



# Guide pour l'acquisition de prestations dans le domaine de la gestion des bâtiments

**(En tenant compte du droit sur les  
marchés publics révisé en 2019)**

**Annexe 1: Critères d'adjudication –  
choix, application, pondération et  
évaluation**

Berne, le 11 février 2021, Version 2.0

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
1.1	Objectifs et utilisation de l'annexe 1	3
1.2	En bref	3
1.3	Définitions	4
1.4	Valeur intrinsèque des critères de qualité	4
<b>2</b>	<b>Choix des critères d'adjudication</b>	<b>6</b>
2.1	Législation: critères d'adjudication selon l'art. 29 LMP/OIMP	6
2.2	Logique d'évaluation: nombre, choix et pondération des critères	6
2.3	Pondération prix - qualité: complexité des processus et des installations	6
2.4	Choix des différents critères: genre de processus objets du marché	7
2.5	Commentaires relatifs aux critères d'adjudication	7
2.6	Critères d'adjudication en fonction des exigences	11
2.7	Critères d'adjudication interdits	14
<b>3</b>	<b>Indication des critères d'adjudication dans l'appel d'offres</b>	<b>15</b>
3.1	Indication des critères de prix: liste et description des prestations	15
3.2	Indication des critères de qualité: formulaires distincts	15
<b>4</b>	<b>Pondération des critères d'adjudication</b>	<b>16</b>
4.1	1 <sup>er</sup> niveau: pondération relative du prix et de la qualité	16
4.2	2 <sup>e</sup> niveau: pondération des divers critères d'adjudication	16
<b>5</b>	<b>Preuves en matière de critères d'adjudication</b>	<b>18</b>
5.1	Preuves en matière de critères liés au prix	18
5.2	Preuves en matière de critères liés à la qualité	18
<b>6</b>	<b>Évaluation des critères d'adjudication</b>	<b>24</b>
6.1	Évaluation des critères d'adjudication liés au prix	24
6.2	Évaluation des critères d'adjudication liés à la qualité	25
<b>7</b>	<b>Exemples de critères d'adjudication liés à la qualité</b>	<b>26</b>
Exemple 1:	Calendrier de prise en charge du mandat	27
Exemple 2:	Efficacité de la méthode : gestion des réclamations	28
Exemple 3:	Stratégie environnementale du mandataire	29
Exemple 4:	Personnes clés: changement de personnel ou suppléance	30
Exemple 5:	Coûts du cycle de vie des espaces verts	31
Exemple 6:	Compréhension des tâches	32
Exemple 7:	Efficacité de la méthode	33

## 1 Introduction

Le droit des marchés publics a été révisé en 2019. La révision reposait sur la volonté d'instaurer une nouvelle culture en matière d'adjudication, moyennant un renforcement de la concurrence axée sur la qualité. Cette volonté est particulièrement évidente dans les dispositions relatives aux critères d'adjudication, qui prévoient que l'adjudicateur prend en considération, « outre le prix et la qualité de la prestation », d'autres critères d'adjudication (cf. art. 29, al. 1, LMP/AIMP).

Tant la LMP que l'AIMP révisés donnent des exemples de nouveaux critères d'adjudication en lien avec les prestations, mais les nouveaux critères mentionnés dans la loi et dans l'accord ne se recouvrent pas entièrement: à la différence de la LMP, l'AIMP ne prévoit pas le critère des « différents niveaux de prix pratiqués dans les pays où la prestation est fournie » ni celui de la « fiabilité du prix ».

### 1.1 Objectifs et utilisation de l'annexe 1

La présente annexe 1 du *Guide pour l'acquisition de prestations dans le domaine de la gestion des bâtiments* a valeur d'instruction détaillée sur l'application des critères d'adjudication mentionnés à l'art. 29 LMP/AIMP.

Elle explique quels critères d'adjudication sont appropriés aux fins de l'acquisition de prestations dans le domaine de la gestion des bâtiments, comment les choisir en fonction de l'objet du marché, quelles preuves de leur respect demander et comment les évaluer de manière transparente et compréhensible.

Le présent guide convient aussi bien aux équipes d'achat expérimentées qu'à celles encore peu exercées. Il poursuit prioritairement les objectifs suivants:

- assurer une compréhension immédiate de la façon d'utiliser les critères d'adjudication liés à la qualité ainsi qu'une acquisition rapide des connaissances en la matière;
- garantir une application et une évaluation sûres des critères de qualité dans les appels d'offres (important en cas de questions des soumissionnaires concernant l'évaluation des offres);
- donner des exemples pratiques.

La structure des chapitres correspond à celui des étapes du processus d'acquisition. On y trouve des commentaires ainsi que des exemples de manières de procéder déjà bien établies sur le marché et, par conséquent, facilement compréhensibles par les soumissionnaires. La présente annexe peut ainsi être utilisée à la fois comme ouvrage de référence et guide.

### 1.2 En bref

Prix	Le tableau 5.1 fournit des exemples de critères d'adjudication liés au prix, avec proposition pour la forme de la preuve.
Qualité	Le tableau 5.2 contient des exemples de critères d'adjudication liés à la qualité, avec proposition pour la forme de la preuve.
Évaluation	Le chapitre 7 fournit des exemples pour l'évaluation du respect des critères d'adjudication liés à la qualité à l'aide d'une échelle de notes de 1 à 5.

### 1.3 Définitions

Terme	Explication
Critère d'aptitude	<p>Les critères d'aptitude sont des critères permettant d'évaluer l'<u>entreprise</u> du soumissionnaire. Ils ont un caractère obligatoire, ce qui signifie que si le soumissionnaire ne donne pas d'informations sur l'un de ces critères ou ne le remplit pas, son offre est exclue de la suite de la procédure.</p> <p>De plus amples informations sur les critères d'aptitude figurent dans le <i>Guide pour l'acquisition de prestations dans le domaine de la gestion des bâtiments</i>.</p>
Critère d'adjudication	<p>Les critères d'adjudication sont des critères permettant d'évaluer les <u>prestations offertes</u> par le soumissionnaire. Ils ont un caractère facultatif, ce qui signifie que si le soumissionnaire ne donne pas d'informations sur l'un de ces critères ou ne le remplit pas entièrement, son offre obtient moins de points, mais n'est pas exclue de la procédure.</p> <p>De plus amples informations sur les critères d'adjudication figurent dans les chapitres suivants de la présente annexe.</p>
<p>Note : Les termes « critère obligatoire », « critère facultatif » et « critère d'exclusion » sont des termes familiers. Ils sont utilisées dans des contextes différents et devront être évités dans le cadre des marchés publics.</p>	<p>Ces termes relèvent du langage courant et sont utilisés dans plusieurs contextes.</p> <p>Du point de vue de l'adjudicateur soumis au droit des marchés publics, les termes "critères obligatoires" et "critères facultatifs" ou "critères d'exclusion" sont souvent appliqués dans le contexte suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Critères obligatoires, critères d'exclusion <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dans le sens d'un critère d'aptitude (cf. ci-dessus).</li> <li>– Critères dont l'application est obligatoire pour les adjudicateurs soumis au droit des marchés publics, par exemple au moins un critère de prix et un critère de qualité.</li> </ul> </li> <li>b. Critères facultatifs <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dans le sens d'un critère d'adjudication (cf. ci-dessus).</li> <li>– Critères qui peuvent être appliqués à titre facultatif par l'adjudicateur soumis au droit des marchés publics en fonction de leur pertinence dans le cas spécifique (par exemple, les critères énumérés à l'article 29 LMP/AIMP, tel que l'esthétique</li> </ul> </li> </ul>

### 1.4 Valeur intrinsèque des critères de qualité

Conformément à l'AMP et à l'AIMP révisés, le marché est adjudgé non plus à l'offre «la plus avantageuse économiquement », mais à l'offre «la plus avantageuse » (art.41 LMP/AIMP). Le service d'achat a ainsi la possibilité de décrire et d'évaluer de manière précise et ciblée les qualités de l'objet de l'appel d'offres déterminantes pour le succès de ce dernier.

Toutefois, l'élaboration de l'appel d'offres et l'évaluation des critères de qualité sont souvent plus exigeants qu'une simple comparaison des prix. Avec l'application de critères de qualité, le service d'achat doit non seulement poursuivre les objectifs appropriés pour le succès de l'acquisition, mais aussi décrire clairement les preuves requises pour le respect des critères et l'évaluation de ces derniers, et ce, dès l'établissement des documents de l'appel d'offres.

De plus, en raison de la pondération accrue des critères de qualité, il faut s'attendre – au moins initialement – à ce que les soumissionnaires posent davantage de questions sur l'évaluation de leur offre. Or, pour réussir le changement de culture visé en matière d'adjudication, il est essentiel que le choix, la pondération, les preuves et l'évaluation des critères d'adjudication puissent être justifiés de manière neutre, transparente et fondée et, surtout, présentés de manière compréhensible par tous.

Une fois qu'il a fixé le système d'évaluation dans le cadre de l'appel d'offres, le service d'achat public ne dispose que d'une marge d'appréciation limitée pour évaluer l'offre la plus avantageuse. C'est pourquoi la KBOB donne dans la présente annexe quelques exemples de critères importants applicables à la plupart des objets de marché. Ces exemples peuvent être soit repris directement et, si adaptés, appliqués tels quels, soit développés en fonction du projet et de la situation, selon les capacités du service d'achat.

Ce faisant, il faut toujours respecter les principes supérieurs régissant la procédure, notamment les principes de transparence et d'égalité de traitement, et appliquer les critères de qualité de manière objective, pertinente et professionnelle.

