

MANDÉ

ANNEXE 2 AU CCTP

SLA-KPI

Cette annexe a pour objectif de préciser les indicateurs clés à mettre en œuvre, dans le cadre du pilotage contractuel du marché.

L'ensemble de ces indicateurs devra être intégré dans les rapports d'activité du Titulaire (Mensuel, Annuel), ainsi que dans le rapport dédié au pilotage de la performance énergétique et à la maîtrise des consommations.

Tout rapport pour lequel un de ces éléments serait manquant ne sera pas accepté, le rapport sera alors considéré comme non-restitué et sera soumis aux pénalités sur les délais.

Pour rappel, il faut tenir compte de l'application du décret tertiaire, dont un des leviers d'action concerne l'exploitation-maintenance (suivi des consommations, gestion proactive des installations...)

Deux types d'indicateurs sont proposés ci-après :

- Indicateurs pour le management
- Indicateurs opérationnels

1. Indicateurs pour le management

Ce type d'indicateur permet d'établir les tableaux de bord donnant au management une vue synthétique du contrat, basés sur une périodicité mensuelle.

Ces indicateurs peuvent être classés en quatre catégories principales détaillés ci-après :

1.1. Indicateurs économiques

- Montant des facturations liées au forfait
- Montant des facturations hors forfait
- Montant des devis en attente de validation
- Indicateurs mensuels, avec indication du cumul annuel

1.2. Indicateurs Environnementaux

Le prestataire doit indiquer les actions menées au regard de dispositions plus particulièrement liées à l'environnement et à la HQE.

- Consommation énergie et fluides

Périodicité mensuelle avec cumul annuel et comparaison mois identique/année précédente

- Récapitulatif des opérations de maintenance liées aux eaux usées : vidange bacs à graisse, vidange séparateurs HC, etc.
- récapitulatif des opérations de maintenance liées aux eaux pluviales : curage des réseaux, entretien des chéneaux et descentes EP, ...

- récapitulatif des opérations de maintenance liées à l'ISO 14001
- liste des formulaires de gestion des déchets (BSD)
- liste des consommables, matériaux ou équipements mis au recyclage ; (le cas échéant, et si elle est significative, la volumétrie sera mentionnée.)

Indicateurs Qualité

- Taux global de satisfaction de la personne publique
- Taux global de satisfaction des utilisateurs / occupants
- le nombre d'interventions réitérées avant résolution,
- le nombre de réclamations et actions correctives mises en œuvre par le titulaire,

Indicateur de performance / KPI - Exploitation courante		
Après constat du non-respect des seuils de déclenchement, la personne publique organisera une réunion d'arbitrage. Chaque manquement avéré sera pénalisé à hauteur de 100 € / constat		
Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement
Satisfaction des occupants	Non satisfaction des occupants pour la qualité de service rendu	Réception d'une plainte écrite par un occupant ou par le Représentant
Satisfaction des occupants	Résultat de l'enquête de satisfaction insuffisante	Note globale de l'évaluation < 70%

-
Ces données seront extraites des enquêtes de satisfaction (à mettre en œuvre)
Périodicité trimestrielle pour le taux de satisfaction

1.3. Indicateurs Techniques

- le temps moyen d'intervention,
- le temps moyen de réparation définitive,
- Taux de disponibilité des installations critiques

Périodicité mensuelle avec cumul annuel et comparaison mois identique année précédente

- Nombre de réserves réglementaires ouvertes, restant à solder

Périodicité trimestrielle avec cumul annuel

Indicateur de performance / KPI			
Après constat du non-respect des seuils de déclenchement, la personne publique organisera une réunion d'arbitrage. Chaque manquement avéré sera pénalisé à hauteur de 100 € / constat - Application mensuel			
Objet	Description de la prestation	Détail	Objectif de résultat
Taux de disponibilité des installations critiques	Disponibilité des installations essentiels	nb d'équipements essentiels opérationnels/ nb hors service	90 % des équipements (Constat Mensuel)
Traitement des rapports des bureaux de contrôles réglementaires	Respect des délais de traitement des réserves	Respect des délais imposés 30 Jours	90 % de réserves imputables au mainteneur sont levées
Traitement des rapports des bureaux de contrôles réglementaires	Respect des délais de traitement des réserves	RMA - Par constat delta jours : Date de remise du rapport date de la fin de traitement des observations	Respect des délais imposés 30 Jours

2. Indicateurs Opérationnels

Ces indicateurs doivent se retrouver dans le Rapport Mensuel d'Activité.

