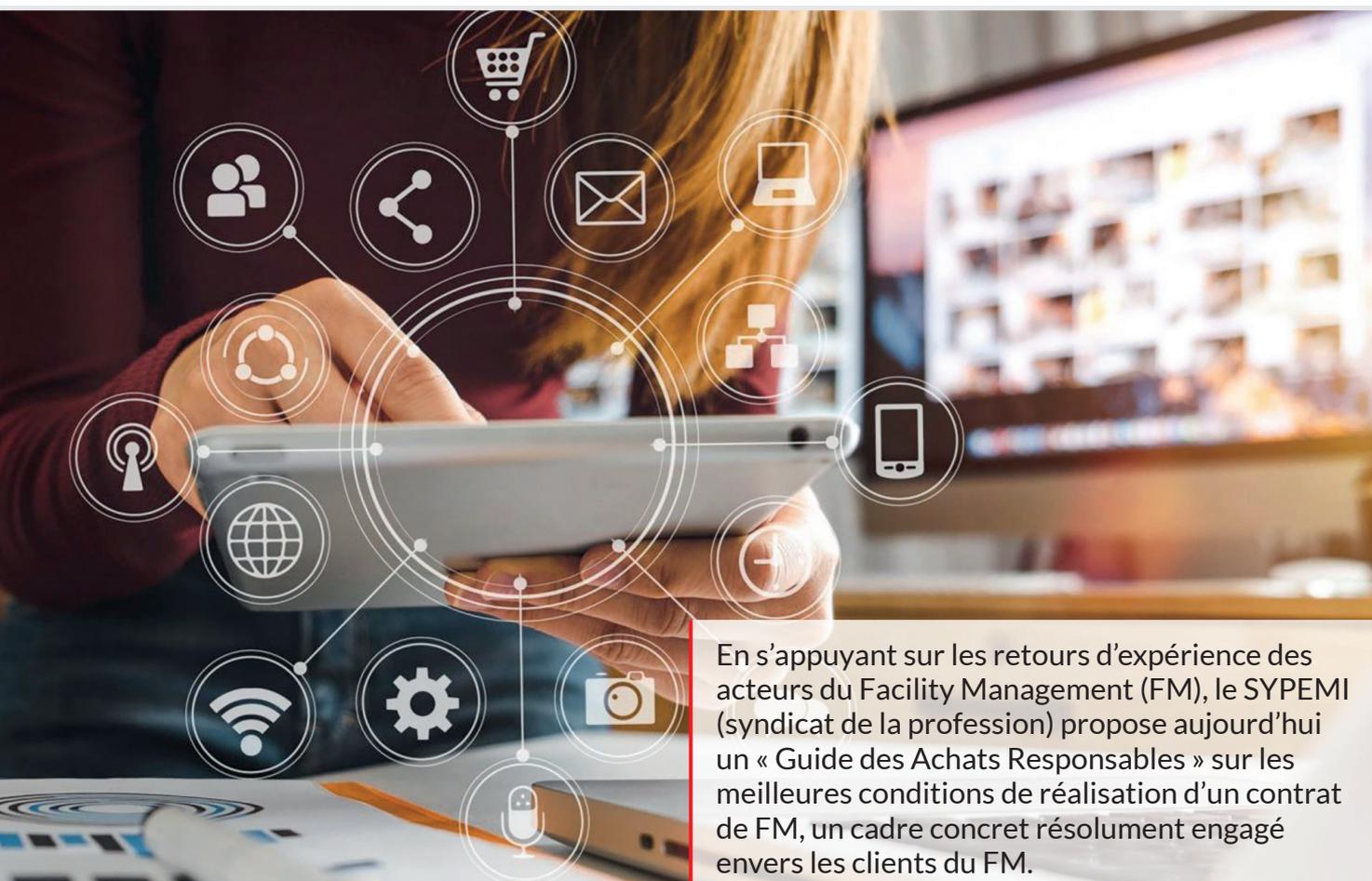


Marché

Vous n'achetez pas des boulons !



En s'appuyant sur les retours d'expérience des acteurs du Facility Management (FM), le SYPEMI (syndicat de la profession) propose aujourd'hui un « Guide des Achats Responsables » sur les meilleures conditions de réalisation d'un contrat de FM, un cadre concret résolument engagé envers les clients du FM.

