » Utiliser plusieurs prestataires permet de maîtriser les rythmes de production

Les spécifications

- L'objectif des spécifications est de définir précisément les obligations techniques des 2 parties : le commanditaire et le soumissionnaire (le prestataire de services)

- C'est un document contractuel qui définit les limites du travail à effectuer:
    - Le commanditaire est garanti d'obtenir un service selon ses attentes
    - Le prestataire est garanti que de nouvelles demandes n'interviendront pas en cours de contrat sans un accord mutuel préalable

1er atelier

Quels sont, d'après vous, les différents points à faire figurer dans un cahier des charges de numérisation ?

Expériences et anecdotes bienvenues !

Résultats atelier 1

Cadre de la prestation et fonds concernés

- Périmètre de la prestation et description du projet
- Description des types de documents/matériels transmis
  - Volumétrie
  - Typologie des supports
  - Etat des supports → Donner des exemples voire fournir un échantillon
  - Alertes sur des cas particuliers (fragilité par exemple, conditions particulières de manipulation)
  - Documentation disponible sur les originaux
- Prévoir la méthode de traitement et/ou de communication en cas de supports non prévu ou mal identifié (ex : mauvais format indiqué, mauvais état, etc.)

Résultats atelier 1

Description de la prestation demandée

- Description des traitements attendus
  - Surtout les résultats (qui peuvent induire un type d'équipement)
- Livrables
  - Spécifications des fichiers issus de la numérisation + règles de nommage
  - Spécifications des métadonnées techniques à fournir
  - Rapports contrôle qualité
- Demande que le soumissionnaire spécifie dans son mémoire technique :
  - Ses chaînes de traitement
  - Son workflow de suivi
  - Ses équipements, logiciels (état, version, etc.)
  - Sa maintenance

Résultats atelier 1

- Contrôle qualité
  - Du prestataire : quels dispositifs de contrôle qualité ?
  - Demander une visite des locaux du prestataire (si besoin)
  - Le dispositif de contrôle de l'intégrité – ex : signature MD5 pour les envois de fichiers
  - En interne : quelle méthode de contrôle appliquée
- Validation de la prestation
  - Conditions d'acceptation de la prestation
  - Temps réservé au contrôle qualité : quel planning ?
  - Rejets et demandes de reprise
  - Pénalités en cas de retard ?

Résultats atelier 1

Conditions d'exécution de la prestation

- Conservation des supports le temps de la prestation
  - Conditions de stockage physique et sécurisation
  - Conditions de stockage numérique et sécurisation
- Modalité de retours de documents
  - Modalités de livraison des fichiers issus de la numérisation
  - Rapports de production
  - Retours d'urgence en cas de demande (si besoin)
- Pilotage du projet
  - Mode d'organisation du prestataire pour le projet
  - Relations entre prestataire : type de réunion, fréquence des échanges, planning des transmissions des rapports de production
  - Formes des échanges de données

Résultats atelier 1

- Transport et assurance
  - Quel type de transport, qui en a la charge, quel rythme ?
  - Réglementation particulière en termes de stockage
  - Que se passe-t-il en cas de dommage sur un support original ?
- Sous-traitance
- Confidentialité
- Planning du projet
- Profils et compétences des opérateurs
- Tests

Critère d'analyse des offres

- Critères d'examen des offres
- Bordereaux de prix – modes d'affichage des coûts

A ne pas oublier…

- Une organisation logistique forte :
  - Préparation des programmes à traiter
  - Préparation des lots de matériels correspondants
  - Edition des bons de commandes
  - Organisation des transports pour le(s) prestataire(s)
- Un workflow pour suivre le travail et toutes les étapes du processus :
  - Suivre les rythmes et l'avancement des travaux
  - Suivre les budgets
- Un contrôle qualité de la production du prestataire