Pour certains d'entre eux, leur consolidation permet d'alimenter les tableaux de bord destinés au management, décrits ci-dessus.

2.1. Bilan de la réalisation de la maintenance :

- bilan des opérations mensuelles par type (MP, MC, MR, CR, rondes...) en nombre et pourcentage de BT, et en nombre et pourcentage d'heure ;
- bilan des opérations mensuelles par lot technique en nombre et pourcentage de BT, et en nombre et pourcentage d'heure ; pour les 5 premiers lots en nombre puis en heure, faire apparaître le détail par type ;
- résultat des grilles de contrôle du lot multi technique,
- le suivi et l'analyse du tableau de bord des KPI,
- Résultats des SLA et pénalités associées,

2.2. Maintenance corrective

- bilan des opérations mensuelles de maintenance corrective par lot et type de défaut en nombre et pourcentage de BT, et en nombre et pourcentage d'heure,
- pour les interventions correctives, un bilan mensuel des délais réalisés ;
- la liste des interventions de maintenance corrective avec retard et non terminées à la fin du mois, avec un justificatif et une date d'intervention définitive ;
- bilan des opérations mensuelles de maintenance corrective par lot en nombre et pourcentage de BT, et en nombre et pourcentage d'heure ;

Indicateur de performance / KPI			
Après constat du non-respect des seuils de déclenchement, la personne publique organisera une réunion d'arbitrage. Chaque manquement avéré sera pénalisé à hauteur de 100 € / constat - Application mensuel			
Objet	Description de la prestation	Détail	Objectif de résultat
Performance de la maintenance Corrective	Respect des délais d'intervention en période ouvrée	30 minutes – équipements essentiels 1 heure – équipements standards	0 hors délais (Constat Mensuel)
Performance de la maintenance Corrective	Respect des délais d'intervention en période non ouvrée	1 heure – équipements essentiels	0 hors délais (Constat Mensuel)
Performance de la maintenance Corrective	Respect des délais d'intervention de dépannage	3 heures – équipements essentiels 72h – équipements standards	0 hors délais (Constat Mensuel)
Performance de la maintenance Corrective	Respect des délais d'intervention de remise en état définitive	1 Jour – équipements essentiels 3 jours – équipements standards	0 hors délais (Constat Mensuel)
Performance de la maintenance Corrective	Respect du nombre de DI en cours	Nombre de DI en cours sur 30 jours glissant	20 % de DI en cours (Constat Mensuel)
Performance de la maintenance Corrective	Respect du nombre de DI en cours	Nombre de DI en cours supérieur à 30 jours	5 DI en cours (Constat Mensuel)

2.3. Maintenance préventive :

- bilan du respect des délais des opérations de maintenance préventive réalisées et en retard en regard de celles planifiées ;
- liste des interventions préventives prévues non-réalisées à la fin du mois, avec un justificatif et une date de réalisation ;
- évolution sur 12 mois des BT (cumulé par type puis un second bilan cumulé par lot) en nombre et pourcentage de BT, et en nombre et pourcentage d'heure ;
- **planning et assistance auprès des bureaux de contrôles réglementaires,**
- Avancement détaillé des opérations réglementaires et des levées de réserves réalisées dans le mois ;;

Indicateur de performance / KPI			
Après constat du non-respect des seuils de déclenchement, la personne publique organisera une réunion d'arbitrage. Chaque manquement avéré sera pénalisé à hauteur de 100 € / constat - Application mensuel			
Objet	Description de la prestation	Détail	Objectif de résultat
Performance de la maintenance Préventive	Respect du planning de la maintenance préventive	nombre de bon travaux préventif (BTP) réalisé et clôturé / nb de BTP prévu	90 % de préventif réalisé (Constat Mensuel)
Performance de la maintenance Préventive	Respect des rondes préventives et prédictives	Nombre de ronde réalisé et clôturé/nb de ronde prévu	100 % de ronde réalisé (Constat Mensuel)
Traitement des rapports bureaux de contrôles réglementaires	Respect des délais de traitement des réserves	Respect des délais imposés 30 Jours	90 % de réserve levée réalisées

2.4. Autres indicateurs opérationnels :

- faits marquants du mois en précisant l'installation concernée et la date de l'événement,, ainsi que les mesures conservatoires éventuelles, propositions d'amélioration, etc.
- interventions d'astreinte réalisées dans le mois ;
- liste des interventions sous-traitées avec le nom du sous-traitant.
- analyses d'eau : résultat des différents points analysés et des éléments mesurés. Ces données devront être accompagnées des valeurs de référence.
- état des stocks des pièces de première urgence incluant le quantitatif en stock, les stocks minimaux et les pièces consommées dans le mois.
- bilan des études et devis demandés, la liste détaillée des devis en séparant les devis en cours de rédaction, les devis en attente de décision, les devis en attente de commande et les devis refusés. Ce bilan doit faire apparaître pour chaque devis la référence, l'intitulé, le montant, la date de fourniture, la date de commande, la date de mise en service.