Derrière ce titre au parfum volontairement provocateur, le constat un peu amer par les professionnels du Facility Management (FM) de quelques pratiques achats encore en décalage avec la réalité économique et sociale du secteur, et d'une grande disparité des pratiques en matière de mise en place de contrats de FM.

Se saisissant du sujet, le SYPEMI (Syndicat professionnel des prestataires des activités multitechniques, multiservices et FM immobilier) - avec l'appui du cabinet conseil Facilitis - a récemment mené une réflexion avec ses adhérents pour éclairer les acteurs de l'écosystème immobilier - et en particulier les fonctions achats et juridiques - sur les meilleures conditions de réalisation d'un contrat FM.

Matérialisée sous la forme d'un « **Guide des Achats Responsables** », cette analyse a été construite à partir de 10 cas d'usage (phase de due diligence, durée des contrats, révision des prix, revalori-

sation économique, plafond d'assurance, résiliation des marchés...) et propose aujourd'hui un cadre concret résolument engagé vers les clients du FM, porteur de transparence, d'équilibre et de valeur ajoutée.

Ainsi que le souligne Eric Lefiot (Président du SYPEMI), « *ce guide d'achats doit servir de plateforme d'échanges avec nos partenaires immobiliers. Nous formulons le vœu qu'il soit reçu comme une base de réflexions, qu'il soit largement amendé et complété par les acteurs concernés dans le cadre d'un achat vertueux, durable et responsable* ».

Vertueux, pour alerter et guider les utilisateurs, leurs fonctions juridiques et leurs fonctions achats en esquissant des axes pour une démarche achat équilibrée, apte à prendre en compte les réalités économiques du FM.

Durable, en inscrivant les relations dans le temps, par un dialogue ouvert et sin-

cière, capable d'offrir les leviers d'investissement et de mobilisation de nos entreprises respectives.

Responsable, puisqu'au bout du compte, les bénéficiaires directs des services fournis auront la garantie que les adhérents du SYPEMI tiendront les engagements définis (sociaux, écologiques...) au fil de leurs contrats.

Chacun des 10 sujets abordés est :

- Présenté en 3 parties : enjeux, préconisations du SYPEMI et intérêts pour la relation contractuelle.

Il est par ailleurs important de souligner que **les principes de ce guide s'appuient sur les recommandations de l'OID** (Observatoire pour un Immobilier Durable, construit par le Ministère de la Transition Écologique et de la Cohésion des Territoires) en matière d'achats. Ils ont pour objectif de limiter, voire supprimer, les abus et comportements irresponsables.

**Illustration de 3 sujets concrets (extraits du guide)****■ Exemple 1 : La phase de Due Diligence**

Il faut bien se le dire : à l'image de la disparité des contrats, les cahiers des charges des consultations FM sont de qualité inégale. Certains manquent cruellement de données précises (par manque de temps ou d'investissement dans le recueil des données) et laissent un flou artistique préjudiciable aux deux parties.

Or les enjeux de cette phase cruciale sont multiples :

- Disposer d'un temps pour valider, compléter les datas nécessaires à la construction ou l'ajustement de l'offre.
- Mieux cerner les différences entre les niveaux de services actuels et les souhaits du nouveau marché.
- Mieux appréhender la connaissance du/ des site(s) et identifier les exigences nouvelles que le marché se propose de porter.
- Valider la cible de « savings » et la trajectoire pour y arriver.

Dans ce contexte, le **SYPEMI formule, par exemple, les recommandations suivantes :**

- Être clair sur les attentes clients en termes de service (ISO / moins / plus)
- Systématiser dans tous les appels d'offre la mise en place d'une phase de Due Diligence technique et services.
- Confirmer par un indice les attendus (+/-) de savings par rapport au périmètre technique/service précédent.
- Inclure des clauses de renégociation avant d'entrer en mode Exploitation Courante.
- Formaliser les hypothèses qui permettront les ajustements futurs dans le cas d'écarts substantiels.

Intérêts pour la relation contractuelle

La phase de « Due diligence » systématisée est, pour le client, la garantie d'une relation apaisée client/prestataire constructive et pérenne dans le temps. C'est avant tout une solution pour :

- Éviter les malentendus et les incertitudes sur les niveaux de service, le périmètre au contrat et ses exclusions.
- Limiter des réclamations ultérieures et réduire la durée de la phase implémentation.
- Bénéficier de données fiables et complètes pour de futures consultations.
- Disposer d'un partenariat sans litiges financiers / juridiques initiaux.