Et éviter la sur et la sous-spécification

Spécifications comportent

- Présentation du projet et de ses objectifs
- Description physique du type de média à traiter (durées moyennes, état physique, informations disponibles…)
- Description du travail et des résultats attendus : évaluation des supports, réglages, formats de fichiers, normes, données à échanger…
- Les attendus qualitatifs
- Les critères d'évaluation du travail
- Les modes opératoires : compétences requises, volumes, conditionnement, délais de traitement…
- Les items de coûts

Exemple : sommaire

1. Contexte et objectif du projet
2. Nature de la consultation
3. Description des fonds concernés
4. Description de la prestation attendue
5. Dispositions particulières
6. Conditions de réalisation de la prestation
7. Critères d'évaluation des propositions

2nd atelier

En sous-groupes :

Qu'évalueriez-vous dans les offres en réponse au cahier des charges ?

Sur quels critères ? Quelles seraient vos modalités concrètes d'évaluation ?

La réponse comporte

- Une description détaillée des équipements qui seront utilisés
- Une description détaillée des processus qui seront mis en œuvre
- Des paramètres importants comme les conditions de transport, le stockage, les compétences, la maintenance, les capacités de production
- Les garanties de qualité
- Les coûts du service

Résultats atelier 2

- Critères
  - Prix
  - Qualité technique :
    - Workflow
    - Equipements
    - Capacités de production
    - Dispositif de contrôle qualité
  - Résultats de tests
  - Expériences antérieures
  - Compétences de l'équipe
  - Conditions administratives

- Quelques modalités :
  - →Formule de coût
  - →Ce qui est prévu pour la gestion des erreurs
  - →Visites
  - →Détail des workflows
  - →Qualité des résultats et communication et échanges
  - →Références avec clients similaires
  - →CV des équipes

Exemple de critères

- Tarifs
- Dossier technique (sous-critères conseillés)
- Tests techniques
- Compétences de l'équipe d'opérateurs
- Délais et plannings

Exemple de sous-critères techniques - film

Points workflow et équipements à ventiler :

- Système de transfert
- Système d'étalonnage
- Procédé de synchronisation
- Détail du workflow proposé
- Système de contrôle qualité
- Système de compensation de rayures
- Type de lecteur de son (pour sons vinaigrés)

Points résultats des tests :

- Qualité de l'image (définition, dynamique, colorimétrie)
- Stabilité de l'image
- Qualité du son et de la synchronisation
- Respect de la norme du fichier
- Respect de la nomenclature de nommage

Points compétences opérateurs

Exemple de « raté »

1/ Mauvaise définition de la méthode de calcul de l'offre la plus économiquement avantageuse

Dans les critères de sélection, le critère de prix était définit comme suit "Tarifs des prestations : L'examen du critère se fera au regard **du total des prix unitaires** (toutes taxes comprises) indiqués par le soumissionnaire dans le bordereau de prix unitaire. "

Prestation	Unité	PU en € HT	TVA	PU en € TTC
Vérification + nettoyage	€/mètre			
Transfert scanner 4K des films 35mm	€/mètre			
Etalonnage best light 35mm	€/heure de travail			
Transcodage DPX + Restitution + Contrôle Qualité	€/élément (1 élément = 1 entrée de l'inventaire)			

Exemple de « raté »

- Or toutes ces prestations n'avaient pas la même valeur (certains de ces PU doivent être multipliés par le métrage total du fonds film à numériser (42 200m), tandis que les autres doivent être multipliés par le nombre d'éléments du fonds(193)). Ce calcul ne permettait donc pas d'identifier l'offre la plus avantageuse économiquement.

→ Nécessité d'introduire une pondération réelle (multiplication par le métrage total à numériser)

→ Et une pondération fictive (multiplication par une estimation du nombre de collants à refaire, par ex)

Exemple de « raté »

2/ Omission du délai de rétention des supports pour conduite du contrôle qualité client

- Un contrôle qualité chez le prestataire avait bien été prévu dans le CCTP
- Il avait également été prévu que le prestataire ait à refaire la numérisation d'un support en cas de contrôle qualité négatif par le client (sur une série de critères définis dans le CCTP)
- Il n'avait cependant pas été explicitement prévu que le prestataire de numérisation conserve les supports originaux pendant la période de contrôle qualité par le client (sur les fichiers numériques).

