

PR MAI 011 - Révision A	PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES	SPIE Sud Est
Page 1 sur 11		

Identification du Processus

ENJEUX / FINALITE : Réaliser les prestations en conformité avec les exigences contractuelles, les règles propres à la filiale, les obligations réglementaires (travail, construction, environnement, fiscalité, ..).
Traiter en quantité, qualité et performance économique une activité "maintenance et services" en conformité avec le business plan de l'entité opérationnelle

CLIENTS (interne et/ou externe) : Clients et Directions Opérationnelles de SPIE Sud Est

OBJECTIF(S)	MODALITE(S) DE	OUTIL(S)	INDICATEUR(S)	POINT(S) A AMELIORER
Développement et pérennité de l'entreprise	- CODIF - Revue de Processus	- TBC - Gestion d'activité	- BFR - MB - Taux de reconduction des contrats - Nombre de contrats dénoncés par le client aux torts de SPIE Sud Est - Nombre de mise en demeure du fait de SPIE Sud Est	Mise en place et suivi des indicateurs
Amélioration continue de la performance économique	- CODIF - Revue de Processus	- TBC - Gestion d'activité - Gestion d'affaire - Revue de contrat	- Nombre d'affaires à MB réelle < MB initiale - Evolution de la MB	Mise en place et suivi des indicateurs
Ecoute, satisfaction et développement	- CODIF - Revue de Processus	- Réclamations clients - Revue de contrat - Audit	- Nombre d'écarts significatifs en audit - Nombre de mises en demeure de nos clients relatives à nos prestations	Intégrer la composante satisfaction des acteurs internes du processus maintenance et services
Améliorer la maîtrise de nos risques	- CODIF - Comité de pilotage des risques filiale - Revue de Processus	- Analyse de risques affaire - Réclamations clients - Revue de contrat - Audit	- Tf et Tg - Nombre d'accidents environnementaux du fait de SPIE Sud Est - Nombre d'affaires à MB < 0 non identifiées par le comité des risques filiale - Nombre de mises en demeure du fait de SPIE Sud Est - Nombre de dossiers contentieux	Evolution et standardisation des règles d'ouverture de compte et de gestion des contrats pluriannuels et plus spécifiquement intégrant une phase lourde de démarrage, de la fourniture d'énergie (P1), du gros entretien renouvellement (P3), des tâches à périodicité supérieure à l'année, des travaux induits, ...

VALIDATION DU PILOTE	NOM	P. LE FOULER	DATE	19/04/2007	VISA	PLE
-----------------------------	-----	--------------	------	------------	------	------------

Données d'entrée	Phases	Données de sortie (résultat de la phase)	Fonctions																			Exigences
			DG	DO	RAM	RA	ROC	MET	SECM	COM	ATM	PO	DAF	GEST	COMPTA	MAR	RH	MOY	ACH	JUR	QSE	
	<div>Opportunité de contrat de service</div>																					
Processus commercial Processus Travaux Dossier Appel d'offres Travaux induits issue phase réalisation Evolution contrat issue phase réalisation	CONSTITUTION DE L'ANALYSE DE RISQUE	<div>Offre et revue d'offre</div>																				
Offre initiale validée en interne Nouvelles exigences Clients		<div>Négociation client</div>																				
Offre définitive validée avec le Client Commande Client		<div>Revue de commande</div>																				
Commande acceptée Spécifications Client connues Données internes (QSE, gestion, RH ..).		<div>Lancement</div> <div>Lancement des prestations de service et travaux</div>																				
Comande de prestations de service et travaux Avenant au contrat Commande Travaux induits Tous les documents amonts		<div>Réalisation</div> <div>Exécution des prestations et gestion</div>																				
Tableau de bord affaire et activités Données comptables du système Supra Orientation client Orientation interne	SUIVI DU PLAN DE MAITRISE DES RISQUES	<div>Evolution du contrat</div>																				
Bilan d'affaire Commandes et avenants Spécifications Clients de solde		<div>Solde de l'affaire et du contrat</div>																				
	<div>Fin de processus affaire Maintenance et services</div>																					

