



Charte relative aux appels d'offres FM

Version 1.0 (juin 2025)

Introduction

Des conditions-cadres équitables et justes, des processus d'appel d'offres clairs et une prestation de services conforme au contrat forment la base d'une collaboration et d'un partenariat fructueux dans le cadre de l'externalisation de services FM. Il s'agit là de conditions qui vont de soi, mais qui font souvent défaut dans la pratique.

Les donneur·euse·s d'ordre ont tendance à poser des exigences élevées à des prix dérisoires et à répercuter des risques que les prestataires peuvent difficilement supporter ou assumer. En contrepartie, les offres soumises ne sont pas réalistes. Qui plus est, la réalisation des prestations convenues doit être contrôlée dans une mesure qui dépasse ce qui va de soi.

Connue depuis longtemps, cette problématique est un fardeau autant pour les donneur·euse·s d'ordre que les prestataires.

À la demande de représentants du secteur, fmpro s'est penchée sur ce sujet afin de formuler une charte définissant les principes des appels d'offres FM et la collaboration qui en découle.

Objectif

Cette charte décrit les bases d'un partenariat équitable et durable entre les prestataires et les donneur·euse·s d'ordre dans le domaine du Facility Management et de la maintenance.

L'objectif est de promouvoir une collaboration qui dépasse les relations contractuelles axées sur le profit à court terme et qui permette d'établir des relations commerciales stables basées sur la confiance.

La collaboration repose sur la durabilité et le partenariat : l'accent est mis sur des conditions commerciales mutuellement avantageuses comme base d'une collaboration stable et fructueuse.

Élaboration coopérative

Cette charte a été élaborée sous la direction de l'Association suisse pour le Facility Management et la maintenance fmpro, en collaboration avec des représentants des prestataires et des donneur-euse-s d'ordre lors de plusieurs ateliers, ce qui constitue la base d'une orientation pratique et d'une large acceptation.

Soutien et approbation

La charte s'appuie en partie sur les règles légales plus strictes du droit des marchés publics. Celles-ci ne s'appliquent pas de la même manière aux appels d'offres non publics et, en conséquence, doivent être adaptées en conséquence au type d'appel d'offres concerné.

La charte n'est pas contraignante, ce qui permet aux parties la flexibilité nécessaire pour réagir aux circonstances.

La charte est soutenue par les principales associations de la branche :



En s'engageant, les entreprises et les organisations adhèrent à la charte et se mobilisent afin que les principes formulés soient mis en œuvre et respectés dans la pratique.

Entreprises soutenant la charte : [Charte des appels d'offres FM](#)

Charte des appels d'offres FM

1. Processus d'adjudication et délais

En ce qui concerne les appels d'offres, nous respectons au minimum les délais prévus par les lois sur les marchés publics et nous les prolongeons en fonction du volume et de la complexité du marché. La visite et la séance de questions-réponses ont lieu peu après la publication de l'appel d'offres (dans le premier tiers du délai de remise des offres) et sont clairement délimitées dans le temps. Pour l'implémentation, nous prévoyons, selon la complexité, 3 mois ou plus. En tant que prestataires, nous envoyons sur place des experts qui comprennent la commande et peuvent exercer une influence sur le calcul.

2. Communication pendant l'appel d'offres

Nous communiquons uniformément avec tous les soumissionnaires pendant la durée de l'appel d'offres. En cas d'erreurs manifestes ou d'informations manquantes de la part du de la donneur-euse d'ordre, nous donnons à tous les prestataires la possibilité de rectifier.

3. Présentation des offres

En tant que donneur-euse d'ordre, nous planifions une présentation des offres et nous n'invitons que les prestataires qui ont une chance mathématique ou réaliste d'être lauréats.

Idéalement, nous clarifions et rectifions les ajustements de prix ou les corrections avant la présentation. Nous présentons les critères d'évaluation.

4. Critères d'adjudication

En tant que donneur-euse-d'ordre, nous évaluons les critères d'adjudication en nous basant essentiellement sur des approches innovantes et des exemples concrets de mise en œuvre, tout en nous concentrant sur le contenu conceptuel et non sur des éléments de texte standardisés. Par conséquent, en tant que prestataire, nous élaborons nos offres de manière individuelle et en fonction de la commande. En règle générale, nous contactons et interrogeons les références fournies par les soumissionnaires. S'il est clair dès le départ que les références sont utilisées exclusivement pour connaître des chiffres ou données-clé sans prise de contact directe, nous le mentionnons dans les documents d'appel d'offres.

5. Pondération et évaluation

Lors des appels d'offres, nous présentons clairement les critères d'évaluation et leur pondération, ainsi que la fourchette de prix utilisée pour l'évaluation du prix. Si une qualité élevée est un critère décisif pour l'attribution d'un marché, les critères qualitatifs doivent être pondérés à plus de 50 % afin d'obtenir un résultat équilibré et durable.

