

Direction des soutiens directs agricoles

POUVOIR ADJUDICATEUR :

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

MP 26-12

Convention de services, indicateurs et pénalités

Objet :

Prestations de recette fonctionnelle et de développement d'automates.

SOMMAIRE

1	Objet du document.....	3
2	Application des pénalités	3
3	Définitions	3
4	Convention de services	4
4.1	Défaillance du titulaire (Q-01)	4
4.2	Niveau de fidélisation (Q-02)	4
4.3	Taux d'absentéisme (Q-03)	5

1 Objet du document

Le présent document décrit les niveaux de service à fournir pour l'ensemble des prestations de l'accord-cadre dont le Titulaire a la responsabilité en termes d'engagements, de délais et de support. Il constitue la référence pour l'élaboration et la mise en œuvre des indicateurs qui permettent de mesurer l'atteinte des objectifs et de calculer les pénalités découlant du non-respect de ces indicateurs.

Les niveaux de service du présent document engagent le Titulaire de l'accord-cadre. En cas de sous-traitance ou de groupement, c'est le Titulaire ou le Mandataire de l'accord-cadre qui porte la responsabilité des niveaux de service prévus au présent document.

En cas de besoin, et sous réserve d'une demande justifiée du Titulaire et de l'accord préalable de l'ASP, certains éléments de la présente convention de service pourront être revus à la notification du présent accord-cadre par le biais d'une mise au point et/ou en cours d'exécution du marché sur le fondement de la clause de réexamen prévue à l'article 29 du CCAP de l'accord-cadre.

2 Application des pénalités

Est entendu par indicateur pénalisable toute mesure d'un indicateur du présent document et applicable pour le présent marché, dont le résultat n'est pas conforme à la valeur du seuil indiqué dans les tableaux du présent document, sauf lorsqu'il est démontré que cet écart n'est pas du fait du Titulaire.

Par conséquent, la non-atteinte d'un indicateur pénalisable donne lieu au calcul de pénalités applicables au Titulaire.

3 Définitions

- **Jour ouvré** : désigne n'importe quel jour du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés du calendrier français ;
- **Jour ouvrable** : désigne n'importe quel jour du lundi au samedi, à l'exception des jours fériés du calendrier français ;

4 Convention de services

4.1 Défaillance du titulaire (Q-01)

Le caractère défaillant du titulaire est apprécié lorsqu'il s'agit de recruter un nouveau profil pour remplacer un départ à l'initiative du titulaire ou à l'initiative de l'ASP.

Un titulaire n'est pas jugé défaillant dès lors que :

- En cas d'ajout d'une nouvelle ressource, le titulaire concerné propose un nouvel profil dans un délai de **15 jours ouvrés** après que l'ASP ait exprimé le souhait le besoin de recrutement ;
- En cas de défaillance d'une ressource déjà présente, le titulaire concerné propose un nouveau profil en anticipation du départ de la ressource déjà présente de façon à ce que le recouvrement entre les deux ressources soit au minimum de **10 jours ouvrables** ;
- En cas de rejet par l'ASP d'un profil proposé, le titulaire concerné propose un nouvel profil dans un délai de **10 jours ouvrés** après la notification du refus par l'ASP ;
- Le titulaire concerné n'essuie pas deux refus consécutifs.

Dans le cadre d'un marché subséquent multi-attributaire, la pénalisation d'une défaillance d'un titulaire se concrétise par la perte de priorité, en termes de cible de recrutement, du titulaire au profit d'un autre titulaire dont le choix est défini dans le CCP du marché subséquent.

4.2 Niveau de fidélisation (Q-02)

Niveau de fidélisation		Q-02
Cet indicateur mesure la fidélisation d'une ressource par la durée de sa présence sur le programme SIGC. Cette mesure est motivée par le fait que l'investissement sur le programme SIGC est estimé à une période minimale de 6 mois en-deçà de laquelle la ressource n'est pas encore considérée comme efficace et productive à 100%.		
Constat	Durée d'intervention d'une ressource sur le programme SIGC.	
Méthode de mesure	La mesure est applicable dès lors que la ressource décide de quitter le programme SIGC quel que le motif de départ. La mesure n'est pas applicable si le départ est motivé par la volonté de l'ASP de remplacer cette ressource par une autre ressource. Le niveau de fidélisation se mesure par période de 6 mois calendaires à partir de l'arrivée de la ressource. Plus la durée d'intervention est longue, moins le taux de pénalité (TP) est élevé : • Durée d'intervention < 6 mois : TP = 5% • Durée d'intervention comprise entre 6 mois et 1 an : TP = 3% • Durée d'intervention comprise entre 1 an et 1,5 ans : TP = 1% Au-delà de 1,5 an de présence, aucune pénalisation n'est appliquée. L'assiette de calcul de TP est constituée du montant HT associé au TJM de la ressource concernée et au nombre de jours facturés pour cette ressource sur les 6 derniers mois précédant le départ.	

4.3 Taux d'absentéisme (Q-03)

Taux d'absentéisme		Q-03
Cet indicateur mesure l'absentéisme d'une ressource sur le programme SIGC. Cette mesure est motivée par le fait que les absences non planifiées impacte d'une part, la productivité globale de l'équipe de recette et d'autre part, l'organisation de l'équipe de recette qui doit s'adapter à ces absences par rédéploiement de ressources sur les tâches précédemment assignées à la ressource absente et éventuellement par une baisse non souhaitée du niveau de priorité de certains attendus métier.		
Constat	Nombre de jours d'absence non planifiée d'une ressource sur le programme SIGC.	
Méthode de mesure	Le nombre de jours s'évalue en fonction des absences non planifiées d'une ressource. Les jours de congés octroyés par le titulaire doivent être planifiés à l'avance et annoncés au chef de secteur de recette dans le respect d'un délai de prévenance. Le délai de prévenance (DP) est la période précédant la prise effective du congé et est proportionnel au nombre de jours de congés (NC) planifiés : • NC entre 1 et 2 jours ouvrés : DP = 1 semaine calendaire • NC entre 3 et 9 jours ouvrés : DP = 2 semaines calendaires • NC entre 10 et 20 jours ouvrés : DP = 6 semaines calendaires La pénalisation est déclenchée dès lors que le DP n'est pas respecté et le taux de pénalité (TP) s'élève à 5% sur le montant HT associé au TJM de la ressource concernée sur le mois précédant le début de la période d'absence de la ressource.	