Légende

Fonctions

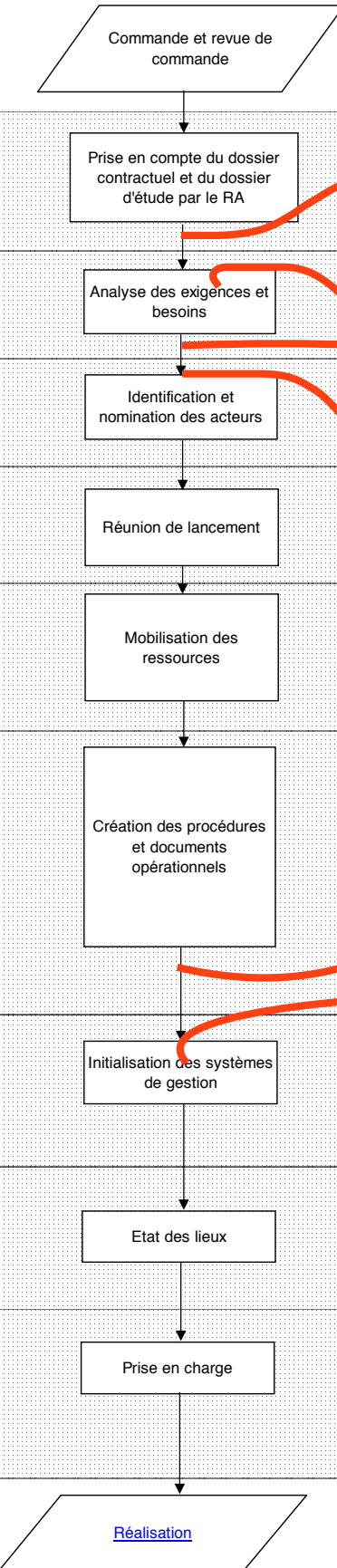
DG : Direction Générale
 DO : Directeur Opérationnel
 RAM : Responsable activité maintenance
 RA : Responsable d'Affaires
 ROC : Responsable Opérationnel Contrat
 MET : Méthodes
 ATM : Agent Technicien Maintenance
 PO : Pilote de l'offre
 DAF : Direction Administration et Finance
 GEST : Gestion
 COMP : Comptabilité
 RH : Direction Ressources Humaines
 MOY : Service Moyens
 ACH : Service Achats
 JUR : Service Juridique
 QSE : Direction QSE
 COM : Commercial
 SECM : Secrétariat Maintenance

Actions

R : Responsable
 D : Décide
 P : Participe obligatoirement
 A : Acteur (sur invitation de R ou D)
 I : pour Information

PR MAI 011 - Révision A		PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES																SPIE Sud Est																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Page 3 sur 11																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Données d'entrée	Phases	Données de sortie	Fonctions																EXIGENCES DE DIRECTION																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
			DG	DO	RAM	RA	MET	SECM	COM	PO	MAR	RH	MOY	ACH	JUR	GSE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

