

Conclusion

Table-ronde marchés publics de gardiennage

Observatoire des prix de référence dans les marchés publics

Mercredi 06 septembre 2017 à 10h00

Conseil Économique et Social de la Région de Bruxelles-Capitale

Liste des participants:

Manuela CARDOSO AMORIM, Bruxelles-Propreté (manuela.cardosoamorim@arp-gan.be)

Joelle DELFOSSE, Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale (jdelfosse@ces.brussels)

Dany DIERICKX, Ville de Bruxelles (Danny.Dierickx@brucity.be)

Florence FRAITURE, Actiris (ffraiture@actiris.be)

Benjamin GOLTZBERG, AC de Schaerbeek (BGoltzberg@schaerbeek.irisnet.be)

Lénaïg LE BERRE, Observatoire des prix de références dans les marchés publics (lleberre@ces.brussels)

Paul LAURENT, Observatoire des prix de références dans les marchés publics (pl Laurent@ces.brussels)

Mathieu MICHEL, Observatoire des prix de références dans les marchés publics (mmichel@ces.brussels)

Céline MOENECLAËY, Ville de Bruxelles (Celine.Moeneclaey@brucity.be)

Claude RENARD, Service public régional de Bruxelles (crenard@sprb.brussels)

Jean-Jacques ROOSSENS, Observatoire des prix de références dans les marchés publics (jroossens@ces.brussels)

Gérald SCHINCKUS, Service public régional de Bruxelles (gschinckus@sprb.brussels)

Johan VAN LIERDE, Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale (jvanlierde@esr.brussels)

Laura VELASCO PALACIO, Observatoire des prix de références dans les marchés publics (lvelasco@ces.brussels)

1. Objectif de la table-ronde

L'Observatoire a réalisé un travail de terrain en rencontrant plusieurs acteurs du secteur du gardiennage (fédération, entreprises, syndicats). L'objectif de la table-ronde était de confronter les remarques et les suggestions de ces derniers aux expériences des pouvoirs adjudicateurs passant des marchés publics de gardiennage.

2. Compte-rendu

Les critères repris ci-après sont tirés des entretiens menés par l'Observatoire auprès des acteurs du secteur ou cités par les participants lors de la table-ronde.

2.1. Critères d'attribution

- **Exemples de critères cités lors de la table-ronde**

- Les formations :
 - Formations sur le site d'exécution du marché (formation personnalisée et adaptée au(x) site(s)).
 - Formations 'secourisme'.
- Le reporting :
 - Demander aux entreprises d'effectuer un test (une présentation) de l'outil de reporting avant l'attribution du marché.
- Le système d'évaluation des agents :
 - Evaluer mensuellement les agents.
 - Check des plannings en fonction des prestations effectuées.
 - En cas de manquements, rédiger des PV.
- L'exigence d'un pool flexible en cas de circonstances imprévisibles :
 - Pour certains pouvoirs adjudicateurs ayant des sites spécifiques, demander que le pool d'agents ait reçu une formation préalable sur site.
 - En fonction de la spécificité/complexité de chaque site, demander que les back-up aient également une connaissance du site.

- **Remarques des participants**

- L'analyse des critères d'attribution peut être délicate et comporter une part de subjectivité. Dans ce cas, on ouvre la porte aux recours. Intégrer de nombreux critères d'attribution impose aux pouvoirs adjudicateur de devoir justifier leur cotation pour chaque critère d'attribution.
- Pour certains pouvoirs adjudicateurs, l'analyse des critères d'attribution peut être préjudiciable pour la motivation. Il est difficile de motiver chaque cote attribuée pour chaque critère. L'exercice est périlleux car il faut se montrer objectif. Une telle cotation peut en outre éloigner l'acheteur public de la réalité économique et des contraintes du soumissionnaire.
- Pour d'autres pouvoirs adjudicateurs, les critères d'attribution sont importants pour pouvoir départager les soumissionnaires sur base d'autres critères que celui du prix.
- Le décompte des points ne dispense pas de l'analyse des critères.
- Chaque note doit être justifiée. Chaque offre doit être comparée au regard de chacun des critères.