La KBOB recommande aux services d'achat de suivre les étapes et de s'inspirer des questions clés ci-dessous.

### **1. Choix des critères d'adjudication (cf. chapitre 2)**

- Quelles sont les qualités déterminantes pour assurer le succès du marché?
- Quels critères d'adjudication reflètent-ils le mieux ces qualités?

### **2. Indication des critères d'adjudication dans l'appel d'offres (cf. chapitre 3)**

- Comment décrire les qualités?
- Quelles directives et quels documents faut-il mettre à disposition?
- Quels sont les attentes des soumissionnaires en matière de contenus?

### **3. Pondération des critères d'adjudication (cf. chapitre 4)**

- Comment pondérer les critères de qualité?
- Quelle doit être la pondération du rapport des critères de prix et des critères de qualité?
- Quelle échelle d'évaluation appliquer?

### **4. Preuves en matière de critères d'adjudication (cf. chapitre 5)**

- Par quels documents le soumissionnaire peut-il prouver qu'il remplit les critères de qualité?

### **5. Évaluation / échelle de notation des critères d'adjudication (cf. chapitre 6)**

- Comment évaluer les preuves?
- À quels contenus attribuer combien de points?

## 2 Choix des critères d'adjudication

### 2.1 Législation: critères d'adjudication selon l'art. 29 LMP/OIMP

L'art. 29 LMP énumère toute une série de critères d'adjudication possibles, mais ne précise pas dans quels cas les appliquer. De plus, comme le contenu de chacun de ces critères n'est pas non plus précisé, il peut y avoir des chevauchements. C'est pourquoi il est toujours nécessaire de définir des critères d'adjudication spécifiques à l'objet du marché concerné et d'indiquer ainsi quels aspects seront pris en compte pour évaluer les offres présentées.

Sur le fond, il convient de distinguer les critères liés au prix et les critères liés à la qualité. Certains critères d'adjudication mentionnés dans la loi peuvent être considérés aussi bien comme des critères de prix que comme des critères de qualité (en particulier les coûts du cycle de vie, la rentabilité, la plausibilité de l'offre ou la fiabilité du prix).

Dans le présent document, ces critères d'adjudication ont été attribués de manière technique et pratique dans leur contexte habituel. Cette attribution n'exclut pas d'autres interprétations, n'est pas exhaustive et diffère en partie de l'attribution des mêmes critères dans la phase de planification et de construction des biens immobiliers.

« Art. 29 Critères d'adjudication

<sup>1</sup> L'adjudicateur évalue les offres sur la base de critères d'adjudication en lien avec les prestations. En tenant compte des engagements internationaux de la Suisse, il prend notamment en considération, outre le prix et la qualité de la prestation, des critères tels que l'**adéquation**, les **délais**, la **valeur technique**, la **rentabilité**, les **coûts du cycle de vie**, l'**esthétique**, le **développement durable**, la **plausibilité de l'offre**, les **différents niveaux de prix pratiqués dans les pays** où la prestation est fournie, la **fiabilité du prix**, la **créativité**, le **service après-vente**, les **conditions de livraison**, l'**infrastructure**, le **caractère innovant**, la **fonctionnalité**, le **service à la clientèle**, les **compétences techniques** et l'**efficacité de la méthode**.»

Il serait inopportun d'appliquer l'ensemble de ces critères d'adjudication à chaque appel d'offres. Pour aider les équipes d'achat à définir des critères qualitatifs pertinents pour le marché concerné, nous faisons ci-après toute une série de recommandations relatives au choix de ces critères.

### 2.2 Logique d'évaluation: nombre, choix et pondération des critères

Le nombre, le choix et la pondération des critères d'adjudication déterminent la logique de l'évaluation du marché. C'est de cette logique que dépend l'identification de l'offre la plus avantageuse. La KBOB recommande d'effectuer un test sur la base d'exemples similaires réels ou inventés.

### 2.3 Pondération prix - qualité: complexité des processus et des installations

La pondération des critères est déterminée par la complexité à la fois des prestations objets du marché et des installations ou du bâtiment concerné. La règle générale est la suivante: plus les prestations et l'affectation du bâtiment sont complexes, plus la pondération des critères d'adjudication liés à la qualité doit être élevée.

Un tableau avec des propositions de pondération relative des critères d'adjudication liés respectivement au prix et à la qualité est présenté au ch. 4.1.

## 2.4 Choix des différents critères: genre de processus objets du marché

Le nombre et le choix des critères d'adjudication sont définis en fonction des processus objets du marché. Pour fixer ce nombre et choisir les critères, on peut se poser par exemple les questions suivantes:

- Le marché porte-t-il sur un seul processus (par ex. nettoyage du bâtiment) ou sur plusieurs (par ex. gestion du bâtiment, gestion des déchets, inspection, maintenance, remise en état)?
- Est-il nécessaire, pour assurer l'évaluation optimale de chaque processus, de définir des critères propres à chacun d'entre eux?
- Est-il possible de définir un ensemble de critères permettant d'évaluer adéquatement tous les processus?

La règle générale est la suivante: plus le nombre de processus objets de l'appel d'offres est élevé, plus le nombre de critères d'adjudication augmente, et plus ce nombre augmente, plus l'évaluation devient complexe et plus l'attribution des critères à chacun des processus doit être claire.

Il faut en outre tenir compte du fait que le nombre de critères d'adjudication influe sur le nombre de soumissionnaires potentiels. Un nombre élevé de critères peut avoir pour conséquence que seuls quelques rares soumissionnaires, voire aucun, présenteront une offre. La KBOB recommande donc, en règle générale, de se limiter à quatre ou cinq critères d'adjudication en les complétant éventuellement par des sous-critères.

Un tableau avec des propositions de pondération des critères principaux et des sous-critères est présenté au ch. 4.2.

## 2.5 Commentaires relatifs aux critères d'adjudication

Critère d'adjudication (art. 29 LMP/AIMP)	Commentaire	Évaluation de l'adéquation générale du critère en matière de gestion immobilière en vue de son utilisation comme critère d'adjudication.
Prix nominal	<p>Montant correspondant au prix effectif de l'offre.</p> <p>En règle générale, le soumissionnaire a la possibilité d'indiquer le prix nominal par processus, lot, niveau de service, etc. moyennant la saisie du montant correspondant aux endroits prévus à cet effet dans les documents d'offre.</p> <p>Demande dans la description des prestations.</p>	<p>Obligatoire</p> <p>très approprié</p>
Plausibilité de l'offre	<p>Désigne le contrôle des valeurs figurant dans l'offre quant à leur traçabilité et à leur exactitude (par ex. nombre annuel d'heures de travail pour un processus donné).</p> <p>En règle générale, la plausibilité de l'offre est évaluée par des spécialistes ou des experts faisant partie de l'équipe d'achat.</p>	<p>Pas d'estimation</p> <p>Ce critère est nouvellement introduit et, jusqu'à</p>

Critère d'adjudication (art. 29 LMP/AIMP)	Commentaire	Évaluation de l'adéquation générale du critère en matière de gestion immobilière en vue de son utilisation comme critère d'adjudication.
	Ce critère est compris comme un critère lié au prix et il est évalué moyennant le contrôle de la plausibilité du nombre d'heures de travail et des taux horaires.	présent, aucune expérience et référence ne sont pas disponibles.  expectation : approprié
Fiabilité du prix	Indique que l'offre présente toute garantie que le budget sera respecté après l'adjudication.  Pour assurer la fiabilité du prix, il est judicieux de prévoir des prestations régulières et des prestations complémentaires dans l'appel d'offres et de demander des offres fermes (heures de travail et taux horaires) pour les prestations complémentaires.  En comparant les prestations complémentaires par processus entre les différentes offres (heures de travail et coûts/taux horaires), il est possible d'évaluer la fiabilité du prix.	Cas particuliers  Important : uniquement pour la Confédération
Différents niveaux de prix pratiqués dans les pays où la prestation est fournie	Signifie que les différents niveaux de prix sont « corrigés » lors de l'évaluation et adaptés au niveau des prix en Suisse.	Pas d'estimation  Ce critère est nouvellement introduit et, jusqu'à présent, aucune expérience ni référence n'est disponible.  Important : uniquement pour la Confédération
Adéquation	Indique que le contenu de l'offre correspond à l'objet de l'appel d'offres, autrement dit que le soumissionnaire a correctement analysé et compris le marché.	Approprié
Délais	Indique que les délais fixés par l'adjudicateur sont respectés et intégrés dans les processus du soumissionnaire.	Très approprié

Critère d'adjudication (art. 29 LMP/AIMP)	Commentaire	Évaluation de l'adéquation générale du critère en matière de gestion immobilière en vue de son utilisation comme critère d'adjudication.
		Voir chapitre 7.
Valeur technique	<p>Ce critère doit être précisé pour ce qui est de la gestion des bâtiments. Il n'entre cependant en considération que si le soumissionnaire dispose d'une marge de manœuvre en matière d'exécution technique et/ou de conception des prestations.</p> <p>Est approprié plutôt pour les prestations de planification et de construction ou en relation avec des mandats de <i>facility management</i> (FM) adapté à la planification et à la réalisation de constructions.</p>	<p>Plutôt moins approprié</p> <p>Pour les prestations de gestion des bâtiments, le critère « Efficacité de la méthode » convient mieux. Voir chapitre 7.</p>
Rentabilité	Indique que le prix est avantageux par rapport aux prix usuels du marché.	approprié
Coûts du cycle de vie	<p>Signifie que sont pris en considération non seulement les coûts d'acquisition, mais également ceux occasionnés pendant une durée de vie définie. En fonction de la définition appliquée, sont notamment pris en compte les coûts externes liés à l'énergie grise, à la déconstruction et à l'élimination.</p> <p>Les coûts du cycle de vie des composants de bâtiments et d'installations sont déterminés lors de leur acquisition, c'est-à-dire pendant la phase de planification et de construction et ne peuvent être influencés que dans une mesure limitée pendant la phase d'exploitation. Il convient donc d'examiner au cas par cas si l'évaluation de ce critère peut contribuer de manière significative à la différenciation des offres.</p> <p>Convient très bien dans la phase de planification et de construction concernant des mandats de FM adapté à la planification et à la réalisation de constructions.</p>	approprié
Esthétique	<p>Signifie que l'évaluation porte aussi sur la valeur esthétique de l'offre.</p> <p>Par ex. apparence du personnel en cas de services avec contact avec la clientèle, uniformité et adéquation de la tenue de travail, présentation, offre, décoration et signalétique lors de manifestations.</p>	Cas particuliers
Développement durable	Signifie une prise en compte équilibrée, dite "adaptée aux petits-enfants", des trois dimensions de la durabilité (sociale,	Approprié

