


COMMUNIQUE DE PRESSE

Jun 2014

Rapport au Parlement flamand

Contrats-cadres de l'AFM



La Cour des comptes a examiné la gestion des contrats-cadres par l'Agentschap voor Facilitair Management (AFM) – une agence de soutien des pouvoirs publics flamands en matière de gestion de services – et a constaté que les méthodes de travail de cette dernière présentent diverses lacunes. Ainsi, des manquements ont été relevés au niveau de l'offre et la gestion clients-fournisseurs n'est pas satisfaisante. En revanche, l'attribution de contrats-cadres est largement conforme à la réglementation. L'AFM a pris des mesures d'amélioration de la gestion.

Introduction

La Cour des comptes a réalisé un audit des contrats-cadres de services gérés par l'AFM auxquels les entités des pouvoirs publics flamands peuvent recourir. Ces documents sont des contrats par lesquels un fournisseur s'engage, pour la durée de ceux-ci, à livrer des produits ou services à un prix et à des conditions préalablement fixés. En groupant les achats, l'AFM permet aux entités des pouvoirs publics de réaliser des économies tout en gagnant en efficacité. Elle peut négocier des prix grâce à l'acquisition de volumes importants et réduire les charges administratives de même que les délais de livraison des marchandises étant donné qu'elle évite de passer chaque fois par une procédure d'attribution distincte. La Cour des comptes a vérifié l'efficacité de la gestion des contrats-cadres par l'AFM et la conformité de leur établissement et exécution avec la réglementation sur la base d'un échantillon de 26 contrats-cadres sur les 150 environ qui ont été conclus.

Cadre légal et administratif

Bien que la note de politique et le contrat de gestion contiennent des objectifs concernant les services gérés par l'AFM, il manque une vision générale au niveau de l'utilisation et de la gestion des contrats-cadres reprenant notamment l'offre minimale à assurer et envisageant les avantages et inconvénients des contrats-cadres.

Gestion des contrats-cadres

Les méthodes de travail de l'AFM manquent de transparence. L'agence n'identifie pas systématiquement les possibilités de conclure des contrats-cadres et n'interroge pas suffisamment les entités potentiellement intéressées sur leurs besoins. Les étapes

préparatoires à la conclusion des contrats-cadres (exploration des marchés, enquête sur les besoins, etc.) sont parfois sautées ou ne donnent pas lieu à un rapportage spécifique. Dans le cas des nouveaux contrats-cadres, il n'y a pas de concertation de départ structurelle avec les clients potentiels et, pour les contrats existants, l'étude préliminaire se limite à une estimation des quantités livrées. L'AFM ne respecte pas les délais prévus de la procédure d'attribution, occasionnant des lacunes au niveau de l'offre. Les contrats-cadres ne sont pas non plus prolongés ni renouvelés à temps, ce qui ne permet pas d'assurer la continuité du service.

Les informations relatives à la commande dont les clients ont besoin sont bien présentées sur le site internet de l'AFM, mais il manque une évaluation systématique des contrats-cadres une fois qu'ils arrivent à échéance. L'AFM n'est pas en mesure d'identifier clairement les entités qui recourent aux contrats-cadres, ni les quantités fournies. La gestion clients est globalement médiocre. L'agence n'utilise pas assez les instruments à sa disposition pour connaître le profil de ses clients. La gestion fournisseurs n'est pas mieux structurée et il n'existe aucun relevé des informations disponibles par contrat-cadre.

Au vu des manquements, l'agence a pris des mesures visant à améliorer la gestion des contrats-cadres : elle s'est réorganisée et a engagé des *account managers*. Elle développe des instruments de gestion – comme une banque de données des connaissances – ou les utilise déjà – comme les plans par catégorie et les plans d'achats annuels. L'AFM prête également plus d'attention à la continuité du service. Cette évolution positive doit se poursuivre et même s'intensifier. L'AFM ne dispose pas encore de suffisamment d'informations pertinentes pour pouvoir elle-même évaluer sa gestion des contrats-cadres. Une justification ou un rapportage externe relatif à la gestion des contrats-cadres ne peut avoir lieu en l'absence de données adéquates.

Attribution et exécution des contrats-cadres

Le contenu des cahiers spéciaux des charges et l'attribution des contrats-cadres sont largement conformes à la réglementation. La conclusion des contrats-cadres après le délai d'engagement pose néanmoins problème et la connaissance de la réglementation en matière de prolongation des contrats-cadres est insuffisante. Le fait que l'AFM intègre des critères de durabilité dans ses cahiers spéciaux des charges est par contre à considérer comme un point positif.

Réponse du ministre

Le ministre flamand des Affaires administratives a pris acte des conclusions et recommandations de la Cour. Il enjoindra à l'administrateur général de l'AFM de poursuivre sans faillir les changements entamés et les actions prévues.

Information à la presse

La Cour des comptes contrôle les finances publiques fédérales, communautaires, régionales et provinciales. Elle contribue à améliorer la gestion publique en transmettant aux

assemblées parlementaires, aux gestionnaires et aux services contrôlés des informations utiles et fiables, résultant d'un examen contradictoire. Organe collatéral du Parlement, la Cour travaille de façon indépendante des pouvoirs qu'elle contrôle.

Le rapport *Raamcontracten van het Agentschap voor Facilitair Management* a été transmis au Parlement flamand. Ce rapport (en néerlandais) ainsi que le présent communiqué de presse sont disponibles sur le site de la Cour des comptes (www.courdescomptes.be).