Il est intéressant de prévoir également d'autres informations, où l'analyse du prestataire doit être également prépondérante (type symptôme/cause/remède).

3. Autres Indicateurs et pénalités associées,

Indicateur de performance / KPI - Exploitation courante		
Après constat du non-respect des seuils de déclenchement, la personne publique organisera une réunion d'arbitrage. Chaque manquement avéré sera pénalisé à hauteur de 200 € / constat - Application mensuel		
Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement
Respect des heures de présence	Non respect des heures de présence contractuelles (Plage horaire)	Retard supérieur à 30 minutes dans la prise de service
Respect de l'effectif minimum de présence	Non respect de l'effectif minimum de présence contractuelles	Par constat
Transmission des rapports et Reporting	Non respect du délai de remise des différents rapports (TSA - RMA - RME - PPI ...)	Retard supérieur à 24 heures dans la remise des rapports
Transmission des documents	Non-respect des délais de création ou de remise, des documents ou des bases de données prévus au contrat	Au-delà des délais fixés au contrat pour chaque type de document ou base de données
Non-respect des règles de sécurité	Non réalisation de permis feu	Par constat
	Non-respect des règles critiques de sécurité ou des procédures d'intervention	
	Non balisage d'un chantier	
Respect des consignes	Non-respect des consignes ou des dispositions d'un document (PAQ, règlement intérieur, procédures, enquêtes de satisfaction ...)	Par constat
Délais de traitement des sujets fixés au TSA	Non respect des délais fixé au TSA	Au-delà de la date fixé au TSA lors de la réunion hebdomadaire
Réunions / Convocations	Absence non convenue du (des) représentant(s) du Prestataire à une réunion programmée ou à une convocation	Absence non signalée au moins 48 heures à l'avance ou retard supérieur à 30 minutes
Relations avec les autres Prestataires	Absence de collaboration avec les autres Prestataires.	Par constat de la non-présence d'un agent du Prestataire pour une assistance ou une absence à une intervention commune
Interventions programmées	Retard non convenu (dans l'exécution d'une intervention programmée par rapport à un planning prévisionnel ou à une date fixée)	Retard supérieur à 2 semaines calendaires

Réunions / Convocations	Absence non convenue du (des) représentant(s) du Prestataire à une réunion programmée ou à une convocation	Absence non signalée au moins 48 heures à l'avance ou retard supérieur à 30 minutes
Relations avec les autres Prestataires	Absence de collaboration avec les autres Prestataires	Par constat de la non-présence d'un agent du Prestataire pour une assistance ou une absence à une intervention commune
Locaux et surfaces	Utilisation de locaux sans accord, y compris places de parkings	Par constat
	Dégradation des locaux	
Absence de plan de progrès annuel	Non-respect des délais de présentation du plan de progrès annuel	Au-delà de la date fixé
Absence de contrôle qualité	Absence de contrôle qualité	Par constat
Evacuation des déchets d'exploitation	Délai d'un mois maximum pour évacuation des déchets après l'intervention	Par constat
Respect des délais d'astreinte	Respect des délais contractuels d'intervention d'astreinte	Par constat
Traitement des rapports des bureaux de contrôles réglementaires	delta jours : Date de remise du rapport date de la fin de traitement des observations	RMA - Par constat
Respect de délais de devis	Délais de remise des devis	Par constat - Délais supérieure fixée à la demande du devis
Locaux technique	Utilisation et maintien en bon état des locaux technique et autre locaux du Prestataire	Par constat
Maintien de la température des locaux occupés	Maintien de la température d'ambiance des locaux occupés - Inférieur à 19 degrés au-delà du délais de résolution	Par constat
Maintien de la température des locaux occupés	Maintien de la température d'ambiance des locaux occupés - Supérieur à 30 degrés au-delà du délais de résolution	Par constat