Critère d'adjudication (art. 29 LMP/AIMP)	Commentaire	Évaluation de l'adéquation générale du critère en matière de gestion immobilière en vue de son utilisation comme critère d'adjudication.
	écologique et économique) que sont l'environnement, la société et l'économie.	Voir chapitre 7.
Créativité	Se réfère principalement, dans le domaine de la gestion des bâtiments, à la gestion d'événements imprévus et consiste par ex. à résoudre des problèmes, à surmonter des défis ou à établir des collaborations.	approprié
Service après-vente	<p>Désigne le service auquel l'adjudicateur et/ou ses clients peuvent adresser leurs demandes directes ou indirectes.</p> <p>Le service après-vente reçoit les demandes, les saisit et les traite dans un cadre prédéfini.</p>	<p>Très approprié</p> <p>Voir chapitre 7.</p>
Conditions de livraison	Désignent généralement les conditions régissant la livraison de marchandises. Dans le domaine de la gestion des bâtiments, il s'agit principalement de l'achat de matériel consommable. Ce critère peut cependant aussi être interprété comme se référant au temps de réaction lors de la fourniture de services.	Très approprié
Infrastructure	Désigne la qualité des locaux, des moyens de transport, de l'outillage, des machines, etc. permettant au soumissionnaire d'assurer l'exécution de ses processus d'exploitation dans les règles de l'art.	Approprié
Caractère innovant	<p>Cela signifie, par exemple, des propositions innovantes sur la manière d'aborder la tâche, l'utilisation d'outils innovants pour simplifier les processus de travail, la création d'équipes innovantes pour le traitement des commandes, le traitement innovant des interfaces, etc.</p> <p>Références : Par exemple, présentation et preuve de processus innovants mis en œuvre avec succès, de concepts d'optimisation des coûts ou de formes d'organisation innovantes.</p>	Approprié

Critère d'adjudication (art. 29 LMP/AIMP)	Commentaire	Évaluation de l'adéquation générale du critère en matière de gestion immobilière en vue de son utilisation comme critère d'adjudication.
Fonctionnalité	Ce critère doit être compris de la même manière que celui de l'adéquation. L'offre est décrite de manière compréhensible et remplit effectivement les fonctions prévues par l'adjudicateur.	Approprié
Service à la clientèle	A deux significations: <ul style="list-style-type: none"> <li>– temps de réaction et d'intervention tels que prescrits dans la description des prestations;</li> <li>– état d'esprit et motivation du soumissionnaire.</li> <li>– La fourniture de prestations d'assistance optimisant l'accomplissement des services.</li> </ul>	Approprié
Compétences techniques	Le soumissionnaire dispose de personnel bien formé et peut le prouver.	Approprié
Efficacité de la méthode	La méthode choisie pour fournir les prestations (par ex. système de nettoyage) est efficace aussi bien selon les critères généraux de la branche que dans l'environnement spécifique de l'adjudicateur.	Très approprié  Voir chapitre 7.

## 2.6 Critères d'adjudication en fonction des exigences

Les tableaux ci-après classent les critères liés respectivement au prix et à la qualité en fonction de la complexité du marché et des affectations du bâtiment ainsi que du nombre de processus objets du marché et font une recommandation sur le choix des critères d'adjudication appropriés.

Les domaines thématiques sont subdivisés en tenant de l'importance que les critères liés au prix et à la qualité revêtent pour chacun d'entre eux.

**Critères d'adjudication liés au prix**

	Critère	Exigences ou nombre de processus objets de l'appel d'offres		
		Basse	Moyenne	Élevée
	<b>Exigences / complexité du site</b>			
	<b>Explication / exemple</b>	– Par ex. bâtiment administratif simple, logement simple – Processus uniques ou uniformes	– Par ex. bâtiment avec exigences accrues, accès public, sécurité – Appel d'offres portant sur plusieurs processus, etc.	– Exigences très élevées, par ex. Palais fédéral, laboratoire à haut niveau de sécurité – Prestations de conseil: soutien lors de l'appel d'offres, modèles de documents, concepts, etc. – Mandat global portant sur des installations complexes
	<b>Critère</b>			
1.	Prix nominal	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
2.	Uniquement pour la Confédération : Fiabilité du prix (art. 29, al. 1 LMP)	<b>(X)</b>	<b>(X)</b>	<b>(X)</b>
4.	Uniquement pour la Confédération : Différents niveaux de prix pratiqués dans les pays où la prestation est fournie (art. 29, al. 1 LMP)	<b>(X)</b>	<b>(X)</b>	<b>(X)</b>

**Critères d'adjudication liés à la qualité**

	Critère	Exigences ou nombre de processus objets de l'appel d'offres		
	Exigences / complexité du site	Basse	Moyenne	Élevée
	<b>Explication / exemple</b>	– Par ex. bâtiment administratif simple, logement simple – Processus uniques ou uniformes	– Par ex. bâtiment avec exigences accrues, accès public, sécurité – Appel d'offres portant sur plusieurs processus, etc.	– Exigences très élevées, par ex. Palais fédéral, laboratoire à haut niveau de sécurité – Prestations de conseil: soutien lors de l'appel d'offres, modèles de documents, concepts, etc. – Mandat global portant sur des installations complexes
4.	Plausibilité de l'offre	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
5.	Adéquation	supposée, pas de différenciation significative	<b>X</b>	<b>X</b>
6.	Délais	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
7.	Valeur technique	supposée, pas de différenciation significative	<b>X</b>	<b>X</b>
8.	Rentabilité	supposée, pas de différenciation significative	<b>X</b>	<b>X</b>
9.	Coûts du cycle de vie	pas de différenciation significative	<b>(X)</b>	<b>X</b>
10.	Esthétique	<b>(X)</b>	<b>X</b>	<b>(X)</b>
11.	Développement durable	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
12.	Créativité	pas de différenciation significative	<b>X</b>	<b>X</b>
13.	Service après-vente	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
14.	Conditions de livraison	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
15.	Infrastructure	supposée, pas de différenciation significative	<b>X</b>	<b>X</b>
16.	Caractère innovant	<b>(X)</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
17.	Fonctionnalité	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
18.	Service à la clientèle	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
19.	Compétences techniques	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

	Critère	Exigences ou nombre de processus objets de l'appel d'offres		
20.	Efficacité de la méthode	supposée, pas de différenciation significative	X	X

## Remarques

- Colonne « Basse »

Dans le cas de mandats simples, les qualités qui sont évaluées à l'aide des critères d'adéquation, de valeur technique, de rentabilité, de coûts du cycle de vie, d'efficacité de la méthode, etc. doivent être contenues de manière concluante dans la description des prestations. L'application de ces critères pour les exigences de la colonne "simple" ne devrait donc généralement pas contribuer à une différenciation significative des offres.

Si, toutefois, une différenciation significative est à prévoir, les évaluations des exigences "moyennes" doivent être suivies et la pondération globale doit également être ajustée conformément au chapitre 4.1 *1er niveau: pondération relative du prix et de la qualité.*

- Coûts du cycle de vie

Les coûts du cycle de vie de parties d'ouvrage et d'installations sont fixés lors de leur acquisition, autrement dit pendant la phase de planification et de construction et ne peuvent guère être influencés pendant la phase d'exploitation. Les optimisations opérationnelles globales dans lesquelles les coûts du cycle de vie peuvent être influencés sont généralement accompagnées de mesures de construction et apparaissent en conséquence comme des projets de planification et de construction.

Si, toutefois, une différenciation significative est à prévoir, les évaluations des exigences "moyennes" doivent être suivies et la pondération globale doit également être ajustée conformément au chapitre 4.1 *1er niveau: pondération relative du prix et de la qualité.*

## 2.7 Critères d'adjudication interdits

Tout critère d'adjudication contraire aux principes régissant la procédure est interdit, en particulier les critères d'adjudication suivants:

- les quotas de genre;
- les emplois locaux;
- les prescriptions relatives à la distance entre le siège social et le lieu d'exécution des prestations;
- les critères indéterminés, tels qu'«impression générale se dégageant de l'offre».

### **3 Indication des critères d'adjudication dans l'appel d'offres**

#### **3.1 Indication des critères de prix: liste et description des prestations**

Le fondement de tout appel offres est normalement la liste des prestations, dans laquelle le soumissionnaire indique ses propres prix. Cette liste ainsi que la description des prestations constituent donc la base pour évaluer les critères de prix.

Pour la présentation de l'offre, la KBOB recommande de mettre la description des prestations à la disposition des soumissionnaires sous forme numérique (par ex. formulaire Excel) et de la munir d'une page de couverture sur laquelle sont regroupés tous les montants déterminants en vue de la comparaison des critères de prix.