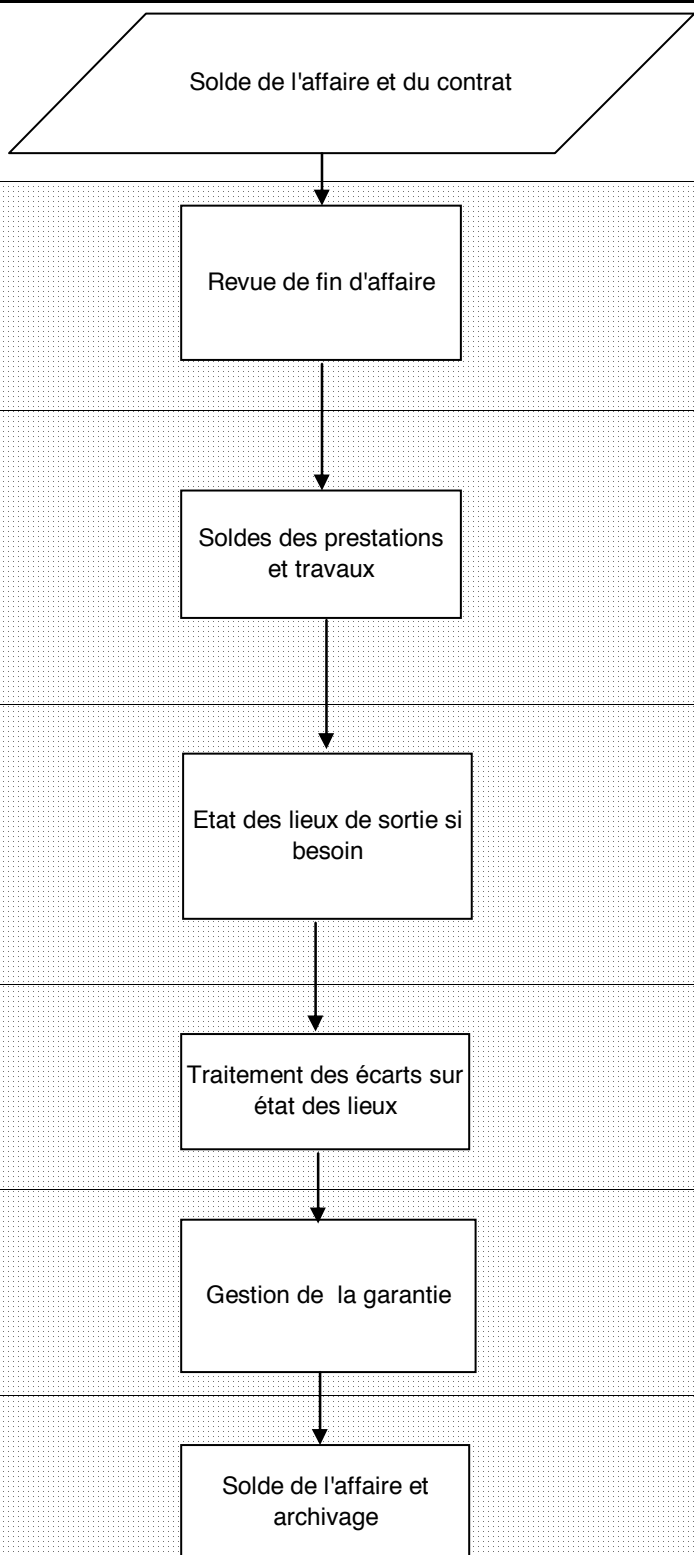
PR MAI 011 - Révision A		PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES															SPIE Sud Est		
Page 4 sur 11																			
Données d'entrée	Phases	Données de sortie	Fonctions															EXIGENCES DE DIRECTION	
			DG	DO	RAM	RA	MET	SECM	COM	PO	MAR	JUR							
SOUS PROCESSUS : COMMANDE et REVUE DE COMMANDE																			
	<div>Négociation Client</div>																		
Offre définitive validée avec le Client Commande Client	<div>Enregistrement</div>	Enregistrement effectué	<div>Consultation de l'infocentre</div>															Preuve de l'enregistrement	
Dossier de commande	<div>Diffusion original et copies</div>	Diffusion faite	<div>Récupération de l'information SPIE et Présentation de l'offre</div>															Original : service marché Copie : RAM	
Copie du dossier de commande Dossier étude	<div>Affectation de la commande au porteur opérationnel</div>	Porteur désigné par le RAM			R	P													Information officielle du pilote de l'offre et du service marché
Convocation de la commission de la revue de commande par le RAM ou son représentant désigné	<div>Commission de revue de commande</div>	Revue de commande effectuée	A	R	D				A	P		A							Liste des écarts Données nouvelles Plan d'action de validation
Liste des écarts Données nouvelles Plan d'action de validation	<div>Validation</div>	Données validées	A																Liste des réserves
Liste des réserves	<div>Négociation Client</div>	Données définitives validées incluant les réserves	A	R	D				A	P		A							Dossier de commande validé incluant les réserves
Dossier de commande validé incluant les réserves ou constat de désaccord	<div>Acceptation ou refus de commande définitive</div>	Décision Commande acceptée ou refusée				R	D	P		A	P	P	A						Courrier d'acceptation Transmission de l'original définitif au service marché et copie au RA Transmission du dossier étude au RA
Dossier contractuel	<div>Référencement du contrat</div>	fournies au service commercial					P		R										Référence dans ARCO
Informations de référencement fournies au service commercial	<div>Lancement</div>	Lancement de contrat																	

PR MAI 011 - Révision A		PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES																		SPIE Sud Est		
Page 5 sur 11																						
Données d'entrée	Phases	Données de sortie	Fonctions																		EXIGENCES DE DIRECTION	
			DG	DO	RAM	RA	ROC	MET	SECM	COM	ATM	PO	DAF	GEST	MAR	RH	MOY	ACH	JUR	QSE		
SOUS PROCESSUS : LANCEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICE ET TRAVAUX																						
																						