→ Le prestataire aurait pu refuser de conserver les supports pendant cette période

→ Les coûts de transport/stockage aurait donc pu être multipliés (allers-retours supplémentaires des supports dont la numérisation serait considérée comme mauvaise)

Le cahier des charges dans l'AO

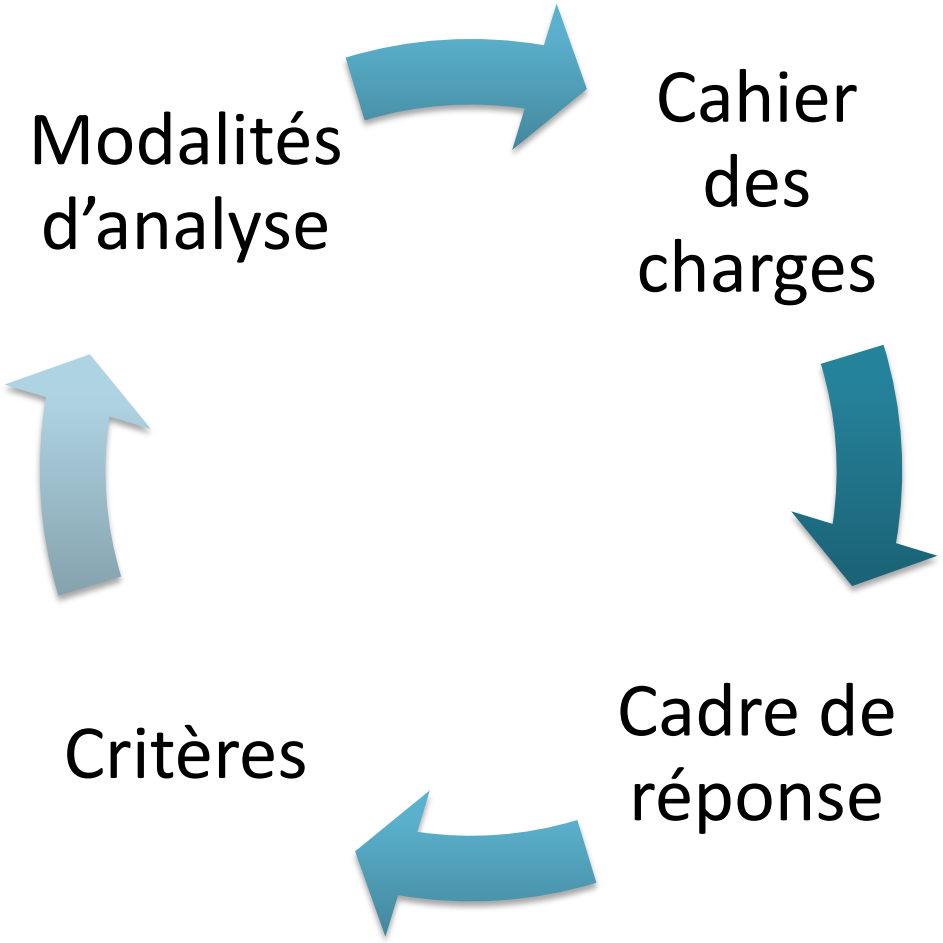