La règle générale est la suivante: mieux le soumissionnaire est guidé au moyen de formulaires, plus la comparaison des offres par l'équipe d'achat gagne en clarté.

#### **3.2 Indication des critères de qualité: formulaires distincts**

Les critères de qualité sont décrits séparément et les preuves demandées pour attester leur respect doivent être aussi concrètes que possible. Or, si les réponses sont données sous une forme libre, le risque existe que la comparabilité des offres ne soit pas assurée.

Pour l'indication des critères de qualité, la KBOB recommande donc de prévoir un ou plusieurs formulaires de réponse et de présentation des preuves. Les critères de qualité doivent y être formulés sous forme de questions et il faut également donner des indications précises sur la façon d'y répondre. L'équipe d'achat obtient ainsi des réponses se présentant toutes sous la même forme et pouvant par conséquent être comparées entre elles.

Selon le volume et la complexité de l'appel d'offres, l'équipe d'achat peut soit établir le questionnaire relatif aux critères de qualité dans un seul document, soit le répartir dans plusieurs documents et concevoir un ensemble de documents approprié en vue de l'évaluation.

De plus, dans la plupart des cas, l'élaboration de formulaires de présentation des offres est le seul moyen de s'assurer que la forme et la notation des preuves seront assez claires pour garantir la transparence de l'évaluation.

Des exemples d'échelles de notation et de leur application sont présentés au chapitre 7.

## 4 Pondération des critères d'adjudication

### 4.1 1<sup>er</sup> niveau: pondération relative du prix et de la qualité

Dans le domaine de la gestion des bâtiments, les pondérations appropriées – compte tenu des exigences – sont généralement les suivantes:

Exigence / complexité	Basse	Moyenne	Élevée
Explication / exemple	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Par ex. bâtiment administratif simple, logements simples</li> <li>– Processus uniques ou uniformes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Par ex. bâtiment avec exigences accrues, accès public, sécurité</li> <li>– Appel d'offres portant sur plusieurs processus, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exigences très élevées, par ex. Palais fédéral, laboratoire à haut niveau de sécurité</li> <li>– Prestations de conseil: soutien lors de l'appel d'offres, modèles de documents, concepts, etc.</li> <li>– Mandat global portant sur des installations complexes</li> </ul>
Prix	50 à 70 %	30 à 50 %	20 à 40 %
Qualité	30 à 50 %	50 à 70 %	60 à 80 %

La pondération est fixée de manière à ce que les critères déterminants pour la fourniture des prestations réussies influencent effectivement le classement des soumissionnaires.

### 4.2 2<sup>e</sup> niveau: pondération des divers critères d'adjudication

À ce niveau, chaque critère d'adjudication est pondéré individuellement et le nombre maximal de points attribuables est fixé. La KBOB recommande une échelle de 0 à 5 points. Les échelles plus larges donnent certes une impression de plus grande précision, mais cette impression ne résiste pas à un examen approfondi.

Sont essentiels pour la qualité de l'évaluation la définition d'exigences claires et précises en matière de preuves ainsi que le classement de leur contenu dans l'échelle d'évaluation.

La pondération globale de la qualité et du prix résulte de la somme des points à attribuer multipliés par le coefficient de pondération correspondant.

Exemple:

	<b>CAd principal</b>	<b>CAd secondaire et points attribuables</b>	<b>Points / CAd principal</b>	<b>Pond. / CAd principal</b>	<b>Pond. globale</b>
Prix	Prix nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prix total de l'offre (prix nominal) (5)</li> <li>Prix niveau de service 1 (5)</li> <li>Prix niveau de service 2 (5)</li> <li>Prix niveau de service 3 (5)</li> </ul>	20	40 %	40%
Qualité	Plausibilité de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prix calculé vs heures de travail (5)</li> <li>Écart avec le prix moyen (5)</li> </ul>	20	10 %	60%
	Qualité technique	Sur la base du formulaire des critères de qualité: <ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension du marché (5)</li> <li>Calendrier et procédure (5)</li> <li>Services de nettoyage (5)</li> <li>Assurance qualité (5)</li> <li>Optimisation et innovation (5)</li> <li>Qualité du service (5)</li> <li>Références (5)</li> <li>Prestations techniques en lien avec les critères de développement durable (5)</li> </ul>	40	40 %	
	Développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction des collaborateurs (5)</li> <li>Personnes en apprentissage et intégration de personnes en situation de handicap (5)</li> <li>Offre de formation initiale et de formation continue (5)</li> <li>Modèles de travail flexibles (5)</li> <li>Diminution des atteintes à l'environnement grâce à des moyens d'exploitation, des méthodes de production, etc., délibérément choisis à cette fin</li> </ul>	20	10 %	
<i>CAd = critère d'adjudication; Pond. = pondération</i>					

## 5 Preuves en matière de critères d'adjudication

Dans les tableaux ci-dessous, des domaines sélectionnés de l'art. 29 LMP/AIMP, qui peuvent être pertinents pour l'appel d'offres de prestations dans le domaine de la gestion des bâtiments, sont formulés à titre d'exemple comme critères d'adjudication. Afin de les rendre réalisables, la colonne "Résultat souhaité" est fournie à titre d'explication.

Les informations fournies dans cette colonne indiquent en outre à l'équipe d'achat comment demander les preuves aux soumissionnaires: soit au moyen de questions précises avec une réponse en texte libre, soit à l'aide de champs de saisie à compléter par des montants.

Les deux tableaux ci-dessous présentent, pour le premier, les critères liés au prix et, pour le second, les critères liés à la qualité. La numérotation des critères correspond à celle du chap. 2.5.

### 5.1 Preuves en matière de critères liés au prix

Critère d'adjudication	Forme de la preuve	Résultat visé
<b>1. Prix nominal</b>		
Montant total de l'offre	Comparaison par le service d'achat de tous les montants demandés.	Vue d'ensemble des montants de toutes les offres, établie en vue de son interprétation.
Montants partiels des divers lots, niveaux de service, taux horaires, etc.	Comparaison par le service d'achat de tous les montants demandés.	Vue d'ensemble des montants partiels par offre, établie en vue de son interprétation.
<b>2. Fiabilité du prix</b>		
à suivre	à suivre	à suivre
<b>3. Différents niveaux de prix</b>		
Au niveau fédéral de la confédération: différents niveaux de prix	Interrogation sur les prix	Aperçu des prix des soumissionnaires. Comparaison des prix en tenant compte du pays d'origine. Eventuellement inclusion de la parité de pouvoir d'achat.

### 5.2 Preuves en matière de critères liés à la qualité

Critère d'adjudication	Forme de la preuve	Résultat visé
<b>4. Plausibilité de l'offre</b>		
Écart avec le prix moyen des offres	Comparaison par le service d'achat de l'écart en % avec la moyenne calculée du prix de toutes les offres.	Vue d'ensemble des écarts de toutes les offres avec le prix moyen, établie en vue de son interprétation.
Écart avec les heures de travail moyennes	Comparaison par le service d'achat, pour chaque processus, de l'écart en % avec la moyenne calculée des heures de travail de toutes les offres.	Vue d'ensemble des écarts de toutes les offres avec les heures de travail moyennes par processus, établie en vue de son interprétation.
Comparaison heures de travail vs taux horaires	Mise en parallèle des heures de travail et des taux horaires de chaque offre et comparaison par le service d'achat.	Vue d'ensemble des taux horaires du personnel affecté au mandat pour toutes les offres ainsi que des heures de travail requises par les processus du personnel concerné, établie en vue de son interprétation.

Critère d'adjudication	Forme de la preuve	Résultat visé
<b>5. Adéquation de l'offre</b>		
Compréhension des tâches (analyse du marché)	Description de la manière dont le soumissionnaire a compris le marché et identifié les besoins de l'adjudicateur. Formulaire type de l'adjudicateur.	L'offre est centrée sur les objectifs définis dans le projet et la voie à suivre pour les réaliser est décrite de manière compréhensible; elle ne laisse aucun doute à l'adjudicateur sur le fait que le soumissionnaire a bien compris le marché.
Organisation du mandat (organigramme et interfaces)	Présentation de l'organigramme prévu (management et sur site) et des interfaces avec l'adjudicateur. Formulaire type de l'adjudicateur.	L'organigramme de l'organisation du mandat est établi; il est présenté de manière compréhensible et ne soulève pas de questions.
Critères de réussite en relation avec l'objet du marché	Description des critères de réussite déterminants pour la bonne mise en œuvre du mandat du point de vue du soumissionnaire. Formulaire type de l'adjudicateur.	Les critères de réussite décrits dans l'offre coïncident avec ceux établis par l'adjudicateur et témoignent de la bonne compréhension du marché par le soumissionnaire.
<b>6. Délais</b>		
Calendrier de la prise en charge du mandat	Description de l'intervalle de temps entre la prise en charge du mandat et le début de l'exploitation régulière. Formulaire type de l'adjudicateur.	La procédure est présentée dans un calendrier détaillé (contenus, durée, personnel affecté au mandat, échéances prévues), complété par une répartition dans le temps approprié et des justifications fondées.
Pilotage de la prise en charge du mandat	Indication de qui pilotera la prise en charge du mandat et description des ressources à mettre à disposition par l'adjudicateur. Formulaire type de l'adjudicateur.	Le pilotage de la prise en charge du mandat est confié à une personne suffisamment expérimentée. Des mesures concrètes sont prévues pour assurer le transfert des connaissances acquises lors de la phase de prise en charge du mandat à celle de l'exploitation régulière.
<b>11. Développement durable social</b>		
Places de formation professionnelle initiale (apprentissage)	Indication du fait que le soumissionnaire forme ou non des apprentis et, le cas échéant, dans quels domaines. Formulaire type de l'adjudicateur.	Indication vérifiable et pertinente. L'indication n'est pertinente que si l'adjudicateur soutient l'engagement d'apprentis dans le cadre du marché.
Places de travail pour travailleurs âgés	Indication du fait que le soumissionnaire emploie ou non des travailleurs âgés et, le cas échéant, dans quels domaines. Formulaire type de l'adjudicateur.	Indication vérifiable et pertinente. L'indication n'est pertinente que si l'adjudicateur soutient l'engagement de travailleurs âgés dans le cadre du marché.
Réinsertion de chômeurs de longue durée	Indication du fait qu'il existe ou non une possibilité de réinsertion de chômeurs de longue durée auprès du soumissionnaire. Formulaire type de l'adjudicateur.	Indication vérifiable et pertinente. L'indication n'est pertinente que si l'adjudicateur soutient l'engagement de chômeurs de longue durée dans le cadre du marché.
Projets sociaux	Description des projets sociaux menés par le soumissionnaire et des motivations qui l'animent. Formulaire type de l'adjudicateur.	La description est compréhensible et les projets sociaux mentionnés sont vérifiables.
Fluctuation du personnel	Indication du taux de fluctuation annuel des cadres de l'échelon intermédiaire. Formulaire type de l'adjudicateur.	Le taux de fluctuation se situe dans la fourchette attendue.

