
Exigences de reporting

Nr. de rapport	Titres / Contenu	Descriptif	Accès CFF	Indicateur	Présentation / format	Périodicité			Précisions
						Mensuel	Trim. btr.	Annuel	
1.	Général								
1. 1.	Gestion du mandat								
	Rapport d'activité général	Déroulement du mandat: problématiques rencontrées / solutions trouvées, propositions d'optimisations, faits marquants, etc.	Rapport	-	Texte			x	
	Historique coûts contractuels	Evolution / MaJ de coûts des SLA par rapport au contrat de base, justification des modifications	Rapport	prix de base et +/- value (CHF) nouveaux montants forfaitaires annuels / mensuels (CHF)	Tabulaire			x	
	Suivi des garanties / défauts de l'ouvrage	Rapport des cas de garantie et des défauts éventuels de l'ouvrage	Rapport	-	Texte	x		x	Pendant les 5 premières années, annuel ou bi-annuel ensuite
	Contrôle du bâtiment par les autorités	Descriptif des contrôles et compte-rendu officiel	Rapport		Texte			x	
	Cahier de bord	Incidents, intervention de piquet, etc	mise à dispo permanente réception	-	Texte	x			
1. 2.	Mesure de la performance								
	Self- assessment (audit et controle interne prestataire)	Mesure de la qualité: méthode d'évaluation, résultats de l'analyse	Rapport	-	Texte	x			
	KPI 1 Maintenance préventive	selon le document: KPI - Key Performance Index	Outil prestataire			x			
	KPI 2 Disponibilité des installations	selon le document: KPI - Key Performance Index	Outil prestataire			x			
	KPI 3 Messagerie Help-Desk	selon le document: KPI - Key Performance Index	Outil prestataire			x			
	KPI 4 Nettoyage	selon le document: KPI - Key Performance Index	Rapports d'audit et de contrôles		Formulaires de contrôle	x			
	KPI 5 Satisfaction utilisateur	selon le document: KPI - Key Performance Index	Résultat de sondage		Texte / Graphique			x	
2	FM Technique								
2.1	Maintenance, inspection								
	Plan de maintenance (préventif)	Plan de maintenance	Outil prestataire / Rapport	-	Tableau			x	Tableau à remettre au client 3 mois avant mise en oeuvre pour validation
	Plan prévisionnel d'inspections	Plan d'inspections	Outil prestataire / Rapport	-	Tableau			x	Tableau à remettre au client 3 mois avant mise en oeuvre pour validation
	Plan prévisionnel de réparation / remplacement des installations (chiffré et planifié)	Plan de réparation / remplacement des installations techniques	Outil prestataire / Rapport	-	Tableau			x	Tableau à remettre au client 3 mois avant mise en oeuvre pour validation. Ce plan pourra intégrer des projections à 3 - 5 ans.
	Rapport de maintenance préventive (sur base du plan de maintenance préventive annuel)	Maintenances effectuées / Rapport de maintenance / justification des maintenances non réalisées	Rapport	Effectué / Planifié (%)	Tableau	x			selon KPI 1
	Rapport d'inspections (sur base du plan d'inspection annuel)	Inspections effectuées / Rapport d'inspection / justification des inspections non réalisées	Rapport	Effectué / Planifié (%)	Tableau	x			
	Rapport de réparation / remplacement d'installations planifiées (sur base du plan annuel de réparation / remplacement)	Travaux effectués / Rapports de travaux / justification des travaux non réalisés	Rapport	Effectué / Planifié (%) Coût prévu / réel (CHF)	Tableau	x			
	Rapport de réparations non planifiées (jusqu'à concurrence du montant forfaitaire (jusqu'à 1 000 CHF par cas) et au delà du montant forfaitaire)	Liste des réparations, description, installation concernée, statut, coûts, société exécutante	Rapport	Coût (CHF et %) / Nbr interventions	Tableau / graphique		x		
2.2.	Gestion énergétique								
	Dépenses énergétiques et consommations	Historique des consommations, plan de mesures (action / prévention)	Rapport	kWh / L et CHF par énergie	Tableau / graphique			x	comparatif année par année
3	IGM								
	Prestation d'évacuation des déchets	Temps horaire / locataire	Rapport	Heures	Tableau			x	exigence CFF
4	Organisation du prestataire		Rapport						
	Liste des contrats de sous-traitance	Etat actuel	Rapport	-	Tableau			x	
	Liste du personnel. Informations de contacts. Divers	Données à jour - Changements - évolutions	Rapport	-	Tableau			x	

Les CFF supposent que toutes les informations et le contenu des rapports sont véridiques et complets.