



## **Prestations sous garantie; audit transversal auprès des services fédéraux de la construction et de l'immobilier**

### **L'essentiel en bref**

---

Le CDF a effectué un audit transversal à l'Office fédéral des constructions et de la logistique (OFCL), à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) et dans le domaine de compétences «armasuisse Immobilier». Il s'agissait d'évaluer si, dans le cadre de l'organisation des structures et processus de ces services de la construction et de l'immobilier (SCI), les conditions pour des prestations sous garantie étaient en place pour assurer

- une réception et une mise en service efficaces et conformes des ouvrages (ou de parties d'ouvrages), et
- le contrôle des délais de garantie.

Les processus mis en place par l'EPFL ont permis de créer de bonnes conditions pour une réception et une mise en service efficaces et adéquates. La situation n'était toutefois pas encore satisfaisante pour l'OFCL et le domaine de compétences «armasuisse Immobilier», qui, en leur qualité de représentants des propriétaires, gèrent des objets dans toute la Suisse.

Par ailleurs, si l'EPFL prévoit un suivi des prestations sous garantie axé sur les risques et indépendant de la valeur du contrat, ni l'OFCL ni armasuisse ne le font.

Des recommandations ont été émises pour les trois SCI en matière de documentation. En particulier, le manque de pièces justificatives entrave une évaluation objective par un spécialiste externe de la qualité des prestations sous garantie.

Les trois services de construction et de l'immobilier ont accepté les propositions d'améliorations et les recommandations du CDF. Ils ont par conséquent mis en œuvre les mesures nécessaires.

Dans le détail, il convient de relever ce qui suit:

#### Organisation et processus

Le CDF constate des différences assez considérables entre ces trois SCI en matière de portefeuilles immobiliers et de formes d'organisation. Tous conçoivent cependant la gestion immobilière comme un processus visant à satisfaire les besoins en locaux des organisations utilisatrices. A cet effet, ils appliquent le principe selon lequel les affaires doivent être gérées par une seule et même main.

Et comme les SCI ont un rôle de propriétaire, les conditions sont propices à une exécution efficace et correcte des mandats, ainsi qu'à une gestion judicieuse des droits de garantie.

La gestion technique et le mode d'exploitation des bâtiments présentent toutefois des différences. Si l'EPFL est elle-même l'exploitant, l'OFCL remplit en partie ce rôle à travers l'organisation des utilisateurs, tandis que dans le domaine de compétences «armasuisse Immobilier» c'est avant tout la Base logistique de l'armée (BLA) qui s'en charge.

En ce qui concerne la couverture des valeurs patrimoniales, la répartition des tâches ainsi que la composition différente des portefeuilles immobiliers sont la source de risques et d'opportunités dont les documents d'aide au contrôle et à la gestion doivent tenir compte de manière adéquate. Le CDF constate que les trois SCI ont chacun établi un modèle de processus global pour leur domaine de compétences. Les processus spécifiques en découlant et les instructions de travail présentent un degré d'avancement variable:

- à l'EPFL, ils sont bien établis et connus de tous les collaborateurs.
- ils sont introduits dans le domaine de compétences «armasuisse Immobilier».
- à l'OFCL, ils doivent encore être fixés.

En ce qui concerne le domaine de compétences «armasuisse Immobilier», des améliorations peuvent être apportées au niveau des interfaces avec les exploitants (notamment la BLA). Le CDF recommande de créer, par le biais des processus, les conditions pour:

- décrire les travaux de maintenance et les contrats de service (qui fait quoi) dans le dossier d'appel d'offres.
- planifier la formation de l'exploitant afin que ce dernier puisse faire valoir à temps ses droits de garantie.
- au besoin, acquérir sur le marché les ressources nécessaires à ce moment et pour la phase d'exploitation.

Le CDF a recommandé à l'OFCL de fixer définitivement ses processus au plus vite sur la base du modèle de processus préétabli.

#### Documentation concernant la réception et la mise en service

Dans la documentation des processus, tous les SCI peuvent apporter des améliorations. Il s'agit notamment de garantir à un expert externe de pouvoir vérifier de manière claire et simple la conduite des affaires. Le CDF a par conséquent recommandé à tous les SCI de mettre à niveau leur documentation dans le sens d'une liste de contrôle. La procédure sera définie comme suit:

- date à laquelle l'entrepreneur signale l'achèvement de sa prestation.
- Lors de la réception, y a-t-il aussi eu appréciation de la qualité des manuels, des plans et d'autres documents similaires relatifs à l'ouvrage (ou à la partie d'ouvrage)?
- Les défauts constatés au moment de la remise à l'utilisateur sont-ils l'expression d'attentes excessives ou le résultat d'une réception lacunaire? En résulte-t-il des affaires en suspens avec l'architecte ou l'ingénieur mandaté?
- Une inspection finale de l'ouvrage (ou de la partie d'ouvrage) est-elle exigée, et, le cas échéant, a-t-elle effectivement eu lieu?
- Qui a établi le constat des lieux en vue de la levée de garantie (soit l'architecte ou l'ingénieur mandaté, soit le propriétaire ou l'utilisateur)?
- Sur quelles bases les gestionnaires du projet ont-ils confirmé ces résultats?

### Surveillance des délais de garantie

L'examen a permis de constater que tous les SCI fournissaient une surveillance suffisante des droits de garantie pour les ouvrages (ou parties d'ouvrage) pour lesquels un cautionnement solidaire a été convenu.

Pour les mandats ne possédant pas cette protection, l'OFCL et «armasuisse Immobilier» peuvent encore apporter des améliorations. Le CDF a donc recommandé à ces deux services:

- d'étendre la surveillance de la garantie, en tant que procédure administrative, à tous les objets.
- d'effectuer des contrôles axés sur les risques avant l'échéance de la période de réclamation et garantir ainsi que les défauts pouvant être réparés dans le cadre de la garantie convenue contractuellement soient découverts à temps.

**Texte original en allemand**