Phase 1 : Opportunité de contrat de service

Le but de cette phase préliminaire du processus global de gestion est d’analyser les données et le risques et de constituer une offre commerciale liée à une opportunité de contrat de service. Cette dernière représente le résultat potentiel d’un processus commercial (activités de prospection et démarchage commercial), d’un appel d’offres ou d’un processus travaux (l’entreprise ayant déjà effectué des travaux nécessitant une maintenance, une évolution potentielle du contrat réalisé). Cette phase donne lieu à une **décision d’étudier** prise conjointement par le RA (Responsable d’affaires) et le RAM (Responsable d’activités de maintenance) avec la participation du DO (directeur opérationnel) et du COM (commercial). Cette **décision** repose sur l’étude de l’opportunité clientèle suivant des critères de décision internes bien définis ainsi que l’analyse du climat concurrentiel et des données client. Ladite décision est pilotée par un interlocuteur interne à SPIE, le PO (pilote de l’offre).

Phase 2 : Offre et Revue d’offre.

Suite logique de la phase 1, ce sous processus se base sur la **décision d’étudier**  précédemment établie. Dans le cas d’un avis négatif, une confirmation ainsi qu’un courrier type de non réponse sont produits et envoyés au client sous la responsabilité du PO. Dans le cas d’un avis favorable, une collecte de données est entamée sous le patronage du PO.   
Cette collecte est axée sur les critères minimaux fixés par la direction et est complétée par une éventuelle visite de site. Les données collectées seront ainsi analysées sous différents angles grâce à la participation de plusieurs acteurs (QSE, JUR, ACH, MOY, RH, MAR) dans l’unique but de produire un rapport d’analyse de risques et faisabilité.   
A l’issue de cette analyse, une réponse destinée au client est établie. Dans le cas d’une réponse positive, le sous-processus administratif concernant la constitution du dossier de l’offre est entamé sous la responsabilité du PO. Cette phase est initiée par un **chiffrage** au cours duquel un devis et une proposition de solutions chiffrée sont proposées. Une fois analysées par la RAM/DO/RA, une solution finale est retenue et soumise au PO afin de permettre la rédaction de **l’offre initiale** agrémentée de conditions générales de vente et prestations de service. Cette offre sera soumise aux différents acteurs internes (RA, RAM, DO, COM) afin de la valider avant sa transmission (accompagnée d’un courrier) et d’entamer la négociation avec le client.

Phase 3 : Négociation Client.

Le bon déroulement de cette phase repose sur la qualité de l’offre transmise au client (résultante de la phase 2). Au cours de cet échange avec le client, le **périmètre du projet** sera éventuellement redéfini afin de mieux correspondre aux *couts, délais* et *qualité* fixés par le client. Une fois le consensus atteint entre les différents acteurs du projet, le processus affaire de maintenance amorce sa 4eme phase.

Phase 4 : Commande et revue de commande.

Cette phase débute par **l’enregistrement** par le SECM (secrétariat de maintenance) de l’offre validée avec le client au cours de la phase de négociation. Cet enregistrement donne lieu à un dossier de commande qui sera **diffusé** au service MAR et RAM. Ce dernier (en collaboration avec le PO) désigne un **porteur opérationnel** qui sera en charge de la commande pour le reste du processus. Une fois l’affectation validée, une **commission de la revue de commande** (constituée du PO, JUR, COM et DO) est convoquée par le RAM afin d’établir **une liste des écarts** constatés et de prendre en considération d’éventuelles nouvelles données. Cette liste accompagnée d’un plan d’action de validation permettra de valider la revue de commande tout en émettant une liste des réserves pour sécuriser le périmètre du projet. Ces données validées seront soumises au client au cours d’une séance de négociation afin de solliciter l’approbation du client concernant les réserves émises autour de la commande. Une fois la commande définitive validée, le contrat est référencé sous **ARCO** et la procédure de lancement est entamée.

