Indicateurs de performance et objectifs de résultat associés

La liste des indicateurs de la qualité de la prestation ne désengage pas le TITULAIRE de respecter les autres exigences et objectifs définis dans l'ensemble des documents contractuels.
L'ensemble de ces données et valeurs associées pourront être adaptées et évoluer en concertation entre le TITULAIRE et l'Administration en fonction du système qualité mis en place.

N°	Critères de qualité de service	Indicateurs de Performance	Objectifs	Fréquence de suivi	Moyens de contrôle	**Pénalité applicable** *P0* = 100 €HT : pénalité de base définie au marché pour non respect des exigences et objectifs de résultat*
KPI01	**Reporting**	Respect du délai de remise du Rapport Mensuel	Rapport complet du mois M remis dans les 8 premiers jours ouvrés du mois M+1	Mensuelle	Rapport d'activité Mensuel	P0* x Nombre de jours calendaires de retard au-delà du délai fixé
KPI02	**Moyens minimaux**	Respect des moyens minimaux définis par le TITULAIRE dans son offre organisationnelle	Aucune absence de plus de 15 minutes pendant les plages horaires de permanence définies par le TITULAIRE et contractualisées dans son projet d'organisation	Mensuelle	Constat	P0* x Nombre d'heures de permanence non respectées au-delà des 15 premières minutes (toute heure commencée est comptée entière)
KPI03	**Continuité d'activité**	Perturbations d'activités hébergées suite à une défaillance imputable au TITULAIRE : incident déclenchant une impossibilité pour les occupants (au moins 15) de travailler à l'endroit prévu ou générant une perturbation d'une audience (salle d'audience non utilisable). Tout jour commencé est compté entier.	Aucune perturbation d'activité hébergée	Mensuelle	Constat	Par salle d'audience perturbée ou par tranche de 15 personnes concernées 10 x P0* x Nombre de jours de perturbation de l'activité hébergée
KPI04	**Réactivité**	Respect des délais d'intervention pendant les heures ouvrées	Respect des délais définis section par section dans l'annexe 1 au CCTP	Mensuelle	GMAO	P0* x Nbre cumulé d'heures de retard au-delà du délai prévu (toute heure commencée est comptée pour 1h entière) Pénalité doublée pour les criticités C1
KPI05	**Réactivité**	Respect des délais d'intervention en astreinte		Mensuelle	PC Sécurité	
KPI06	**Respect des engagements**	Respect des délais de réparation définitive		Mensuelle	GMAO	P0* x Nbre cumulé de jours ouvrés de retard au-delà du délai prévu Pénalité doublée pour les criticités C1
KPI07	**Vérifications périodiques réglementaires**	Respect des délais de résolution des anomalies signalées par un bureau de contrôle et dues au marché ou transmission des devis pour les anomalies signalées mais non dues au marché	Respect des délais définis dans la section 0 de l'annexe 1 du CCTP	Mensuelle	Date du rapport Date de remise des devis	P0* x Nb Réserves non levées dans les délais ou P0* x Nb devis non remis dans les délais
KPI08	**Conformité des prestations**	Respect du planning de maintenance préventive	Préventif Réalisé / Préventif Prévu (en nbre d'OT) ≥ 90%	Mensuelle	GMAO	Si le ratio est inférieur à 90% : P0*x2 si ≥ 80% ; P0*x4 si ≥ 70% P0*x6 si ≥ 50% ; P0*x8 si < 50%

Palais de Justice d'Angers

Marché de Maintenance Multitechnique

Trimestre 2 2027

INDICATEURS DE PERFORMANCE ET FICHE QUALITE TRIMESTRIELLE

Trimestre 2 2027	
73 / 100	😐

Historique		
2026 - Trim 4	67 / 100	☹
2027 - Trim 1	88 / 100	☺

Observations Générales

Echelle des smileys
0% ☹ — 80% 😐 — 90% ☺ — 100%

N°	Critère de qualité de service	Indicateur		Objectif	Moyen de contrôle	Evaluation	Coeff	Notes Pondérées
KPI01	Reporting	**Nombre de jours de retard dans la remise du rapport d'activité mensuel**	*Rapport complet du mois M remis dans les 8 premiers jours ouvrés du mois M+1*	0 j	Rapport d'activité Mensuel	**1 j**	***1***	**0 / 1**
KPI02	Moyens minimaux	**Nombre d'heures de permanence non respectées**	*Aucune absence de plus de 15 minutes pendant les plages horaires de permanence définies par le TITULAIRE et contractualisées dans son projet d'organisation* *Toute heure commencée comptée entière*	0 h	Constat	**0 h**	**2**	**2 / 2**
KPI03	Continuité d'activité	**Nombre de jours de perturbation de l'activité hébergée**	*Perturbations d'activités hébergées suite à une défaillance imputable au TITULAIRE : incident déclenchant une impossibilité pour les occupants (au moins 15) de travailler à l'endroit prévu ou générant une perturbation d'une audience (salle d'audience non utilisable). Tout jour commencé est compté entier.*	0 j	Constat	**0 j**	**3**	**3 / 3**
KPI04	Réactivité	**Délai d'intervention heures ouvrées : Nombre cumulé d'heures de retard au-delà du délai prévu**	*Respect des délais d'intervention pendant les heures ouvrées* *Toute heure commencée comptée entière*	0 h	GMAO	**3 h**	***1***	**0 / 1**
KPI05	Réactivité	**Délai d'intervention en astreinte : Nombre cumulé d'heures de retard au-delà du délai prévu**	*Respect des délais d'intervention en astreinte* *Toute heure commencée comptée entière*	0 h	PC Sécurité	**2 h**	**2**	**0 / 2**
KPI06	Respect des engagements	**Délai de remise en état définitive : Nombre cumulé de jours ouvrés de retard au-delà du délai prévu**	*Respect des délais de réparation définitive* *Tout jour commencé est compté entier*	0 j	GMAO	**0 j**	**2**	**2 / 2**
KPI07	Vérifications périodiques réglementaires	**Nombre d'observations de bureaux de contrôle non traitées dans les délais** (observations clôturées sur la période écoulée + en cours)	*Respect des délais de résolution des anomalies signalées par un bureau de contrôle et dues au marché ou transmission des devis pour les anomalies signalées mais non dues au marché.* *Les observations ne pouvant être levées dans l'attente d'un arrêt technique prévu au delà du délai ne sont pas comptabilisées*	0	Date du rapport Date de remise des devis	**0**	**2**	**2 / 2**
KPI08	Conformité des prestations	**Respect du planning de maintenance préventive**	*Préventif Réalisé / Préventif Prévu (en nbre d'OT) ≥ 90%*	≥ 90%	GMAO	**92%**	**2**	**2 / 2**