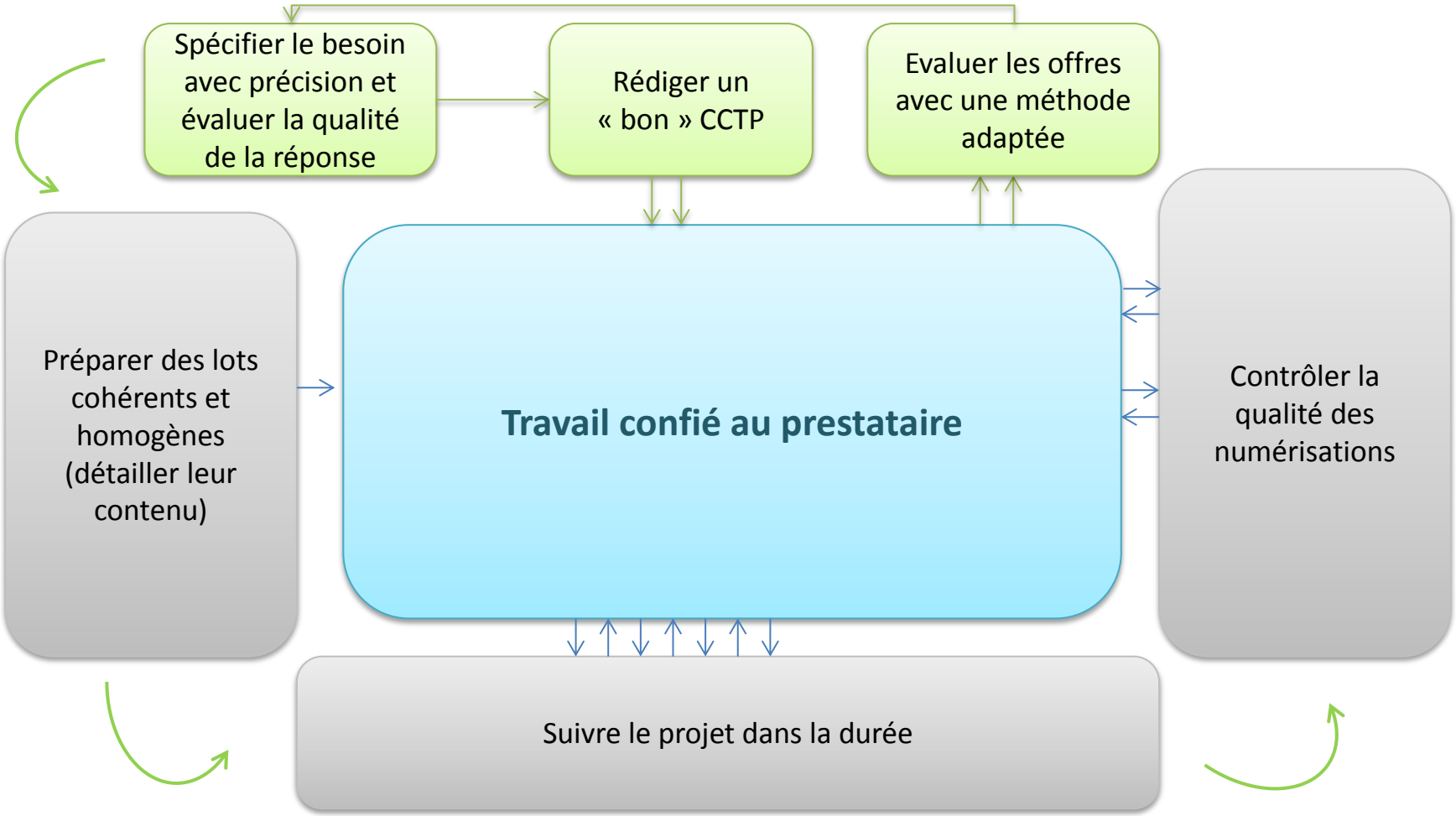


Schéma de la qualité



La qualité ne repose pas seulement sur le choix du bon prestataire, mais également sur une organisation projet tournée vers cet enjeu de qualité.

Merci à vous

N’hésitez pas à nous contacter :

Axel Roche-Dioré – arochediore@ina.fr / @RDAxel

Camille Martin – camartin@ina.fr / @CamCaMartin