

Indicateurs de performance & pénalités applicables

La valeur de P0 dans le présent contrat est de cinq cent (500) €uro HT.

No	Type	Indicateur	Définition de l'objectif	Pénalité	Unité et périmètre d'application
	Disponibilité	Disponibilité des installations critiques	Nombre d'équipements critiques à l'arrêt > X Nombre d'heures d'arrêt cumulées > X h	10x P0	Liste des équipements critiques définis en période de prise en charge
	Continuité des conditions d'exploitation des espaces	Continuité d'exploitation des installations est des espaces Vérification du respect des délais de traitement des demandes d'intervention correctives (toutes demandes confondues) en vue de la remise en service des installations, y compris avec mesures conservatoires	Objectif de 100% des systèmes opérationnelles et 100% des espaces et installations ouverts aux utilisateurs	10xP0	Espaces et systèmes définis en période de prise en charge
	Consommations énergies et fluides	Optimisation des consommations d'énergies et fluides sur des objectifs cibles	A l'issue de la 1 ^{ère} année, le Titulaire propose un objectif de consommation annuelle pour chaque fluide et énergie dont il a la charge (CF §5.2).	Suivant §5.2.1	
Indicateurs de maîtrise opérationnelle de l'exploitation-maintenance					
Indicateurs généraux					
	Top 5 / Flop 5	Faits positifs marquants de la période Faits négatifs majeurs de la période Taux de satisfaction des occupants sur enquête annuelle	Nb (5) à adapter	NA	Par Bâtiment
	Ratio Correctif/préventif	Nombre et heures d'interventions correctives (toutes demandes confondues) / Nombre et heures d'interventions préventives	Objectif de X% de préventif	NA	Par Bâtiment
Indicateurs de prise en charge					
	Taux d'inventaire des équipements	% des équipements inventoriés Indicateur à temporaliser sur 1ère année	100% des Bâtiments et équipements avec inventaires à jour	NA	Par Bâtiment
	Implémentation du programme de maintenance	% des opérations planifiées sur l'année Indicateur à suivre sur le 1er mois du 1er exercice Indicateur à suivre sur le dernier mois avant fin d'exercice	100% des Bâtiments et équipements planifiés dans l'outil	NA	Par Bâtiment
Indicateurs sécurité					

	Respect des règles de sécurité	Vérification, par constat, du port des EPI pour l'exécution des prestations, des habilitations, ou de la tenue par le personnel du Titulaire et des sous-traitants (logo, sigle...), ainsi que du respect des consignes et règles de sécurité.	Aucun écart toléré.	10 x P0	Par manquement constaté
	Sécurité au travail	TF/TG	TF/TG relatif au périmètre Aucun écart non justifié sur les règles	NA	Global
	Plans de préventions	% de plans de prévention signés	100% sur l'année selon délais imposés par le calendrier	10 x P0	Global
Indicateurs de maîtrise opérationnelle générale					
	Liste du personnel	% des intervenants déclarés	100% des intervenants déclarés ou 100% des listes transmises	1 x P0	Global
	Rapports de suivi d'exploitation	Vérification de l'élaboration et de la remise des rapports et CR périodique dans les délais	Aucun écart	1 x P0	Nombre de jours de retard
	Tenue de la documentation d'exploitation	Vérification, par constat, de la bonne tenue de chaque formulaire d'exploitation et de gestion prévu au contrat (registre de sécurité, sécurité, carnets d'entretiens SSI, CMSI, AES, plans, notices, schémas, inventaires ...).	Mise à jour mensuelle.	5x P0	Par document, Par constat de non mise à jour
	Réunions programmées ou convocation	Présence des participants aux réunions prévues.	Aucune absence non justifiée.	1x P0	Par absence
	Présence minimum sur site	Vérification par un suivi continu de la présence des moyens humains minimaux spécifiés dans le mémoire méthodologique du Titulaire	Au moins 90% des équivalents temps plein de la période est respecté.	1x P0	Par constat
	Stabilité des effectifs du prestataire	Taux de renouvellement des effectifs présent sur site	Moins de 4% de turn-over annuel	1 x P0	Par % d'écart avec l'objectif
	Rapports de suivi d'exploitation et énergie	Vérification de l'élaboration et de la remise des rapports et CR (mensuel, trimestriel annuel, etc.) dans les délais.	Aucun écart toléré.	1x P0	Par jour de retard
	Transmission de la documentation	Transmission de tous documents prévus a contrat dans les délais	Aucun écart toléré.	1 x P0	Par document et par jour de retard
Prestations hors forfait					