■ Exemple 2 : La révision des prix**Enjeux**

Si des pratiques de prix fermes perdurent encore, les périodes d'incertitude et d'instabilité économiques rencontrées ces dernières années favorisent la mise en place de règles et de conventions pour des prix révisables. Au-delà de ces pratiques répandues, il persiste encore çà et là des invariants conséquents dans les formules de révision de prix et des indexations de formules de révision qui obligent à des exercices de corrections des prestations pour atteindre des équilibres respectables et responsables. Par ailleurs, une offre prévue non révisable oblige le prestataire à imaginer l'avenir économique et l'entraîne à chiffrer souvent plus large que la réalité.

Préconisations du SYPEMI

Les contrats portant souvent sur d'innombrables prestations techniques et de services imposent de convenir de règles nouvelles. Entre autres de prévoir :

- Des clauses d'indexation reflétant l'augmentation des coûts, identifiant les indices publiés par les différentes fédérations et la fréquence de la révision des prix.
- La prise en compte d'un indice composite (FM) des différents métiers objets du contrat.
- Le coût du travail doit être distinct et s'ajouter aux changements de loi/règlement/convention.
- L'indexation du prix en cours de contrat en cas d'inflation exceptionnelle supérieure au seuil fixé.
- La clause de sortie conjointe en cas de non-accord sur la valeur du prix forfaitaire moyennant un préavis de 6 mois.
- Des clauses de compensations par les plans de productivité ou par des évolutions des SLA/KPI'S d'une partie de la révision obtenue/consentie.

Intérêts pour la relation contractuelle

- Les clients et adhérents ont besoin de règles plus justes et davantage conformes aux directives du Ministère des Finances, qui proscrit les règles de prix fermes sur les marchés publics.
- Intégrer les révisions de prix permet d'adopter des rapports commerciaux plus sains et d'éviter de faire porter sur la masse salariale du prestataire la pression économique.

■ Exemple 3 : Le plafond d'assurances**Enjeux**

S'il arrive que les risques associés à la prestation exigent parfois des couvertures élargies des plafonds de garantie, il est encore trop fréquent que les contrats à faible risque prétendent à des plafonds élevés voire illimités (!) et trop souvent décorrés du risque réel.

Les requalifications quasi-systématiques des demandes de prise en charge des conséquences devant le droit appellent le SYPEMI à rappeler le devoir de justesse sur les montants de ces plafonds, pour plus d'équité et un pricing de prestations adapté.

Préconisations du SYPEMI

Le SYPEMI propose de construire des solutions pour lesquelles, d'un commun accord, les parties conviendraient de :

- Un accord pour un plafond acceptable relatif aux risques réels et non supposés.
- L'intégration du chiffrage dans la proposition du titulaire de la valeur de la « surprime » que le client paie dans son prix forfaitaire.
- L'exclusion de la responsabilité du prestataire pour tout dommage indirect et/ou immatériel, tel que pertes de profit, pertes d'exploitation.
- Le plafonnement de la responsabilité à un montant égal au maximum à 100 % d'une année de CA. Le «déplafonnement» pour les manquements aux obligations de confidentialité, faute lourde, dol, résiliation abusive.

Intérêts pour la relation contractuelle

- Le client gagne à assainir sa couverture assurantielle en limitant les superpositions de contrats existants et les surcoûts.
- En travaillant sur une couverture réelle de ses risques, sans surcoûts abusifs, avec la certitude de l'absence de recours et de requalification, le client construit des rapports équilibrés et offre un modèle juridique plus conforme à la jurisprudence.

Adopter ces recommandations, c'est aussi permettre aux entreprises donneuses d'ordre d'**inscrire la stratégie Achats de leur gouvernance vers une amélioration notable de leurs évaluations ESG**, notamment au regard de la taxonomie européenne et des critères édictés par les labels ISR (Investissements Socialement Responsables) et

le cas échéant, bénéficier du recours à des fonds labellisés ISR. C'est ainsi leur donner des outils pour répondre aux attentes de la nouvelle directive européenne CSRD, applicable depuis le 1^{er} janvier 2024.

En conclusion, ce guide constitue donc à la fois une proposition d'améliorations pour faire face à des comportements

inappropriés heureusement en diminution, mais aussi et surtout une contribution à un gisement de croissance durable face aux nouveaux enjeux de demain. ■

BÉNÉDICTE JOUBERT

Directrice Générale déléguée au Commerce
SAMSIC FM et Administratrice du SypeMI