Fiche Qualité complétée pour exemple

Pénalités

Les pénalités définies ci-après permettent de vérifier l'application des dispositions contractuelles générales en termes de défaillances (D) mais aussi le non respect des engagements (E)

Défaillances				
Objet	**N°**	**Description de la défaillance**	**Seuil de déclenchement**	**Pénalité**
Exploitation Courante				
Réunions / Convocations	***D1***	Absence du (des) représentant(s) du TITULAIRE à une réunion programmée ou à une convocation de l'Administration	Absence non signalée au moins 48 heures à l'avance	100 €uros HT par personne absente
Tenue vestimentaire	***D2***	Non-respect de la tenue contractuelle (y compris sous traitants)	Par constat (pas de badge, tenue négligée,…)	100 €uros HT par défaillance constatée
Locaux et surfaces	***D3***	Utilisation de locaux sans accord de l'Administration y compris places de parkings Dégradation des locaux	Par constat	100 €uros HT par défaillance constatée
Documents / Délais	***D4***	Non-respect des délais de : - création, - remise, des documents prévus au marché	Au-delà des délais fixés au marché pour chaque type de document	100 €uros HT par document et par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
	D5	Non tenue à jour, ou non-présentation (non mise à disposition) des documents prévus au marché	Par constat	100 €uros HT par document et par constat
Documents / Consignes Respect	***D6***	Non-respect des consignes ou des dispositions d'un document (règlement intérieur,…)	Par constat	100 €uros HT par constat
Fin de marché				
Documents / Données Restitution	***D7***	Non-restitution de documents, logiciels, bases de données renseignées en fin de marché	Le dernier jour du marché : Intégralité des documents et bases de données à jour	1/20 ème du prix global et forfaitaire sur la durée entière du marché
Installations / Restitution	**D8**	Non-restitution des installations en bon état de fonctionnement et d'entretien en fin de marché	Selon article « Dispositions en fin de marché » du CCT'P	1/12 ème du prix global et forfaitaire sur la durée entière du marché

Pénalités

Les pénalités définies ci-après permettent de vérifier l'application des dispositions contractuelles générales en termes de défaillances (D) mais aussi le non respect des engagements (E)

Non Respect des Engagements					
Objet	**N°**	**Indicateur**	**Objectifs**	**Moyens de contrôle**	**Pénalité Applicable**
Démarrage du marché					
Plan de prévention	***E1***	Fourniture des données nécessaires à l'élaboration du plan de prévention	Respect des délais définis dans le CCTP et son annexe 1	Dates de remise des documents	100 €uros HT par document et par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
Prise en charge	***E2***	Remise du Rapport de prise en charge - Etat des lieux			
GMAO	***E3***	Initialisation de la GMAO et du Portail Internet de Gestion des Demandes d'Intervention compris formations			
Documents d'Exploitation	***E4***	Mise en place initiale des documents d'exploitation : organigramme, tableau de synthèse des sous-traitants, fiches de ronde, stock de pièces détachées,…			
Reporting	***E5***	Mise en place du rapport périodique d'activité entièrement conforme aux attentes de l'Administration			
Exploitation Courante					
Formation des intervenants	***E7***	Respect des périodes de recouvrement minimales imposées au marché	Cf. exigences de recouvrement définies au CCAP	Traçabilité TITULAIRE	100 €HT x Nbre de jours de formation non respectés
Qualité des Prestations	***E8***	Conformité des opérations de maintenance préventive réalisées	Respect des gammes minimales d'entretien	Contrôle par sondage	100 €HT x Nbre de gammes constatées non conformes
Disponibilité des installations	***E9***	Nombre de défaillances	Objectifs définis section par section en annexe 1 au CCTP	GMAO / GTB / Suivis au rapport mensuel	100 €HT par indisponibilité / défaillance constatée au delà des seuils maximums sur la période écoulée
Autres Exigences et Objectifs du contrat	***E10***	Non-respect d'une exigence ou d'un objectif contractuel	Objectifs et exigences définis dans les documents contractuels	Par constat	100 €HT
Outillage et moyens d'accès	***E11***	Absence d'outillage et/ou de moyens d'accès	Cf. Article 9 du CCTP	Par constat	100 €HT