

ACTE D'ENGAGEMENT / CCAP

Annexe 4 - Indicateurs de performances et pénalités

La liste des indicateurs de la qualité de la prestation ne désengage pas le TITULAIRE de respecter les autres exigences et objectifs définis dans l'ensemble des documents contractuels.

N°	Critères de qualité de service	Indicateurs de Performance	Objectifs	Moyens de contrôle	Pénalité applicable
P1	Qualité des prestations de nettoyage	Note qualité obtenue suite à contrôle	Note Qualité moyenne $\geq 16/20$ ($\geq 80\%$)	Contrôles Qualité du Titulaire ou de l'Administration	P0* x (20 - note Qualité)
P2	Satisfaction de l'Administration	Satisfaction de l'Administration	Aucune réclamation justifiée	Constats - Plaintes écrites	2x P0* x Nombre de plaintes justifiées
P3	Délai d'intervention	Respect des délais d'intervention	Respect des délais définis dans le CCTP	Par constat	P0* x Nbre d'heures ouvrées de retard
P4	Conformité des prestations / Visites programmées	Respect du planning des travaux périodiques (vitrierie extérieure, moquettes, ...)	Aucun retard d'opération périodique planifiée supérieur à 10 jours	Données suivies au rapport d'activité	P0* x Nbre de jours ouvrés de retard au de-là des 10 premiers jours ouvrés tolérés
P5	Disponibilité produits et consommables sanitaires	Disponibilité et mise en place des produits	Rupture d'approvisionnement en consommables sanitaires sur un appareil sans réapprovisionnement sous 24h	Constat	5 x P0* x Nbre de ruptures constatées sur la période
P6	Prise en charge	Remise du Dossier des Sites de prise en charge des locaux et ouvrages	Respect des délais définis dans le CCTP	Dates de remise des documents	P0/2* x par document et par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
P7	Documents d'exploitation	Fourniture des documents définis au CCTP	Non tenue à jour, ou non-présentation (non mise à disposition) des documents prévus au marché	Constat	P0/2* x par document et par constat
P8	Planifications des interventions	Remise du planning annuel des travaux périodiques (vitrierie, moquette, 2D,...)	Respect des délais définis dans le CCTP	Planning	P0* x Nbre de jours de retard au de-là de la date prévue
P9	Respect des consignes	Respect des consignes particulières relatives au nettoyage	Consignes d'exploitation systématiquement respectées	Contrôle par sondage	P0* x constat de non respect d'une consigne d'exploitation
P10	Respect des règles de sécurité (Accès sites, etc.)	Respect des consignes particulières relatives à la sécurité des sites	Non-respect des consignes et procédures de l'administration en matière de sécurité / Non-respect du règlement intérieur en matière de sécurité / Introduction sur le Site d'un tiers non autorisé	Constat	2xP0* x constat de non respect d'une consigne d'exploitation
P11	Réunions / Convocations	Absence du (des) représentant(s) du TITULAIRE à une réunion programmée ou à une convocation de l'Administration	Absence non signalée au moins 48 heures à l'avance	Constat	P0* x par personne et par absence
P12	Rapports mensuel	Respect du délai de remise du planning mensuel	Rapport complet du mois M remis dans les 10 premiers jours ouvrés du Mois M+1	Constat	P0*/2 x Nombre de jours calendaires de retard au-delà du délai fixé
P13	Tenue vestimentaire (y compris soustraitants)"	Respect des consignes définies au CCTP	Non-respect de la tenue contractuelle / Tenue d'un aspect physique négligé (sale, déchirée, abîmée) ou absence d'EPI ou absence de tenue siglée ou absence de badge d'identification du personnel	Constat	P0*/2 x par manquement constaté.
P14	Sous-traitance	Respect des consignes définies au marché concernant la déclaration des sous-traitants	Non-respect des obligations administratives liées à la sous-traitance / Non-respect des déclarations des sous-traitants	Constat	2xP0* x par constat
P15	Produits et matériels	Respect des consignes définies au marché concernant l'utilisation de produits	Utilisation de produits ou matériels non définis à la liste des produits autorisés	Constat	P0* x par constat
P16	Autres Exigences et Objectifs du contrat	Non-respect d'une exigence ou d'un objectif contractuel	Objectifs et exigences définis dans les documents contractuels	Par constat	P0* x Nb de constat

P17	Doléances de l'administration	Respect du délai d'intervention défini au CCTP	Non prise en compte d'une demande de l'ADMINISTRATION dans les 2 jours ouvrés	Par jour de retard (en période ouvrée, à savoir hors week-end et jours fériés)	P0* x par jour ouvré de retard
P18	Clauses sociales	Non-respect par l'entreprise attributaire des obligations relatives au nombre d'heures d'insertion à réaliser	Respect des heures d'insertions prévues au marché	Par heure d'insertion non réalisée	70 € HT par heure d'insertion non réalisée
P19		Non-transmission des attestations et des justificatifs propres à permettre le contrôle de l'exécution des actions d'insertion	Transmission des attestations et des justificatifs	A compter de la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur	75 € HT par jour de retard