2.2. Sélection qualitative

- **Exemples de critères cités lors de la table-ronde**

- Demander XX années d'expérience aux agents qui vont exécuter le marché (va varier en fonction de la complexité de la mission).
- Disposer d'un pool flexible.
- Demander des références similaires à l'objet du marché.
- Exiger un chiffre d'affaire proportionné à l'objet du marché.
- Demander de joindre à l'offre un document reprenant les effectifs moyens annuels de l'entreprise durant les 3 dernières années. Justifier pour chacune de ces années un taux d'occupation annuel moyen de minimum XX personnes ETP et de joindre à l'offre une photocopie de XX cartes d'identification de gardiennage délivrées par le SPF intérieur.

- **Remarque des participants**

- Se protéger en sélection qualitative est une bonne option.

2.3. Spécifications techniques

- **Exemples cités lors de la table-ronde**

- Demander une équipe fixe composée des mêmes agents (sinon cela rend impossible l'évaluation des agents).
- Demander également une liste d'agents susceptibles de travailler sur le site en cas de maladie, de vacances.

- **Remarque des participants**

- Des spécifications techniques précises permettent aux entreprises de ne pas sortir du schéma imposé.

2.4. Exécution

- **Exemples cités lors de la table-ronde**

- Prévoir des pénalités spéciales.
- Insérer des SLA.

- **Remarques des participants**

- Ne pas appliquer les pénalités directement mais privilégier dans un premier temps le dialogue/la conciliation avec l'adjudicataire.
- Le respect des spécifications techniques doit être contrôlé à l'exécution par le biais de pénalités spéciales.

2.5. Attestation de bonne exécution

- **Remarques des participants**

- Permet de démontrer la capacité professionnelle des entreprises.
- Disposer d'une attestation de bonne exécution type :
 - Il faudrait que figure l'identité du fonctionnaire dirigeant qui a suivi le marché pour qu'un échange constructif puisse avoir lieu entre les pouvoirs adjudicateurs.
 - Serait utile pour faciliter la communication entre les acheteurs.
- Créer un répertoire d'entreprises.
- Lors de marchés européens (marchés au-dessus de 750 000 €), les entreprises qui complètent le DUME sont considérées ne pas répondre à des motifs d'exclusion, le pouvoir adjudicateur doit vérifier les références des entreprises.

2.6. Prix des offres et prix anormalement bas

- **Remarque des participants**

- En cas de soupçons de prix anormalement bas, c'est au soumissionnaire de prouver que son prix est normal.

2.7. Sous-traitance

- **Exemple cités lors de la table-ronde**

- Demander que les sous-traitants répondent aux mêmes conditions que l'entreprise soumissionnaire en termes de sélection qualitative.

- **Remarque des participants**

- La sous-traitance est assez rare dans le gardiennage (sauf pour les services particuliers, comme les interventions après alarme, maître-chien).

3. Postes standardisés

L'observatoire fait une proposition de postes standardisés. Celle-ci consisterait à croiser les valeurs de :

- la catégorie de l'agent ;
- le nombre d'heures à prester ;
- la plage horaire de prestation.

4. Conclusions

- L'appréciation du choix des critères d'attribution ainsi que leur pondération dépendent du besoin et des attentes du pouvoir adjudicateur. Chaque pouvoir adjudicateur travaillant dans des domaines d'activités différents, les attentes ne seront pas nécessairement les mêmes. La mission de l'agent pourrait également être totalement différente.
- Dès lors, deux approches peuvent être adoptées :
 - Circonscrire les critères d'attribution à un nombre limité. 'Cadenasser' au stade de la sélection qualitative et dans les clauses techniques. Dans ce cas, le seul critère du prix peut suffire.
 - Analyser de façon poussée les critères d'attribution. Pour certains pouvoirs adjudicateurs, les critères d'attributions sont importants pour pouvoir départager les soumissionnaires sur base d'autres critères que le prix et assurer un certain niveau de qualité du service.
- Il est important que les clauses techniques soient décrites de façon précise.
- La philosophie de la nouvelle loi est de privilégier d'autres critères que le prix.
- Travailler le plus possible en amont, en sélection, ou en aval, en exécution, pour ne pas devoir départager des offres difficiles à départager.
- Insérer des clauses sociales.