|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critère de qualité** | **Indicateur de**  **Performance** | **Objectifs** |
| **Maintenance Préventive** |  |  |
| **Analyse de l’efficacité de la maintenance préventive – Nombre de défaillances** | Défaillances par systèmes techniques et par zones du bâtiment (étages) | Amélioration continue durant la vie du marché |
| **Engagement de résultat sur les conditions de conforts (chauffage/refroidissement)** | Garanti une température de consigne définie par la CDC (avec +/- 1°C de tolérance) dans tous les espaces | 95% |
| **Respect du calendrier de maintenance préventive (mensuelle)** | Interventions préventives réalisées / Interventions préventives prévues | Criticité de Niveau 1 et 2 : 90 %  Criticité de Niveau 3 et 4 : 100 % |
| **Respect du calendrier de maintenance Réglementaire** | Interventions réglementaires réalisées / Interventions règlementaires prévues | 100 % |
| **Taux de réalisation des auto-contrôles** | Interventions préventives ayant générées un auto-contrôle / Interventions préventives réalisées | Autocontrôle sur équipement de :   * Criticité de Niveau 1 et 2 : 10 % * Criticité de Niveau 3 : 80 % * Criticité de Niveau 4 : 100 % |
| **Maintenance Corrective** |  |  |
| **Respect des délais contractuels** | Nombre de demandes d’interventions respectant les délais contractuels / Nombre de demandes d’interventions totales | 95 % |
| **Résolution des demandes d’interventions correctives** | Nombre de demandes non clôturées / Nombre de demandes totales | 5 % |
| **Mesure de l’efficacité des Rondes** | Nombres de demandes provenant du Titulaire (Rondes, …) / Nombres de demandes totales | Amélioration continue durant la vie du marché |
| **Stocks** |  |  |
| **Optimisation du stock de fournitures, consommables et pièces** | Demande d’intervention résolue grâce aux pièces, fournitures et consommable en stocks / Demandes d’interventions totales | Amélioration continue durant la vie du marché |
| **Qualité** |  |  |
| **Qualité des Prestations** | Ratio temps correctif /  Temps préventif | 15 % |
| **Qualité de la base documentaire et des livrables** | Respect des délais contractuels et réglementaires | Contrôles réglementaires : 100 %  En lien avec HQE : 100 %  Livrables Maintenance : 100 % |
| **Qualité de la mise à jour de la GMAO** | Conformité de la maintenance réalisée comparativement à l’état d’avancement renseigné dans la GMAO | 100 % |
| **Energie** |  |  |
| **Garantie du suivi des seuils d’alertes mis en place sur la GTB/GTC** | Nombre de procédures correctives mises en place / nombre de dérives détectées par le système d’alerte | 100% |