6. Feedback après adjudication

Dans le cadre des possibilités légales, nous nous efforçons de fournir un feedback mutuel transparent et bienveillant sur le processus d'appel d'offres. Nous offrons à chaque soumissionnaire la possibilité de consulter et de discuter son évaluation lors d'un débriefing. Par ailleurs, nous donnons à chaque donneur-euse d'ordre l'occasion d'optimiser ses procédures d'appel d'offres grâce à un feedback professionnel de la part des prestataires.

7. Exécution des prestations

Nous considérons les niveaux de service convenus comme une base contraignante pour l'exécution et le contrôle des prestations fournies. En tant que prestataires, nous garantissons sous notre propre responsabilité la mise en œuvre constante et complète des prestations définies et nous mettons en place un autocontrôle efficace. Nous nous signalons mutuellement de manière proactive toute augmentation ou toute baisse des besoins en prestations.

Lorsque cela est judicieux et proportionné au volume des commandes, nous définissons des indicateurs clés de performance avec influence sur la rémunération.

Les prestations, qui ne sont manifestement pas réalisées, entraînent toujours une réduction correspondante du paiement. Par ailleurs, nous pouvons appliquer une pénalité appropriée en fonction des dispositions contractuelles (recommandation : 2 à 3 %, max. 5 % de la valeur annuelle de la commande ou montants absolus définis pour des événements concrets). La pénalité doit être considérée comme une compensation pour les frais supplémentaires engagés par le la donneur-euse d'ordre en raison de prestations non fournies.

Nous pouvons prévoir des pénalités plus sévères pour les cas particulièrement graves pouvant entraîner la résiliation immédiate du contrat (par ex. la violation des règles de confidentialité et de protection des données).

8. Responsabilité

Nous déterminons la responsabilité du de la prestataire de manière proportionnée et en fonction des risques et nous la limitons dans l'appel d'offres et dans le contrat. Nous signalons les risques graves connus. Nous prenons en compte les risques déclarés et de la responsabilité exigée lors de l'élaboration de l'offre.

9. Facturation/Délais de paiement

Nous procédons à la facturation après la bonne exécution et réception de la prestation. Pour la commande de base (abonnement), nous facturons le forfait du contrat annuel en douze mensualités égales, payables d'avance, afin de garantir la synchronisation avec le paiement des salaires des collaborateur-trice-s exécutant les prestations. Les éventuelles prestations en plus ou en moins sont compensées le mois suivant.

Nous établissons la facture pour les prestations supplémentaires après la bonne exécution et réception de la prestation.

En tant que donneur-euse d'ordre, nous respectons le délai de paiement habituel de 30 jours.

10. Qualité des données, augmentations et réductions

Nous vérifions les données fournies par le la donneur-euse d'ordre durant l'implémentation et nous nous communiquons mutuellement de manière proactive les modifications apportées pendant le fonctionnement normal.

Nous indiquons les volumes supérieurs ou inférieurs de manière plausible et ajustons la rémunération en conséquence. Pour ce faire, nous appliquons les taux unitaires offerts (par ex. taux horaires, prix au mètre carré ou à l'unité, les coefficients de performance). Si les quantités supérieures ou inférieures dépassent 20 %, nous vérifions leur incidence sur les taux unitaires (addition ou pertes de synergies et d'économies d'échelle) et nous recherchons une solution amiable pour un éventuel ajustement sur la base d'un calcul plausible et transparent.

Nous accordons un délai raisonnable pour la mise en œuvre de volumes supérieurs ou inférieurs (délai de préavis pour les collaborateur·trice·s exécutant les prestations).

11. Compensation du renchérissement et augmentations de prix

Nous définissons à l'avance la manière dont nous traitons le renchérissement. La compensation du renchérissement prend en compte, d'une part, des modifications légales (par ex. la convention collective de travail, les salaires minimaux légaux ou l'adaptation aux prescriptions de prévoyance d'assurance-vieillesse, survivants et invalidité et de prévoyance professionnelle) et, d'autre part, le renchérissement indexé sur l'indice national des prix à la consommation.

Si nous devons connaître à l'avance le renchérissement pour des questions liées aux processus internes d'approbation des coûts du de la donneur-euse d'ordre, nous indiquons quel est le renchérissement à prendre en compte dans l'offre. À la fin de chaque année civile, nous comparons ensuite le renchérissement supposé avec le renchérissement effectif et nous procédons à un paiement ou à un crédit correspondant à la différence.

12. Durée du contrat

Afin de garantir une collaboration efficace et une durée de l'amortissement appropriée des investissements, nous visons des durées contractuelles d'au moins trois ans. Nous prévoyons des options de prolongation et de résiliation équitables et équilibrées pour les deux parties.

En tant que prestataires, nous remettons le mandat à la fin tel que nous aimerions le reprendre nous-mêmes. L'infrastructure est correctement entretenue et la documentation est mise à jour.