Critère d'adjudication	Forme de la preuve	Résultat visé
Changement de personnel	Description de la manière dont se déroulent le changement des personnes clés	Présentation, dans leur ordre de succession, des étapes de l'initiation, avec indication des prestations concernées, des délais et des personnes responsables. L'initiation présentée et ses étapes sont compréhensibles et adaptées aux prestations et aux délais correspondants chez le mandataire. Les personnes responsables sont sur site ou connaissent bien les prestations concernées.
Fidélisation du personnel	Description des mesures mises en œuvre pour fidéliser les personnes clés. Formulaire type de l'adjudicateur.	Mesures appropriées de fidélisation du personnel, se traduisant par une diminution judicieuse et vérifiable de la fluctuation du personnel dans le domaine d'activité concerné.
<b>Développement durable écologique</b>		
Stratégie environnementale	Description de l'impact de la stratégie environnementale de l'entreprise sur les prestations à fournir. Formulaire type de l'adjudicateur avec des exigences concrètes.	La stratégie de l'entreprise a un impact positif sur le traitement des prestations. Démontrer comment le respect des exigences est assuré ou dépassé.
Instruments de travail utilisés	Liste des moyens d'exploitation utilisés et remise des fiches de données de sécurité correspondantes. Formulaire type de l'adjudicateur.	Les fiches de données de sécurité sont disponibles. Les moyens d'exploitation utilisés par le mandataire sont fondés et conformes aux contenus de sa stratégie environnementale.
<b>12. Créativité</b>		
Gestion des situations extraordinaires, telle que la fermeture temporaire de sites de production	Exemple: description des prestations du soumissionnaire pendant la fermeture annuelle de trois semaines de ses sites de production (aux fins par ex. de l'exécution de travaux de maintenance spéciaux). Comment la disponibilité des fournisseurs et des collaborateurs est-elle réglée pendant cette période? Qui planifie la fourniture des prestations pendant cette période?	Description de prestations judicieuses et réalisables propres à optimiser le projet. La solution décrite n'entraîne pas d'interruption de la fourniture des prestations régulières. Une personne responsable est désignée pour assurer la planification des prestations.
<b>13. Service après-vente</b>		
Système de tickets	Description de la gestion du mandat et du système de gestion des requêtes (tickets). Formulaire type de l'adjudicateur.	Les systèmes (logiciels ou méthode d'organisation) du soumissionnaire sont connus de l'adjudicateur; ils sont décrits de manière compréhensible et sont réalisables et judicieux du point de vue du mandat de gestion concerné.
Gestion des réclamations	Description de la manière dont le soumissionnaire structure et traite les réclamations. Formulaire type de l'adjudicateur.	Les réclamations sont différenciées et priorisées sur la base de critères judicieux, qui permettent de les résoudre et d'en réduire le nombre.

Critère d'adjudication	Forme de la preuve	Résultat visé
<b>14. Conditions de livraison</b>		
Temps de réaction	Description de la manière dont le soumissionnaire s'assure du respect des temps de réaction et les contrôle.	Description plausible et compréhensible des mesures mises en œuvre. La procédure est documentée par les temps de réaction du soumissionnaire.
Économies	Proposition du soumissionnaire sur la manière de répartir entre lui-même et l'adjudicateur les économies qu'il réalise.	La proposition prévoit au minimum que les économies réalisées sont communiquées et que leur répartition est discutée.
Modalités de paiement	Proposition de modalités de paiement: régularité des montants facturés, délais de paiement, informations figurant sur la facture.	Les modalités de paiement sont adaptées au mandat de gestion, clairement définies, compréhensibles et judicieuses. Le soumissionnaire présente un modèle de facture pour prestations régulières et complémentaires contenant toutes les informations nécessaires pour distinguer clairement et sans équivoque les différentes prestations fournies.
<b>15. Infrastructure</b>		
Surfaces et locaux d'exploitation	Liste des surfaces et locaux nécessaires pour assurer l'exécution du mandat de gestion décrit dans le cahier des charges. Formulaire type de l'adjudicateur.	Les surfaces et les locaux listés par le soumissionnaire sont effectivement à disposition dans la mesure requise par le mandat de gestion.
<b>16. Caractère innovant</b>		
Optimisations de l'exploitation	Description des optimisations de l'exploitation possibles d'après l'expérience du soumissionnaire et de comment ce dernier identifie ces optimisations et les traite.	Le soumissionnaire présente les optimisations de l'exploitation qu'il peut réaliser dans l'intérêt de l'adjudicateur et fournit éventuellement des indications ou des attestations provenant de références. Il explique comment il identifie les potentiels d'optimisation et propose des mesures permettant de les mettre en œuvre. S'il juge que les optimisations de l'exploitation identifiées et les mesures proposées sont intéressantes, l'adjudicateur les intègre dans le mandat de gestion. La description des optimisations et de leur identification est pertinente, compréhensible et fondée.
Innovation	Description de la valeur ajoutée apportée par le soumissionnaire lors de l'exécution du mandat. Comment le soumissionnaire s'assure-t-il de continuellement innover lors de l'exécution du mandat?	L'innovation est une valeur ajoutée qui peut être mise en œuvre efficacement. Elle est décrite de manière compréhensible.
<b>17. Fonctionnalité</b>		
Instruments utilisés	Description des instruments (par ex. solutions logicielles) recommandés et apportés par le soumissionnaire et des prestations qu'ils permettent de fournir. Formulaire type de l'adjudicateur.	Instruments recommandés et description de leur utilisation, par ex. instruments de gestion des commandes et des réclamations, de gestion des surfaces ou de gestion des machines.

Critère d'adjudication	Forme de la preuve	Résultat visé
		Présentation des connaissances et de l'expérience du soumissionnaire en la matière.
Assurance qualité	Description du système de gestion de la qualité utilisé sur site. Brève présentation des mesures mises en œuvre. Formulaire type de l'adjudicateur.	Le système décrit est connu sur le marché et peut être utilisé aux fins de l'exécution des tâches prévues. Les mesures sont décrites de manière compréhensible et peuvent être facilement appliquées dans le cadre du mandat de gestion.
Prestations complémentaires	Description de la manière dont le soumissionnaire saisit et facture la fourniture de prestations complémentaires. Formulaire type de l'adjudicateur.	La description montre comment les prestations complémentaires sont enregistrées, rapportées et facturées en régie et comment le modèle de facture permet de les saisir de façon univoque.
Collaboration	Description des cinq principaux facteurs garants d'une bonne collaboration entre l'adjudicataire et l'adjudicateur. Formulaire type de l'adjudicateur.	La description mentionne, commente et justifie cinq facteurs indispensables à une bonne collaboration. Les commentaires et les justifications sont compréhensibles et peuvent être appliqués sans difficulté.
<b>18. Service à la clientèle (qualité du service)</b>		
Références de l'entreprise ou des personnes clés	Présentation de références de l'entreprise ou des personnes clés concernant des marchés de complexité comparable. Formulaire type de l'adjudicateur.	Les références sont comparables au mandat. par exemple des similitudes quant à la surface utile, à l'effectif nécessaire, aux exigences en matière de sécurité et d'hygiène, aux installations, etc.
Suppléances pendant les vacances	Description de l'organisation des suppléances pendant les vacances,	La durée de l'absence tient compte des capacités des personnes suppléantes.
Attitude	Description de l'importance que le soumissionnaire attache à l'attitude de son personnel. Formulaire type de l'adjudicateur.	La description est compréhensible et l'attitude est convenable du point de vue des contacts avec la clientèle découlant du mandat ainsi qu'aux yeux de l'adjudicateur.
Tenue de travail	Description et illustration de l'équipement de travail des collaborateurs du soumissionnaire et de comment elle permet de les identifier en tant que tels.	Les employés du soumissionnaire sont équipés de vêtements de travail sûrs et propres, portent des badges nominatifs, disposent d'équipements de protection individuelle, etc.
<b>19. Compétences techniques</b>		
Compétences techniques des personnes clés responsables du mandat et des autres personnes	Renseignements et bref C. V. attestant de l'expérience des personnes clés affectées au mandat.	Les personnes clés responsables du mandat possèdent de trois à cinq ans d'expérience (selon la complexité du projet) dans la gestion de mandats comparables, comportant des exigences comparables.
Disponibilité physique des personnes clés	Description de la disponibilité des personnes clés sur site et de leur joignabilité à distance.	Les personnes clés affectées au mandat sont à même d'assurer la présence exigée sur site et celles désignées comme interlocutrices de l'adjudicataire sont directement joignables par téléphone.