Phase 5 : Lancement des prestations de services et travaux

Lors du lancement des prestations de service, il s’agit en premier lieu de considérer la commande, sa revue de commande, et le dossier contractuel d’étude. A l’aide des données internes récoltées auprès du QSE, de la gestion et RH, la **passation de pouvoirs** s’effectue entre la partie amont de la réalisation et la partie réalisation effectuée en vue de prendre en compte le dossier complet, ce faisant créant le dossier d’affaires.  
Le dossier complet permettra alors l’analyse des exigences et des besoins. L’**analyse** réalisée permet d’établir un **dossier de synthèse des exigences contractuelles** ainsi qu’une liste de ressources à mobiliser pour mener à bien le contrat de service. Cette analyse permet dans un second temps la mise en place d’un organigramme regroupant l’ensemble des acteurs identifiés dans le cadre de ce contrat.  
Une fois les éléments précédents réunis (Dossier de synthèse, liste des ressources et organigramme), une **réunion de lancement** est effectuée avec la participation de l’ensemble des acteurs afin d’établir un plan d’action par acteur et d’une analyse de risque prévisionnelle et provisoire. Les exigences relatives au planning précédemment effectué et joint au compte-rendu de lancement, établissent une **mobilisation des ressources** disponibles et une organisation opérationnelle ce qui permet de jauger la conformité des habilitations et des formations requises.  
Il s’agira ensuite de **concevoir les procédures consignées dans des documents opérationnels**, bâtis à partir du dossier de synthèse et des spécifications que le client fournit. Une fois compilées, ces données décrivent les procédures de prise en charge, le plan de maintenance initial, le plan d’assurance qualité et le plan de prévention en fonction des besoins exprimés.  
Par les exigences contractuelles et par les règles de la filiale, les systèmes de **gestion financière et technique sont initialisés.** Le compte est alors ouvert conformément aux règles de la filiale en utilisant SUPRA SERVICES / SUPRA OUVERTURE, ainsi que le système informatisé de gestion technique.  
Afin d’établir **un rapport d’état des lieux** qui tienne compte des installations, des documents, des fournitures et des rechanges, ainsi que de l’organisation et des garanties, l’on traite alors les documents opérationnels mis au point **précédemment**.  
Le rapport d’état des lieux complet et combiné avec le dossier contractuel permet de **prendre en charge** l’état des installations, le matériel et la logistique. Le PV de prise en charge ainsi créé garantie une exonération des responsabilités selon l’analyse de risque et le PAQ. Cette situation solidifie alors les fondations d’une situation initiale connue et maîtrisée, prête à une réalisation concrète.

Phase 6 : Réalisation (Exécution des prestations et gestion)

Trois domaines parfaitement parallèles sont à analyser dans ce sous-processus :

* **L’exécution des travaux et prestations** : Cette phase, sous le patronage du RAM, s’appuie sur l’ensemble des documents officiels validés et produits par les précédentes phases afin de réaliser les prestations et travaux conformément aux engagements de moyen ou de la tenue du résultats vis-à-vis du client.
* **Gestion de l’affaire** : Cette phase, pilotée par le RA, veille au respect des conditions commerciales spécifiées par le contrat final notamment grâce au tableau de bord de l’affaire. Eventuellement, les éléments imprévus dans le cadre du contrat donnent lieu à des avenants (par conséquent, une revue d’offre) ou à des travaux induits (déclenchement d’un sous processus externe).
* **Gestion des activités et reporting** : En se basant sur les procédures de gestion et de reporting initialement spécifiées dans le PAQ, un tableau de bord des activités ainsi qu’un reporting client régulier sont établis en vue de préparer une **revue périodique** (potentielle) du contrat de maintenance débouchant sur une **évolution du contrat**.

Phase 7 : Evolution du contrat

Cette phase vient directement après la phase de réalisation, elle consiste à prendre en considération le Tableau de bord affaire et activités et les données comptables du système supra, ainsi que les différentes orientations internes et celles du client.

L’analyse de ces données permettra de faire une analyse de risque suivi par un bilan d’affaire à fin de pouvoir décider de renouveler l’affaire ou non et de savoir sous quelle forme elle sera renouvelée (sous sa forme initiale ou sous une autre forme).

Phase 8 : solde de l’affaire et du contrat

Cette phase débute par l’élaboration d’une revue de fin d’affaire et plan d’action par une commission constituée de (RAM , MAR , GEST ) . Cette phase fera appel à une deuxième phase qui consiste à solder les prestations et travaux achevées tout en reposant sur les listes des écarts constatées par le client et bien évidemment sur le plan d’action.

La phase suivante consiste à faire un état des lieux contradictoire tout en prenant en considération le compte rendu d’état des lieux initial. Cette phase donnera naissance à un PV d’etat des lieux contradictoire qui sera diffusé à une commission composé du ( ROC , MET , ATM ) à fin de faire un traitement et une analyse des écarts sur état de lieu.

La phase suivante est la phase de gestion de la garantie qui consiste à déterminer une période de fin de garantie pour pouvoir fermer le compte de client et faire appel à la phase suivante du solde de l’affaire et archivage pour que l’affaire soit soldée et le dossier d’affaire soit archivé