



TOTAL GABON

EVALUATION DE LA QUALITE DE LA PRESTATION DE GESTION DES ARCHIVES







Contrat DSS14C07

LES INDICATEURS

INDICATEURS DE PÉNALITÉ [AOUT 2019]

ITEM	DESCRIPTION	NOTE	TENDANCE	COMMENTAIRES
1. RESPECT DE LA PROCEDURE REPORTING	% des CR conformes et envoyé dans le délai requis [Cible : 100%]	0		
2. RESPECT DE LA PROCEDURE DE GESTION DU FOND DOCUMENTAIRE	Liste des mouvements de documents Etat du fond documentaire conforme à la réalité [Cible : 95%]	0		
3. RESPECT DU DELAI DE REPOSE AUX SOLLICIATIONS DU METIER	Respect des délais de réponse [Cible : 100%]	0		
4. RESPECT DU PLANNING D'INTERVENTIONS AUPRES DU METIER	Respect des délais [Cible : 90%]	0		
5. CONFORMITE ET RESPECT DES REGLES HSE	Conformité sur les aptitudes du personnel / des intervenants tiers sous sa responsabilité dans le domaine HSE. « Zéro (0) accidents ». [Cible : 100% et appréciation de la COMPAGNIE]	0		
6. CONFORMITE AUX REGLES DE CONFIDENTIALITE / SECURITE DE L'INFORMATION	Protection des données du Client conformément aux règles de la COMPAGNIE. Exploitation des données du client uniquement à des fins internes selon le degré de sensibilité. [Cible : 100% et appréciation de la COMPAGNIE]	0		
7. CONFORMITE AU REFERENTIEL DE LA COMPAGNIE	Accompagnement à la prise de connaissance et à l'application de toutes les règles du client vis-à-vis de tout intervenant du PRESTATAIRE. [Cible : 95%]	0		
NOTE GLOBALE PENALITE :			0 (ou - 0,00 %)	

INDICATEURS DE BONUS [AOUT 2019]

ITEM	DESCRIPTION	NOTE	TENDANCE	COMMENTAIRES
1. INITIATIVE	Optimisation des interventions et rationalisation des moyens du client. Etre force de proposition.	0		
2. QUALITE DE SERVICE PERCUE PAR LES UTILISATEURS / METIERS	Analyse par site de la qualité de services délivrés	0		
3. DOCUMENTATION D'EXPLOITATION: QUALITE, EXHAUSTIVITE ET NIVEAU DE MISE A JOUR DE LA DOCUMENTATION	Mise à jour de la documentation d'exploitation après tout changement du périmètre opéré, dans le délai de 15 jours suivant l'intervention. Archivage des documentations obsolètes Publication des documents valides	0		
4. COMMUNICATION ET REPORTING	Qualité et efficacité de la communication vers la COMPAGNIE (responsable CONTRAT, responsables Domaines, management DIT) Pertinence et rapidité de transmission de la communication : information précise, qualifiée et à jour... Qualité du reporting Transparence	0		
5. RETOUR D'EXPERIENCE (REX)	Identification et Rédaction de REX. Identification et définition de plans d'actions pertinents suite à incidents répétitifs. Suivi de l'application de ces plans d'action.	0		
6. QUALITE PERCUE DELA TENUE DES ARCHIVES CENTRALES (RESP. DU LOCAL DES ARCHIVES DE LIBREVILLE)	Ordre et tenue attendus dans les locaux où sont intervenus les équipes	0		
NOTE GLOBALE BONUS:				0

LA SYNTHÈSE [AOUT 2019]

ITEM	NOTE	EQUIVALENT BONUS/PENALITES
NOTE GLOBALE PENALITES	0	- 0,00 %
NOTE GLOBALE BONUS	0	+ 0,00 %
% GLOBAL :		+ 0,00 % (de l'enveloppe mensuelle)