Critère d'adjudication	Forme de la preuve	Résultat visé
Compétences linguistiques	Description de la manière dont la communication sur site est assurée.	Indication du temps de réaction du soumissionnaire lorsque des problèmes de compréhension liés à la langue se présentent sur site. Acquisition et développement des compétences linguistiques du personnel du soumissionnaire.
Programmes de formation initiale et de formation continue du personnel	Présentation de la manière dont la formation continue des personnes clés affectées au mandat est assurée. Sont présentés en outre les effets de la formation continue auxquels on peut s'attendre, aussi bien pour les personnes clés que pour l'adjudicateur.	Présentation d'un programme de formation continue approprié, avec commentaire compréhensible des effets visés pour les deux parties et indication des avantages pour l'adjudicateur.
<b>20. Efficacité de la méthode</b>		
Application des exigences de gestion de qualité de l'adjudicateur dans le cadre du mandat	Description des processus de gestion de la qualité prévus et de leur mise en œuvre. Description de la manière dont le potentiel d'optimisation est identifié, enregistré et mis en œuvre.	Le concept de gestion de la qualité du prestataire correspond aux processus, aux objectifs et aux exigences de l'adjudicateur. Les opportunités et les risques sont enregistrés et complétés par des propositions d'action appropriées..
Propositions et solutions relatives à la fourniture de services spécifiques	Sur la base d'un exemple de service spécifique défini par l'adjudicateur, le soumissionnaire décrit comment et à l'aide de quels appareils et quelles ressources humaines il fournira le service en question et atteindra les principaux objectifs visés.	La procédure, son déroulement ainsi que les appareils utilisés et le personnel mobilisé sont présentés de manière compréhensible; les objectifs principaux (au-delà de la fourniture réussie du service) coïncident avec ceux de l'adjudicataire et ne soulèvent pas de questions de la part de ce dernier.
Gestion par le soumissionnaire de défis spéciaux lancés par l'adjudicateur	Description de comment le soumissionnaire réagit face à des défis spéciaux.	Des défis spéciaux sont présentés et commentés et leur gestion spécifique est décrite de manière compréhensible, judicieuse et utile pour l'adjudicateur.

## 6 Évaluation des critères d'adjudication

### 6.1 Évaluation des critères d'adjudication liés au prix

Les prix de l'offre sont évalués sur une échelle linéaire. La pente de cette échelle est communiquée dans l'appel d'offres. Pour la déterminer, on se fonde sur une estimation de la fourchette de prix des offres, qui dépend de l'objet de l'appel d'offres et de la situation du marché. Pour estimer cette fourchette, il faut donc bien connaître le marché.

Si la pondération des critères de qualité est élevée, il faut en tenir compte en choisissant une échelle d'évaluation du prix relativement plate, faute de quoi des offres qualitativement intéressantes n'obtiendront, en raison du petit nombre de points attribués lors de l'évaluation du prix, qu'une note globale peu élevée et ne pourront donc pas être prises en considération comme elles le méritent.

En fonction de la situation économique, de la situation du marché, de la situation géographique et des prestations à fournir, des fourchettes de prix raisonnables peuvent varier à court terme. La KBOB peut faire les recommandations suivantes : pour les services hautement standardisés, qui sont principalement évalués en termes de prix, jusqu'à 150% ; pour les services complexes, spécialisés ou peu standardisés, jusqu'à 200%. Avant de prendre une décision, il est conseillé de demander une évaluation de la situation actuelle à des représentants du secteur.

Le plus simple est d'illustrer la procédure par un exemple.

La fourchette de prix communiquée dans l'appel d'offres est de 100 %. La procédure d'évaluation est donc la suivante:

- Prix de l'offre valable la plus basse = 100 % → nombre maximal de points = 5 points
- Double du prix de l'offre la plus basse = 200 % → nombre minimal de points = 0 point

Toutes les offres dont le prix dépasse de 100 % ou plus celui de l'offre la plus basse obtiennent 0 point.

- Les deux graphiques ci-dessous illustrent l'effet du choix de la pente de l'échelle sur l'évaluation du prix. Le graphique 1 correspond à l'exemple ci-devant avec une fourchette de prix de 150 %; le graphique 2 présente une fourchette de prix de 200 %, à titre de comparaison.

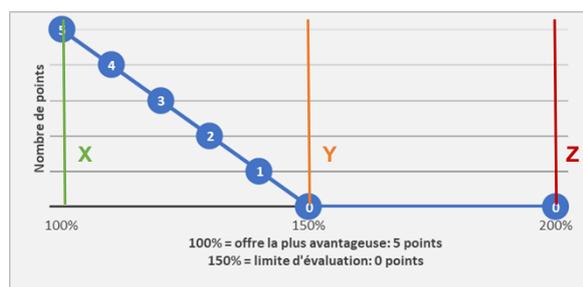


Figure 1: Fourchette de prix de 150 %

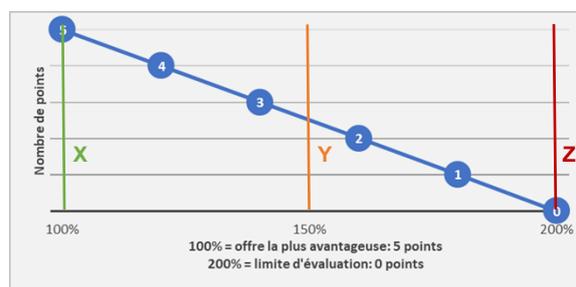


Figure 2: Fourchette de prix de 200 %

Exemple :

Il existe trois offres : X (ligne verte), Y (ligne orange) et Z (ligne rouge).

Offre	Nombre de points, fourchette de prix 150%	Nombre de points, fourchette de prix 200%
Offre X	5 points	5 points
Offre Y	0 points	2.5 points
Offre Z	0 points	0 points

Alors qu'avec une fourchette de prix de 150 % (graphique 1), l'offre Y, dont le prix est 1,5 fois plus élevé que le moins cher, reçoit 0 point, la même offre avec une fourchette de prix de 200 % (graphique 2) reçoit toujours 2,5 points.

## 6.2 Évaluation des critères d'adjudication liés à la qualité

Les critères de qualité sont évalués à l'aide d'échelles de notation et de points. Pour la réalisation moyenne, 3 points sont attribués. Le tableau suivant peut servir de ligne directrice pour une évaluation plus approfondie.

Points	Degré de satisfaction du critère	Qualité de la preuve fournie
5	Très élevé	Excellente, offre correspondant très bien aux objectifs visés, exigences largement dépassées.
4	Élevé	Très bonne, exigences dépassées.
<b>3</b>	<b>Moyen</b>	<b>Bonne, exigences de l'appel d'offres remplies.</b>
2	Insuffisant	Défectueuse, rapport insuffisant avec le critère/le mandat, données incomplètes.
1	Très insuffisant	Insuffisante, réponses sans rapport avec le critère ou pas de réponse.
0	Non évaluable	Non évaluable, aucune indication.

Des exemples de critères d'adjudication et de leur évaluation sont présentés au chapitre 7.

Un tableau présentant les preuves demandées, les contenus attendus et le nombre de points correspondant doit être établi pour chaque critère de qualité et mis à la disposition de l'équipe d'évaluation.

Les critères de qualité et les attentes correspondant au respect moyen (note 3) sont communiqués aux soumissionnaires dans les documents d'appel d'offres. Lorsque c'est possible et judicieux, il convient de mettre à disposition, pour l'établissement des offres, des modèles de documents ou des formulaires facilitant la présentation des preuves et dans lesquels les critères déterminants pour l'évaluation sont formulés sous la forme de demandes. Ces modèles de documents ou formulaires garantissent la comparabilité des offres pour l'équipe d'évaluation. De plus, en cas de questions des soumissionnaires, ils constituent une base de discussion transparente.

La publication éventuelle et, le cas échéant, la forme sous laquelle les tableaux d'évaluation seront publiés avec le dossier d'appel d'offres devront être décidées marché par marché.

Lors de l'évaluation, seuls des points entiers sont attribués. Des fractions de points ne doivent être utilisés uniquement en cas de besoin explicite d'une notation plus différenciée. Il convient de veiller à ce que cette gradation puisse être justifiée par des différences objectives et ne soit pas fondée sur des impressions générales.

## 7 Exemples de critères d'adjudication liés à la qualité

L'application des critères d'adjudication liés à la qualité mentionnés à l'art. 29 LMP/AIMP est illustrée dans les pages qui suivent à l'aide de sept exemples. Ces exemples ne couvrent donc pas tous les critères mentionnés et ne sont ni représentatifs ni exhaustifs. Ils ont été choisis de manière à présenter aux services d'achat des exemples aussi larges et généraux que possible, qui peuvent être appliqués soit directement, soit moyennant quelques adaptations mineures en fonction de la situation.

Pour les adjudicateurs moins expérimentés, les exemples peuvent servir d'introduction à des critères d'adjudication de qualité, tandis que les adjudicateurs plus expérimentés peuvent s'en inspirer pour élaborer des systèmes d'évaluation beaucoup plus complexes.

