

## ANNEXE – INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI) ET NIVEAUX DE SERVICE

### 1. Objet de l'annexe

La présente annexe définit les **principaux indicateurs de performance (KPI) et niveaux de service attendus** dans le cadre de l'exécution des prestations de recrutement et de management de transition, telles que décrites au CCTP.

Ces indicateurs ont pour objectif de permettre à la Société des grands projets (SGP) d'assurer un **pilotage opérationnel**, un **suivi de la qualité des prestations** et une **maîtrise des délais**, sans se substituer aux dispositions contractuelles prévues par les autres pièces du marché.

### 2. Principes généraux de mesure

- Les délais sont exprimés en **jours ouvrés**, sauf mention contraire.
- Le point de départ d'un délai correspond à la date à laquelle la demande ou l'événement déclencheur est **formellement notifié** au titulaire, et sous réserve que celui-ci dispose des éléments nécessaires.
- En cas de données manquantes imputables à la SGP, les délais sont **suspendus** jusqu'à la transmission des éléments complémentaires.
- Les indicateurs sont suivis dans le cadre des **points de suivi** organisés entre la SGP et le titulaire.

### 3. Indicateurs clés et niveaux de service attendus

Domaine	Indicateur	Niveau de service attendu
Expression du besoin (4.1)	Organisation de l'entretien d'expression du besoin	≤ 72 heures après la demande de la SGP
	Transmission de l'avis du titulaire sur l'adéquation du besoin et sa capacité à y répondre	≤ 2 jours ouvrés après l'entretien
	Transmission de la proposition de lancement de la recherche (si avis positif)	≤ 2 jours ouvrés après l'entretien
Recherche et présélection (4.2)	Remise d'une short-list complète (minimum 2 candidats)	≤ 10 jours à compter de l'entretien d'expression du besoin
	Complétude des dossiers candidats transmis	100 % des éléments requis
Suivi de mission (4.4)	Organisation de l'entretien de cadrage de démarrage de mission	≤ 48 heures après le démarrage effectif
	Mise en place d'un suivi régulier et transmission d'un reporting	A minima mensuel
	Organisation d'un point spécifique en cas de difficulté	≤ 24 heures après la remontée de la difficulté

	Proposition d'un profil de remplacement en cas d'indisponibilité	≤ 5 jours
	Transmission du bilan de fin de mission	≤ 5 jours ouvrés après la fin de la mission

#### 4. Modalités de reporting

Le titulaire transmet à la SGP, selon une périodicité définie d'un commun accord (a minima mensuelle), un **reporting synthétique** portant notamment sur :

- le respect des délais et engagements ;
- l'état d'avancement des missions ;
- les difficultés rencontrées et actions correctives engagées le cas échéant.

#### 5. Gestion des écarts

En cas de nonrespect d'un indicateur, le titulaire :

- informe la SGP dans les meilleurs délais ;
- analyse les causes de l'écart ;
- propose, le cas échéant, des **actions correctives**.

Les modalités contractuelles applicables en cas de manquement relèvent des **pièces administratives du marché**.