Commande acceptée Spécifications Client connues Données internes (QSE, gestion, RH ..).	Prise en compte du dossier contractuel et du dossier d'étude par le RA	Dossier complet pris en compte Passage de main entre la partie amont de la réalisation et la partie réalisation effectué			A	R					A		P								Création du dossier d'affaire Structure informatique entité ou DO	
Dossier complet	Analyse des exigences et besoins	Analyse réalisée					R														Dossier de synthèse des exigences contractuelles Liste des ressources à mobiliser	
Analyse réalisée	Identification et nomination des acteurs	Organigramme validé					R														Organigramme contractuel	
Dossier de synthèse des exigences contractuelles Liste des ressources à mobiliser Organigramme contractuel	Réunion de lancement	Réunion de lancement des prestations de service et travaux effectuée			A	D	P	P		A	A		A	A		A	A	A	A	A	Compte rendu de lancement et/ou plan d'action par acteur Analyse de risque	
Exigences et planning figurant au compte rendu de lancement	Mobilisation des ressources	Ressources disponibles et organisation opérationnelle				R	P	A		A						A	A	A		A	Habilitations et formations conformes aux exigences du contrat	
Dossier de synthèse Spécifications client	Création des procédures et documents opérationnels									P	A								P		Procédure de prise en charge Plan de maintenance initial Plan d'Assurance Qualité selon besoin Plan de prévention selon besoin	
Exigences contractuelles et règles filiale	Initialisation des systèmes de gestion	Systèmes de gestion financière et technique initialisés				D	A	R	A				A		A		A	A			Exploiter Supra Services ou Supra Ouverture du compte conforme aux règles de la filiale Exploiter un système informatisé de gestion technique	
Documents opérationnels. Informations, documents et installations Client. Spécifications Client.	Etat des lieux	Etat des lieux effectué				D	R	P	A		P								A		Rapport d'état des lieux intégrant les installations, les documents, les fournitures et rechanges, l'organisation, les PV de vérification réglementaires, les garanties ...	
Rapport d'état des lieux Dossier contractuel	Prise en charge	Situation initiale connue et maîtrisée				D	R	A	A										A	A	PV de prise en charge avec réserves sur l'état des installations et/ou le matériel et/ou logistique Exonération de responsabilité suivant état Adaptation PAQ et PP Analyse de risque	
PV de prise en charge	<u>Réalisation</u>																					

PR MAI 011 - Révision A		PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES																	SPIE Sud Est		
Page 6 sur 11																					
Données d'entrée	Phases	Données de sortie	Fonctions																	EXIGENCES DE DIRECTION	
			DG	DO	RAM	RA	ROC	MET	SECM	ATM	GEST	COMPTA	MAR	RH	MOY	ACH	JUR	QSE			
SOUS PROCESSUS : REALISATION DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE																					
	<div>Lancement</div>																				
Comande de prestations de service et travaux Avenant au contrat Commande Travaux induits Tous les documents amonts PAQ le cas échéant MAQ de l'entité maintenance	<div>Exécution des travaux et prestations</div>	Prestations et travaux réalisés conformément à la commande et aux documents amonts			R	D	P	A	A	P	P	P	P	A	P	P	A	P			Renseignement au fil de l'eau des systèmes de gestion Preuve du respect de l'engagement de moyen ou de la tenue du résultat ou PV de réception des travaux
Commande initiale contrat Commande travaux induits Avenant validé Fiche d'ouverture de compte Informations disponibles dans les sytèmes de gestion Preuve du respect de l'engagement de moyen ou de la tenue du résultat ou PV de réception des travaux	<div>Gestion de l'affaire</div>	Maîtrise économique et juridique du contrat Reprévision fin d'affaire				R	A				P		A				A				Respect de la reprévision fin d'affaire Tableau de bord affaire Respect des règles de fonctionnement de l'entreprise Respect des conditions commerciales du contrat
	<div>Revue d'offre</div> <div>Sous orocessus : Réalisation trx induits</div> <div>Identification d'avenants</div> <div>Identification travaux induits</div>					R	A			A											
Données issues des systèmes d'information de la filiale et de l'affaire Procédures de gestion et de reporting du PAQ	<div>Gestion des activités et reporting</div>	Suivi des activités et reporting client			A	R	P	P	A									A			Tableau de bord des activités Reporting vers le client selon périodicité contractuelle
Synthèse des exigences client	<div>Revue périodique de contrat</div>	Revue effectuée			A	R	A	P	A	A								A			Revue de contrat selon périodicité du PAQ Compte rendu de revue de contrat et plan d'action
	<div>Evolution du contrat</div>																				

