Ce projet consiste à l'étude préalable de la refonte d'une partie du système d'information du domaine "gestion de la maintenance" de l’entreprise SPIE.

Ce document présente la synthèse de l’existant de SPIE afin de detecter les anomalies de fonctionnement et d’améliorer en donnant des solutions.

Périmètre d’étude :

SPIE est une société spécialisée dans les domaines du génie électrique, mécanique et climatique, de l’énergie, des réseaux de communication. Son métier est la réalisation, l’assistance à l’exploitation et la maintenance d'équipements industriels. Nous nous attachons ici à décrire la partie maintenance de l’entreprise.

L’objectif de cette étude est d’améliorer les processus par un meilleur suivi de la main de la main d’œuvre et les fournitures hors forfait, par un meilleur suivi des indicateurs de performance organisationnels (nombre d’interventions, durée, etc..) et techniques (nature des travaux, % d’indisponibilité des installations) et finalement par des retours d’experiences qui nous permettrons de construire une base de données par métier et types de contrats et d’identifier les risques techniques, financiers et organisationnels.

Périmètre métier et fonctionnel :

L’étude porte sur la gestion des contrats de maintenance et services. Ainsi, l’entreprise propose un contrat de maintenance adapté aux besoins de ses clients.

Voici quelques exemples de contrats de maintenance :

• Contrat de maintenance du système d’éclairage public d’une commune

• Contrat de maintenance du système de signalisation du trafic routier

Exemples de contrats de services :

• Exploitation et pilotage du système de géolocalisation d’une flotte de bus dans une ville

Périmètre métiers :

La gestion des contrats de maintenance et service de spie sud-est

Acteurs :

Le responsable du contrat /RA :

Il assure la gestion contractuelle et le reporting. Il établit les comptes rendus et effectue un bilan du projet à l’issue de la réalisation d’une phase et de la remise du livrable associé.

Le responsable d’activité maintenance (RAM)

Il assure la relation client et encadre les collaborateurs et techniciens de maintenance et optimise les processus de fonctionnement du périmètre.

Les techniciens de maintenance (gère les interventions)

Il intervient sur le terrain et par conséquent gère les interventions. Il reporte son travail et ses difficultés auprès de son responsable d’activité de maintenance. Il doit informer des tâches qu’il effectue au sein de la maintenance (remplacement d’un équipement, etc..)

Le contrôle de gestion

Le contrôleur de gestion valide le reporting et le compte rendu du responsable d’affaire.

Il s’assure de la même occasion de la santé économique de l’entreprise.

Fonctionnel :

Gérer les opportunités d’offre, gérer les commandes clients, gestion de la réalisation et du lancement, évolution et solde de l’affaire.