

INSA LYON – DEPT. INFORMATIQUE

Projet Longue Durée - PLD
(H4103)

Axes d'amélioration

Réf. : PLD-SPIE/ENT/AA

Document produit par :	Benchakroune Meryem
Etat du document :	Validé
Date de dernière m-à-j :	11/01/2015
Destinataires :	équipe projet
Valideur :	El Rhazi Amine

Objet du document : Ce document résume les différents thèmes de progrès suite à l'analyse de l'existant et à la confrontation de l'architecture de référence.

SOMMAIRE

1. AXES DE PROGRÈS.....	3
2. DOMAINES D'APPLICATION.....	3
3. CAPITALISATION DE L'INFORMATION	4
4. EVOLUTION DES MÉTHODES DE TRAVAIL EXISTANTES.....	4

1. Axes de progrès

SPIE SUD EST a décidé de confier l'étude préalable de la conception et de l'automatisation du système d'information du domaine « *gestion des contrats de maintenance* » aux équipes du département informatique de l'INSA de Lyon.

En vue de faire apparaître des axes d'amélioration, l'équipe projet en charge de cette étude a entrepris l'analyse des processus actuellement en application au sein de l'entreprise : les processus détaillés dans les documents annexes fonctionnent généralement en parallèle et sur des applications informatiques différentes. Une solution serait de regrouper l'ensemble des procédures de gestion des contrats de maintenance au sein d'un même système d'information afin de définir un référentiel de travail commun aux différentes unités organisationnelles.

Depuis plus de 100 ans, SPIE intervient auprès de ses clients et bénéficie d'une expérience riche. Afin d'améliorer la gestion des contrats de maintenance, il serait intéressant de prendre en compte les retours d'expériences, les analyser et en déduire des résultats applicables aux différentes étapes de l'établissement du contrat de maintenance.

2. Domaines d'application

Les axes d'amélioration cités ci-dessus sont applicables aux domaines suivants :

- gestion de l'appel d'offre : il s'agit d'étudier l'offre sur la base de critères de décision internes, du climat concurrentiel et des données client. Lorsque l'offre est acceptée en étude, il faut établir un rapport d'analyse de risques et de faisabilité puis chiffrer le contrat afin de soumettre une proposition au client. Des contrats similaires ayant pu être établis auparavant par SPIE, la **base de connaissances** (contenant les informations relatives aux expériences précédentes) permettra de baser l'étude sur les contrats de maintenance déjà réalisés par SPIE. De plus, un module de gestion de risque sera mis en place dès l'acceptation de l'offre afin de répondre à une attente majeure formulée par SPIE.
- gestion de la négociation client : dans le cadre de l'amélioration du procédé global, il serait intéressant de formaliser le processus de négociation entre le client et SPIE et d'en définir les responsables ainsi que les acteurs majeurs, tout en définissant les interfaces entre les processus commerciaux transverses.

- gestion de la commande (commande et revue de commande): elle est initiée par l'enregistrement de l'offre validée par le SECM (secrétariat de maintenance), donnant lieu à un dossier de commande. Le lancement des prestations de service s'accompagne d'une analyse des exigences et des besoins, définissant ainsi les ressources à mobiliser pour mener à bien le contrat. De la même façon que pour la gestion de l'appel d'offre, l'équipe responsable de l'étude pourra consulter les données relatives aux contrats similaires précédemment réalisés par SPIE. Aussi est-il possible qu'interviennent différents techniciens sur un même contrat. De ce fait, il est nécessaire que les interventions déjà effectuées soient renseignées et documentées : après chaque intervention, le technicien responsable devra compléter la **base de connaissances** par des conseils, mots-clés et moyens utilisés.

3. Capitalisation de l'information

Dans le but d'avoir un retour sur expériences profitable, il est intéressant de mettre en place une base de connaissances qui contiendrait des informations relatives aux contrats précédemment établis. Les informations peuvent concerner la qualité du déroulement du projet, les surcoûts éventuels, les difficultés rencontrées et les solutions déployées pour y palier, le déroulement des opérations de maintenance, etc. La mise en place de cette base de connaissances pourrait être supportée par l'intervention d'un consultant en processus métier qui aurait pour mission d'analyser les précédents contrats de maintenance afin d'en percevoir les principaux facteurs de réussite ou d'échec, selon les cas. Dans le cadre de son activité, le consultant en processus métier pourra également rédiger un manuel de management relatif aux différentes activités de maintenance de SPIE. Ce manuel viendrait en complément de la base de connaissances, permettant aux intervenants d'obtenir une vision plus globale des retours sur expérience.

D'autre part, un infocentre sera mis en place sur l'intranet de SPIE : il permettra un accès rapide et actualisé à l'information métier, tout en développant et encourageant les échanges de services entre les entités de maintenance et de services. Cette initiative s'inscrit dans la logique de centralisation de l'information et du SI.

4. Evolution des méthodes de travail existantes

Toute étude étant menée par plusieurs personnes, il est important que chacun des membres participant à l'établissement du contrat de maintenance puisse restituer le contexte du projet. Pour chaque phase, l'auteur est en charge d'apposer les commentaires nécessaires à la compréhension et l'analyse de son déroulement ; de ce fait, il est aisé d'obtenir un aperçu global de l'état

d'avancement du projet, permettant une meilleure prévention des risques.

En réponse à une attente fonctionnelle majeure de SPIE, des indicateurs de performance (KPI : *Key Performance Indicator*) seront mis en place et réunis dans un tableau de bord. L'évaluation des processus de maintenance apparaîtra ainsi de façon plus claire et explicite.

Enfin, en vue d'ancrer les nouvelles technologies dans les *best practices* de SPIE, le concept de nomadisme sera mis en place dans le sous-processus de réalisation de travaux afin de permettre aux agents de maintenance un suivi plus ergonomique de leurs projets.

FIN DU DOCUMENT