PR MAI 011 - Révision A		PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES																	SPIE Sud Est			
Page 7 sur 11																						
Données d'entrée	Phases	Données de sortie	Fonctions																	EXIGENCES DE DIRECTION		
			DG	DO	RAM	RA	ROC	MET	SECM	ATM	GEST	COMPTA	MAR	RH	MOY	ACH	JUR	OSE				
SOUS PROCESSUS : REALISATION TRAVAUX INDUITS																						
Demande faite par le Client ou par un intervenant du contrat	<div>Réalisation de prestations de maintenance Identification travaux induits</div>																					
Cahier des charges travaux Client	<div>Sans suite, information Client</div> <div>Analyse : décision de donner suite ?</div> <div>Non</div> <div>Oui</div>					R	D															
Cahier des charges travaux Client Définition des travaux induits	<div>Processus Travaux</div> <div>Analyse : travaux induits ?</div> <div>Non</div> <div>Oui</div>	Transmission du dossier à l'entité Travaux.				R	D													Critères de définition des travaux induits par entité maintenance		
	<div>Travaux réalisés sur devis</div> <div>le contrat inclut les modalités d'exécution des travaux induits ?</div> <div>Non</div> <div>Oui</div>					R	D															
Contrat Fiche devis vierge	<div>Travaux réalisés en dépenses contrôlées ou sur devis suivant clauses contractuelles</div>																					
Cahier des charges travaux Client	<div>Chiffrage / validation / envoi devis</div> <div>Chiffrage / validation / information client ou envoi devis suivant clauses contractuelles</div>	Analyse de risque simplifiée si risque nouveau par rapport à l'analyse de risque du contrat Déboursé, Devis signé en fonction des pouvoirs Devis				R	D	A	A	A			A	A	A		A			Support d'analyse de risque simplifiée pour travaux		
Contrat Commande ou Ordre de service Client	<div>Réception / Validation commande</div> <div>Réception / Validation ordre de service ou commande orale suivant clauses contractuelles</div>	Commandes et Ordre de service signés par le chargé de pouvoir pour validation Enregistrement sur Supra				R	D		A	A	P											
Cahier des charges travaux Client	<div>Préparation des travaux</div>	Consignes d'exécution remises au responsable d'exécution				R	A	A	P				A	A	A		A			Consignes d'exécution remise au responsable de l'exécution avec information sur les éventuels risques et les mesures à prendre		
	<div>Exécution des prestations</div>	Documents d'exécution mis à jour (DOE, plans ...)				R	A		P													
	<div>Réception Document signé par le Client</div>	Document signé par le Client (PV de réception, CRI ou autres)				R			P											Document signé obligatoire pour réception des travaux		
Commande ou Ordre de service et document de réception	<div>Facturation</div>	Déclenchement de la facture auprès du service Marché Gestion de la garantie			P	P						R								Document de réception transmis au service marché pour facturation		

PR MAI 011 - Révision A		PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES																SPIE Sud Est		
Page 8 sur 11																				
Données d'entrée	Phases	Données de sortie	Fonctions																EXIGENCES DE DIRECTION	
			DG	DO	RAM	RA	ROC	SECM	COM	JUR	OSE									
SOUS PROCESSUS : EVOLUTION DU CONTRAT																				
	<div>Réalisation</div>																			
Tableau de bord affaire et activités Données comptables du système Supra Orientation client Orientation interne	<div>Evolution du contrat</div>	Décision de renouveler ou non l'affaire sous sa forme initiale ou sous une autre forme			A	R	P	A	P	A	A									Analyse de risque Bilan de l'affaire
	<div>Solde de l'affaire et du contrat</div>																			

PR MAI 011 - Révision A		PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES																	SPIE Sud Est		
Page 9 sur 11																					
Données d'entrée	Phases	Données de sortie	Fonctions																	EXIGENCES DE DIRECTION	
			DG	DO	RAM	RA	ROC	MET	SECM	ATM	GEST	MAR	QSE								
SOUS PROCESSUS : SOLDE DE L'AFFAIRE ET DU CONTRAT																					
																					
Revue de contrat Bilan de l'affaire Commentaires et avenants					A	R	P				A	A								Revue de fin d'affaire et plan d'action	
Liste des écarts constatés par le client Plan de traitement Spécifications Clients de solde		Prestations et travaux achevés et réceptionnés				D	P	P		P										Recette des prestations et travaux	
Compte rendu d'état des lieux initial		Etat des lieux réalisé					R	A	A	P			A							Etat des lieux contradictoire et plan d'action	
PV d'état des lieux contradictoire et plan d'action		Soldes écarts				D	R	A		P										Levée des réserves	
Recette des prestations travaux et contrat		Fin de période de garantie				R	A			A										Fermeture du compte par personne habilitée	
Contrat et avenants PV d'état des lieux Recette des prestations et travaux		Affaire soldée			A	R					A	P								Archivage du dossier affaire	