- Exemple 1: Calendrier de prise en charge du mandat
- Exemple 2: Efficacité de la méthode : gestion des réclamations
- Exemple 3: Stratégie environnementale du mandataire
- Exemple 4: Personnes clés: changement de personnel ou suppléance
- Exemple 5: Coûts du cycle de vie des espaces verts
- Exemple 6: Compréhension des tâches
- Exemple 7: Efficacité de la méthode

Dans chaque exemple, le critère d'adjudication est décrit sous la forme d'une demande adressée au soumissionnaire. Cette demande doit être formulée de manière à lui donner une idée claire des attentes de l'adjudicateur quant à la réponse. Lorsque c'est possible et judicieux, il y a lieu de fournir, pour la réponse, un modèle de document uniforme ainsi que l'indication de la longueur de la réponse, par exemple une page A4.

Les échelles de notation proposées sont des exemples de comment on peut décrire à l'avance et aussi clairement que possible les attentes liées aux critères d'adjudication. Cela est indispensable pour pouvoir évaluer les offres de manière compréhensible et répondre aux questions des soumissionnaires en toute transparence. La KBOB recommande d'établir un tableau d'évaluation pour chaque critère d'adjudication appliqué dans l'appel d'offres.

La publication éventuelle et, le cas échéant, la forme sous laquelle les tableaux d'évaluation seront publiés avec le dossier d'appel d'offres devront être décidées marché par marché.

Les exemples délibérément simples présentés ci-après visent à encourager les services d'achat à appliquer des critères d'adjudication liés à la qualité. L'application de critères de qualité, même les plus simples qui soient, permet en effet au service d'achat de comprendre si et comment les mandataires potentiels sont à même de répondre aux besoins de l'adjudicateur et contribue ainsi à une différenciation significative des offres axée sur la qualité.

**Exemple 1: Calendrier de prise en charge du mandat**

**Demande:** « Veuillez expliquer comment vous établissez le calendrier de prise en charge du mandat. Présentez les défis spécifiques de la prise en charge et donnez des indications sur ses différentes phases, sur les personnes clés, sur l'horizon temporel ainsi que sur l'objectif principal de chaque phase et sur l'ordre de priorité de ces dernières.»

Note	Degré de satisfaction du critère	Qualité de la preuve fournie	Exemples
5	Très élevé	Excellente, offre correspondant très bien aux objectifs visés, attentes largement dépassées.	<p>Le calendrier est très bien structuré et détaillé. Il est compréhensible au premier coup d'œil, donne des indications précises pour chaque mot-clé figurant dans la demande et ne soulève pas de questions.</p> <p>Le calendrier se réfère spécifiquement au mandat. Il est subdivisé en différentes phases et périodes. Il montre clairement quel est l'objectif de chaque phase et comment l'atteindre et qui est la personne clé responsable.</p>
4	Élevé	Très bonne, attentes dépassées.	<p>Le calendrier est bien structuré et détaillé. Il est facilement compréhensible et donne des indications précises ou générales pour chaque mot-clé figurant dans la demande.</p> <p>Le calendrier se réfère spécifiquement au mandat. Il est subdivisé en phases et périodes. Les objectifs, les phases et les personnes clés sont présentés dans leur ensemble et sont pour la plupart formulés de manière détaillée.</p>
3	Moyen	Bonne, exigences de l'appel d'offres remplies.	<p><b>Le calendrier est suffisamment structuré et détaillé. Il est compréhensible et donne des indications générales sur les mots-clés figurant dans la demande.</b></p> <p><b>Le calendrier se réfère spécifiquement au mandat. Il est subdivisé en phases. Les objectifs, les phases et les personnes clés sont présentés dans leur ensemble et sont en partie formulés de manière détaillée.</b></p>
2	Insuffisant	Défectueuse, rapport insuffisant avec le critère/le mandat, données incomplètes.	<p>Le calendrier est sommaire. Sa structure est lacunaire et certains aspects nécessaires à sa compréhension font défaut.</p> <p>Les mots-clés figurant dans la demande ne sont que partiellement traités. Il n'y a que peu d'indications se référant concrètement au mandat.</p>
1	Très insuffisant	Insuffisante, réponses sans rapport avec le critère ou pas de réponse.	Le calendrier ne se réfère jamais concrètement au mandat ou à l'adjudicateur. Les informations qu'il contient sont difficilement compréhensibles ou incomplètes.
0	Non évaluable	Non évaluable, aucune indication.	Le calendrier n'est pas expliqué, voire pas présenté.

## Exemple 2: Efficacité de la méthode : gestion des réclamations

Demande: « Veuillez présenter votre solution de gestion des réclamations. Décrivez vos processus d'enregistrement, de traitement et de liquidation/résolution des réclamations. Donnez des indications sur la saisie et la priorisation des réclamations, sur les temps de réaction et sur les personnes clés. Présentez vos facteurs de succès et montrez quel rapport ils ont avec le mandat.»

Note	Degré de satisfaction du critère	Qualité de la preuve fournie	Exemples
5	Très élevé	Excellente, offre correspondant très bien aux objectifs visés, attentes largement dépassées.	<p>La solution est très clairement structurée et détaillée. Elle est compréhensible au premier coup d'œil, donne des indications précises pour chaque mot-clé figurant dans la demande et ne soulève pas de questions.</p> <p>La solution inclut des indications précises sur la saisie des réclamations par écrit, les temps de réaction définis, les priorités fixées, les personnes clés, les confirmations, l'analyse des cas et la définition de mesures d'optimisation appropriées. Les facteurs de succès présentés correspondent à ceux de l'adjudicateur.</p>
4	Élevé	Très bonne, attentes dépassées.	<p>La solution est clairement structurée et détaillée. Elle est facilement compréhensible et donne des indications précises ou générales pour chaque mot-clé figurant dans la demande.</p> <p>La solution inclut des indications précises ou générales sur la saisie des réclamations, les temps de réaction, les priorités, les personnes clés, les confirmations et l'analyse des cas. Les facteurs de succès présentés correspondent à ceux de l'adjudicateur.</p>
3	Moyen	Bonne, exigences de l'appel d'offres remplies.	<p><b>La solution est suffisamment structurée et détaillée. Elle est compréhensible et donne des indications générales sur les mots-clés figurant dans la demande.</b></p> <p><b>La solution inclut des indications générales sur la saisie des réclamations, les temps de réaction, les priorités, les personnes clés, les confirmations, l'analyse des cas et leur liquidation.</b></p>
2	Insuffisant	Défectueuse, rapport insuffisant avec le critère/le mandat, données incomplètes.	Il n'existe pas de solution claire, mais la gestion des réclamations est décrite de manière compréhensible.
1	Très insuffisant	Insuffisante, réponses sans rapport avec le critère ou pas de réponse.	Il n'existe pas de solution claire et la gestion des réclamations n'est pas décrite de manière compréhensible.

0	Non évaluable	Non évaluable, aucune indication.	Aucune indication en rapport avec la demande.
---	---------------	-----------------------------------	---

### Exemple 3: Stratégie environnementale du mandataire

Demande: « Veuillez présenter la stratégie environnementale de votre entreprise et les mesures prises pour en assurer la mise en œuvre. Décrivez les principaux facteurs d'influence et les mesures que vous appliquez pour réduire activement vos propres besoins en ressources.»

Note	Degré de satisfaction du critère	Qualité de la preuve fournie	Exemples
5	Très élevé	Excellente, offre correspondant très bien aux objectifs visés, attentes largement dépassées.	La stratégie environnementale couvre les trois dimensions; elle est entièrement mise en œuvre et systématiquement développée et poursuivie. Les propres facteurs d'influence sont connus; ils sont régulièrement vérifiés et des mesures appropriées sont prises. Les mesures appliquées pour réduire activement les propres besoins en ressources de l'entreprise sont décrites. Des mesures allant au-delà du propre impact de l'entreprise sur l'environnement sont mises en œuvre (dons, mesures non axées sur un gain économique ou un gain d'image).
4	Élevé	Très bonne, attentes dépassées.	La stratégie environnementale couvre les trois dimensions; elle est largement mise en œuvre et poursuivie. Les propres facteurs d'influence sont connus; ils sont régulièrement vérifiés et des mesures appropriées sont prises. Les mesures appliquées pour réduire activement les propres besoins en ressources de l'entreprise sont décrites.
3	Moyen	Bonne, exigences de l'appel d'offres remplies.	<b>Les propres facteurs d'influence sont connus; ils sont régulièrement vérifiés et des mesures appropriées sont prises.</b> <b>Les mesures appliquées pour réduire activement les propres besoins en ressources de l'entreprise sont décrites.</b>
2	Insuffisant	Défectueuse, rapport insuffisant avec le critère/le mandat, données incomplètes.	Les propres facteurs d'influence sont pris en considération, mais aucun objectif n'est fixé. Des mesures de mise en œuvre existent et sont décrites de manière compréhensible, mais elles sont lacunaires.
1	Très insuffisant	Insuffisante, réponses sans rapport avec le critère ou pas de réponse.	Les propres facteurs d'influence ne sont que partiellement pris en considération. Des mesures de mise en œuvre n'existent qu'au stade d'ébauche.
0	Non évaluable	Non évaluable, aucune indication.	Aucune indication en rapport avec la demande.

### Exemple 4: Personnes clés: changement de personnel ou suppléance

Demande: « Veuillez présenter les mesures appliquées pour garantir l'organisation et le déroulement efficaces d'un changement de personnel. Décrivez les exigences qu'une personne suppléante doit remplir et comment vous vous assurez qu'elle les remplit.»