	Prestations sur BPU	Contrôle du respect des délais relatifs aux prestations sur devis ou BPU (création/remise de devis/documents/rapports/bilans...)	Aucun retard.	1x P0	Par élément de prestation et Par jour de retard
	Prestations sur BPU	Contrôle du respect des devis hors forfait par rapport au BPU	Aucun retard. Pas plus de 2 corrections de devis.	1x P0	Par devis en écart
	Délais des prestations sur BPU ou hors forfait	Contrôle du respect des délais relatifs aux prestations sur devis ou BPU (création/remise de devis/documents/rapports/bilans...)	Aucun retard. Délais de traitement mesuré entre date de saisie et date de clôture Mesuré également en valeur absolue % d'écart avec l'objectif défini au tableau des délais objectif d'intervention du CCTP	1 x P0	Par Bâtiment
	Volume de l'activité sur BPU	Nombre de devis Sommes des montants validés cumulés Ecart entre montant initial et montant validé Nombre d'itération entre devis initial et devis validé	Mesuré sur le dernier trimestre et sur 4 trimestres glissants	NA	Par Bâtiment
Indicateurs de préventif					
	Maintenance préventive	Vérification, par constat, du respect du planning de la maintenance préventive et réglementaire, conformément aux exigences du contrat.	Au moins, 80% des interventions prévues au planning réalisées dans les délais	5x P0	Par % d'écart avec l'objectif
	Maintenance réglementaire	Vérification par constat de la levée de l'ensemble des réserves à la suite d'un contrôle réglementaire	Levée de l'ensemble des réserves sous 2 mois.	10x P0	Par jour de retard
	Planning de maintenance préventive	Vérification, par constat (contrôle documentaire, visite, audit) , du respect du planning de la maintenance préventive et réglementaire, conformément aux exigences du contrat.	Au moins, 90% des interventions prévues au planning trimestriel réalisées dans les délais (dans la semaine) - 100% sur l'année glissante	1 x P0	Par Bâtiment
	Sous-rubrique contrôle d'étanchéité	Suivi semestriel	100% des contrôles d'étanchéité réalisés sur une année	5 x P0	Par Bâtiment et Par jour de retard
	Sous rubrique vérifications réglementaires	Vérification de levée de l'ensemble des réserves suite à un contrôle réglementaire	Levée de 100% des réserves sous 2 mois.	1 x P0	Par Bâtiment et Par jour de retard
	Sous-rubrique contrôle débit réglementaires	Suivi des contrôles de débits	100% des contrôles de débits réalisés suivant le planning	1 x P0	Par Bâtiment et Par jour de retard
	Contrôle qualité par l'AMO	Suite à contrôle qualité et audit terrain. Selon cotation E&M	Note à 80%	1 x P0	Par Bâtiment et par % d'écart avec l'objectif
	Indicateurs particuliers sur Plan d'actions (Exemple contrôle empoussièrement ou présence trappe, etc...)	A définir PA par PA	A définir PA par PA	1 x P0	Par Bâtiment

	Suivi des GAZfluides frigorigènes		Suivi des fluides mis à jour à chaque mouvement	100% des mouvements tracés	1 x P0	Par Bâtiment
	Préparation des changt de saison		Réalisation effective des étapes (contrôles, programmation des modifications de réglages)		5 x P0	Par Bâtiment
Indicateurs de correctif						
	Délais de traitement des demandes d'intervention	Vérification, par suivi, du respect des délais de clôture des demandes d'intervention correctives (toutes demandes confondues dont astreinte).		Au moins 90% des interventions de maintenance corrective sont réalisées dans le délai de rétablissement imparti.	10x P0	Par Bâtiment et par % d'écart avec l'objectif
	Délais de remise en service	Vérification du respect des délais de traitement des demandes d'intervention correctives (toutes demandes confondues) en vue de la remise en service des installations, y compris avec mesures conservatoires		Au moins 80% des interventions de maintenance corrective sont réalisées dans le délai de rétablissement imparti. Délais de traitement mesuré entre heure de saisie et heure de remise en service Délais de traitement mesuré entre date de saisie et date de clôture Mesuré également en valeur absolue	5 x P0	Par prestataire, détail à la région
	Délai de réparation définitives	Evaluation de la réactivité globale du prestataire à remettre les installations en état normal de fonctionnement		Délai mesuré en jour Données de base non accessible dans l'immédiat A basculer en top / flop sur les sujets les plus critiques (délai d'appro d'une PDR par exemple)	1 x P0	Par prestaire