MAI 011 - Division A	PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES	SPIE Sud Est
10 sur 11		

PILOTAGE

OBJECTIFS :

Placer nos clients par la qualité de service et le respect des exigences contractuelles
 Croître notre activité pour devenir un acteur majeur en "maintenance et services"
 Assurer la pérennité de l'activité par l'atteinte des niveaux de performance économique attendus pour les contrats de "maintenance et services"
 Assurer la faisabilité et la maîtrise des affaires en matière de risques techniques, juridiques, économiques, de garantie, ...
 Être en mesure de faire face aux aléas en sécurisant nos modes de fonctionnement internes et externes (Ex: démissions, sinistre, contentieux, ...)

MODALITES DE PILOTAGE DU PROCESSUS :

Réaliser par chaque RAM la revue périodique du contenu, de la mise en œuvre, et des résultats du processus commun de gestion des affaires de son entité opérationnelle.
 Réviser périodiquement la synthèse filiale des écarts constatés et des difficultés rencontrées
 Définir les évolutions à envisager pour le processus selon le bilan périodique et les objectifs d'amélioration.
 Approuver et faire valider par les RAM les évolutions du processus commun ainsi définies pour application future.
 Réviser lors du bilan suivant la bonne mise en œuvre des évolutions et leur adaptation au besoin.

OBJECTIF(S) ET INDICATEUR(S) du pilote du processus

Objectif général: Disposer au sein de la filiale d'un processus commun aux affaires de maintenance et services, appliqué par toutes les entités de réalisation concernées par ce type d'activité, et qui permette d'atteindre les objectifs opérationnels de chaque entité.

Objectif 1 : Construction et validation du processus commun avec les RAM.

Indicateur 1 : Validation du processus commun par les RAM.

Objectif 2 : Application du processus commun par les RAM.

Indicateur 2 : Application du processus au sein des entités.

Objectif 3 : Vérifier dans le temps que le processus existant répond aux modes de fonctionnement communs des entités de maintenance de la filiale.

Indicateur 3 : Satisfaction des RAM dans la mise en œuvre et la gestion du processus commun

Objectif 4 : Prise en compte par les RAM des évolutions du processus commun.

Indicateur 4 : Acceptation des évolutions par les RAM.

PR MAI 011 - Révision A	PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES	SPIE Sud Est
Page 11 sur 11		

EXIGENCES COMMUNES : Selon modalités de mise en œuvre et de suivi à préciser au sein de chaque entité par le RAM

Un Manuel de Management applicable aux activités de maintenance et services
 Respect de la structure de dossier affaire maintenance et services
 Analyse contractuelle systématique des dossiers de consultation et des offres (clauses standards minimales, exclusions obligatoires, limitations de responsabilités, pénalités plafonnées et libératoires, ...)
 Analyse de risques tout au long de l'affaire selon document validé dans l'entité
 Ouverture de compte conforme aux règles de la filiale (Démarrage, P1, P3, travaux induits, sous-traitance, ...)
 Etat des lieux d'entrée et de sortie de contrat systématique avec émission d'un rapport de prise en charge au client
 Recette systématique des interventions et travaux avec validation formelle du client
 Revue d'offre
 Revue de commande
 Revue périodique de contrat
 Fiche de référencement renseignée
 Tenue de la réunion de lancement
 Plan de prévention systématique
 PAQ systématique en référence au manuel qualité (spécificités de fonctionnement de l'affaire par rapport au manuel)
 Fiche de synthèse contrat systématique
 Principe de facturation propre au contrat remise au service marché
 Enquête périodique de satisfaction Client
 Rapport annuel d'activité
 Gestion de la garantie sur travaux induits et GER

POINTS A AMELIORER :

Développement des procédures métier et des supports d'exploitation par les entités maintenance et services.
 Standardisation des procédures et des supports d'exploitation pour les entités exerçant le même métier sur le même secteur d'activité client
 Mener tout au long du processus les analyses de risques propres à chaque métier et à chaque secteur d'activité client (définition initiale du risque de l'affaire, suivi et actualisation de l'analyse sur la durée du contrat jusqu'à extinction des obligations).
 Améliorer la définition des limites des interfaces avec les autres processus (définition des interactions, responsabilités, supports d'exploitation, passages obligés,)
 Mettre à disposition des entités de maintenance un Info centre sur l'intranet pour un accès rapide et actualisé à l'information métier