Note	Degré de satisfaction du critère	Qualité de la preuve fournie	Exemples
5	Très élevé	Excellente, offre correspondant très bien aux objectifs visés, attentes largement dépassées.	<p>Les exigences posées aux personnes clés sont constamment et entièrement remplies. Le changement de personnel est annoncé à l'adjudicateur et la nouvelle personne clé est initiée à ses tâches à l'avance. Si ce n'est pas possible, des objectifs d'initiation très serrés sont fixés, de manière à ce que la personne clé soit à même d'agir en toute autonomie le plus rapidement possible.</p> <p>La phase d'initiation est présentée en détail et de manière compréhensible; elle est adaptée aux prestations à fournir et conforme aux délais de l'adjudicateur. Les personnes responsables de l'initiation sont dûment qualifiées.</p>
4	Élevé	Très bonne, attentes dépassées.	<p>Les exigences posées aux personnes clés sont remplies. Le changement de personnel est annoncé à l'adjudicateur et la nouvelle personne clé est initiée à ses tâches à l'avance.</p> <p>La phase d'initiation est présentée de manière compréhensible; elle est adaptée aux prestations à fournir et aux délais de l'adjudicateur.</p> <p>Les personnes responsables de l'initiation sont dûment qualifiées.</p>
3	Moyen	<b>Bonne, exigences de l'appel d'offres remplies.</b>	<p><b>Les exigences posées aux personnes clés sont en grande partie remplies. Elles sont portées à la connaissance de l'adjudicateur avant le changement de personnel.</b></p> <p><b>La phase d'initiation est présentée de manière compréhensible; elle est adaptée aux prestations à fournir et aux délais de l'adjudicateur.</b></p> <p><b>Les personnes responsables de l'initiation sont dûment qualifiées.</b></p>
2	Insuffisant	Défectueuse, rapport insuffisant avec le critère/le mandat, données incomplètes.	<p>Les exigences posées aux personnes clés ne sont que partiellement remplies. Elles ne sont portées à la connaissance de l'adjudicateur qu'au moment du changement de personnel. L'initiation de la nouvelle personne clé et le soutien dont elle bénéficie ne sont que partiellement présentés.</p>
1	Très insuffisant	Insuffisante, réponses sans rapport avec le critère ou pas de réponse.	<p>Les exigences posées aux personnes clés sont insuffisamment remplies. La nouvelle personne clé n'est pas annoncée à l'adjudicateur, et le soutien dont elle bénéficie n'est pas présenté. La phase d'initiation n'est pas décrite et aucune personne responsable n'est désignée pour cette phase.</p>

0	Non évaluable	Non évaluable, aucune indication.	Pas de réponse.
---	---------------	-----------------------------------	-----------------

**Exemple 5: Coûts du cycle de vie des espaces verts**

Demande: « Veuillez indiquer selon quels critères vous choisissez et utilisez les plantes et les produits pour espaces verts. Présentez les aspects de la végétalisation intérieure et extérieure qui sont importants aux yeux de l'adjudicateur pour réduire autant que possible les coûts du cycle de vie des espaces verts.»

Note	Degré de satisfaction du critère	Qualité de la preuve fournie	Exemples
5	Très élevé	Excellente, offre correspondant très bien aux objectifs visés, attentes largement dépassées.	Les plantes sont choisies selon des critères détaillés et compréhensibles, tenant compte du fait qu'il s'agit de plantes d'intérieur ou d'extérieur. Grâce à ces critères, leurs charges d'entretien sont minimales, leurs coûts de remplacement raisonnables et les plantes adaptées au site. La diversité des produits (plantes, bacs, etc.) est limitée, afin de contenir les frais d'entreposage. L'entretien est assuré à l'aide des produits usuels du marché.
4	Élevé	Très bonne, attentes dépassées.	Les plantes sont choisies selon des critères compréhensibles, tenant compte du fait qu'il s'agit de plantes d'intérieur ou d'extérieur. Grâce à ces critères, leurs charges d'entretien sont raisonnables, leurs coûts de remplacement dans la moyenne et les plantes adaptées à leur emplacement. La diversité des produits (plantes, bacs, etc.) est raisonnable. L'entretien est assuré à l'aide des produits usuels du marché.
<b>3</b>	<b>Moyen</b>	<b>Bonne, exigences de l'appel d'offres remplies.</b>	<b>Les plantes sont choisies selon des critères compréhensibles. Grâce à ces critères, leurs charges d'entretien sont raisonnables.</b>
2	Insuffisant	Défectueuse, rapport insuffisant avec le critère/le mandat, données incomplètes.	Les plantes sont choisies selon des critères approximatifs. Certains aspects attestant d'une bonne compréhension de la question des coûts liés aux plantes ne sont pas présentés. Rien n'est dit sur le remplacement des plantes ou la diversité des produits.
1	Très insuffisant	Insuffisante, réponses sans rapport avec le critère ou pas de réponse.	Les explications ou les critères concernant l'entretien des plantes ne sont pas adaptés à des plantes d'intérieur ou d'extérieur et sont incomplets. Rien ne se réfère de manière compréhensible aux coûts du cycle de vie des espaces verts (remplacement des plantes, diversité des produits, etc.). Les informations présentées sont incompréhensibles, incomplètes ou erronées.
0	Non évaluable	Non évaluable, aucune indication.	Aucun critère se rapportant aux coûts du cycle de vie n'est présenté ou expliqué.

**Exemple 6: Compréhension des tâches**

Demande: « Veuillez expliquer comment vous comprenez le mandat. Présentez les objectifs du mandat, les avantages que l'adjudication du marché apportera à l'adjudicateur et les risques qu'elle peut réduire.»

Note	Degré de satisfaction du critère	Qualité de la preuve fournie	Exemples
5	Très élevé	Excellente, offre correspondant très bien aux objectifs visés, attentes largement dépassées.	Les objectifs sont présentés et commentés en détail. Les avantages et les risques se rapportent à l'adjudicateur et sont présentés de manière compréhensible. Des mesures visant à exploiter les avantages et à réduire les risques sont exposées, avec le délai dans lequel elles peuvent être mises en œuvre. Les informations présentées sont compréhensibles et ne soulèvent pas de questions.
4	Élevé	Très bonne, attentes dépassées.	Les objectifs sont présentés et commentés. Les avantages et les risques se rapportent à l'adjudicateur et sont présentés de manière compréhensible. Des mesures visant à exploiter les avantages et à réduire les risques sont exposées.
<b>3</b>	<b>Moyen</b>	<b>Bonne, exigences de l'appel d'offres remplies.</b>	<b>Les objectifs du mandat ressortant de l'appel d'offres sont présentés correctement. Les avantages et les risques présentés sont pertinents.</b>
2	Insuffisant	Défectueuse, rapport insuffisant avec le critère/le mandat, données incomplètes.	Les objectifs et les avantages sont décrits de manière approximative. Rien n'est dit des risques que l'adjudication du marché peut réduire pour l'adjudicateur.
1	Très insuffisant	Insuffisante, réponses sans rapport avec le critère ou pas de réponse.	Les objectifs sont présentés trop sommairement. Les avantages et les risques sont exposés de manière incompréhensible ou erronée.
0	Non évaluable	Non évaluable, aucune indication.	Aucun objectif important n'est présenté. Rien de pertinent n'est dit sur les avantages et les risques.

### Exemple 7: Efficacité de la méthode

Demande: « Quelle méthode recommandez-vous pour ...? Veuillez présenter les procédés, documents, appareils et moyens utilisés pour appliquer la méthode proposée, ainsi que les avantages de cette dernière par rapport à d'autres méthodes.»

Note	Degré de satisfaction du critère	Qualité de la preuve fournie	Exemples
5	Très élevé	Excellente, offre correspondant très bien aux objectifs visés, attentes largement dépassées.	Plusieurs méthodes sont mentionnées et présentées. L'une d'entre elles est recommandée comme étant la plus efficace et la plus avantageuse pour l'adjudicateur. Elle est moins coûteuse et plus respectueuse de l'environnement que les autres méthodes à disposition. Les avantages de la méthode recommandée sont présentés en détail. Si elle comporte des inconvénients, ceux-ci sont également présentés, avec les mesures permettant de les prévenir ou de les compenser.
4	Élevé	Très bonne, attentes dépassées.	La méthode recommandée est garante de l'exécution efficace des tâches; à résultat équivalent, les coûts liés aux appareils, moyens, documents, etc. mentionnés sont moins élevés que pour les autres méthodes. Les avantages de la méthode sont présentés de manière compréhensible et en détail.
3	Moyen	Bonne, exigences de l'appel d'offres remplies.	<b>La méthode recommandée est garante de l'exécution efficace des tâches et les coûts liés aux appareils, moyens, etc. mentionnés sont raisonnables eu égard au résultat atteint; les avantages de cette méthode par rapport aux autres méthodes sont présentés de manière compréhensible.</b>
2	Insuffisant	Défectueuse, rapport insuffisant avec le critère/le mandat, données incomplètes.	La méthode recommandée est garante de l'exécution des tâches, mais ses coûts ne sont pas présentés de manière compréhensible. Les informations sur les moyens, appareils, etc. nécessaires font défaut et le résultat obtenu avec cette méthode n'est pas clair. La présentation des avantages est approximative.
1	Très insuffisant	Insuffisante, réponses sans rapport avec le critère ou pas de réponse.	Une seule méthode est mentionnée. Il n'est pas possible de savoir si elle est appropriée, ni si elle est garante de l'exécution des tâches. Les explications sont incomplètes ou erronées. Rien n'est dit sur les avantages de la méthode.
0	Non évaluable	Non évaluable, aucune indication.	Aucune méthode n'est mentionnée. Il n'est pas possible de savoir si une méthode appropriée est prévue et, le cas échéant, de connaître les coûts qu'elle occasionnerait.