Indicateur de performance / KPI – Démarrage et fin du contrat

Pénalité : 100 € / constat, puis 50 € HT/jours au-delà de la date fixé

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement	Pénalité
Phase de Mise en exploitation et prise en charge	Non remise des plans de prévention Non remise des documents de synthèse de cette période	Non remise au-delà de 30 jours après la prise d'effet du marché	Au-delà de la date fixé (par jour de retard)
Déploiement de la phase de démarrage en pré-exploitation	Non réalisation de l'état des lieux des contrats de prestation et d'un planning détaillé du démarrage	Non remise des documents au-delà de la durée prévu au contrat après la prise d'effet du marché	Par constat (par jour de retard) (par contrat)
Documentation	Non mise en place de la main courante, des registres et tout autre document essentiel à la période de démarrage	Non remise de la documentation au-delà de 3 mois après la prise d'effet du marché	Au-delà de la date fixé (par jour de retard)
Documents/Données restitution	Non-restitution de documents, logiciels, bases de données renseignées en fin de marché Non réalisation des éléments demandés au chapitre recouvrement avec le Prestataire sortant	Le dernier jour du marché : Intégralité des documents et bases de données à jour	Envoi d'une plainte écrite 10% du montant annuel du marché (pénalité non plafonnée)

Indicateur de performance / KPI – Prestation Ascenseur (TC 1)

Après constat du non-respect des seuils de déclenchement, la personne publique organisera une réunion d'arbitrage.
Chaque manquement avéré sera pénalisé **à hauteur de 100 € /constat, puis 50 € HT/jour - Application mensuel**

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement
Réalisation de l'état des lieux à travers le rapport de prise en charge (sortant ou entrant)	Non-respect du délai de remise des documents contractuels.	Au-delà de la date fixé (en jours ouvrés)
Transmission du Calendrier d'exécution des prestations et/ou plan d'entretien.	Retard non convenu (dans l'exécution d'une intervention programmée par rapport à un planning prévisionnel ou une date fixée)	Au-delà de la date fixé (en jours ouvrés)
Réalisation de l'étude de sécurité (J+30 à partir de notification)	Non-respect du délai de transmission du rapport. (J+30 à partir de la date de réalisation de l'étude)	Au-delà de la date fixé (en jours ouvrés)
Début des prestations de maintenance (J+30 à partir de notification)	Non-respect de la date de démarrage des prestations (J+30 à partir de notification)	Au-delà de la date fixé (en jours ouvrés)
Non-respect de la fréquence des opérations de maintenance	Retard non convenu (dans l'exécution d'une intervention programmée par rapport à un planning prévisionnel ou une date fixée)	Par Constat
Mise à jour du carnet d'entretien papier	Non-respect de la mise à jour des carnets lors du passage	Par Constat
Retard lors de l'intervention de dégagement de personne bloquée en cabine	Non-respect du Titulaire dans les délais	Par Constat
Retard lors de l'intervention en cas de panne	Non-respect du Titulaire dans les délais	Par Constat
Accompagnement du Titulaire lors des visites de contrôles règlementaires	Absence du Titulaire le jour de la visite lorsqu'elle est prévu	Par Constat
Réalisation des réunions de suivi	Absence aux réunions prévus	Par Constat
Remise du rapport d'activité annuel	Non-respect du délai de transmission du rapport. (Chaque année avant le 20 janvier)	Au-delà de la date fixé (en jours)
Obligation de résultat au moment du rapport annuel	Non-respect des indicateurs de performance (5 pannes annuels par appareils)	Par Constat
Remise de l'ensemble des schémas des installations mis à jour	Non-respect du délai de remise des documents contractuels.	Par Constat
Disponibilité des ascenseurs	Non-respect du taux mensuel de disponibilité des ascenseurs 99,5% disponible	Par Constat
Temps répétitivité des pannes	Non-respect du délai entre 2 pannes des ascenseurs (1 mois entre 2 pannes)	Par Constat
Temps d'intervention pour une déclaration de panne critique et l'arrivée de technicien – dans le cas d'une désincarcération	Non-respect du délai d'intervention (1 heure- désincarcération)	Au-delà du délai fixé (en heure)
Temps d'intervention pour une déclaration de panne non critique et l'arrivée de technicien – cas d'une panne sans incarcération	Non-respect du délai d'intervention (8 heures - panne)	Au-delà du délai fixé (en heure)
Résolution lors de la première intervention	Non-respect du nombre de pannes résolues dès la 1ère intervention (90% des pannes résolues dès la 1ère intervention)	Par constat
Nombre de réclamation mensuel par le client	Non-respect du nombre de réclamation formulée (5 demandes par mois)	Par constat