**INSA LYON – DEPT. INFORMATIQUE**

**Projet Longue Durée - PLD**

(H4103)

Titre du document

**Réf. : PLD-SPIE/ENT/TITRE**

**Document produit par :** Auteur du document

**Etat du document :** Etat du doc

**Date de dernière m-à-j :** JJ/MM/AAAA

**Destinataires :** liste destinataires

**Validateur :** Nom validateur

|  |
| --- |
| **Objet du document :**  Décrire ici l’objet du document |

# Choix organisationnels

## Synthèse des améliorations

L’analyse des processus actuellement mis en application chez SPIE nous a permis de faire apparaître des axes d’amélioration, applicables sur le plan organisationnel.

L’idée principale est de profiter de l’expérience de SPIE pour la mettre à profit des nouveaux projets et contrats de maintenance. Pour cela, il faut prendre en compte les retours d’expériences, les analyser et en déduire des résultats (conseils ou solutions par exemple) applicables aux différentes étapes de l’établissement du contrat de maintenance. La mise en application de ce projet d’amélioration se fera à travers deux bases de connaissances qu’il s’agira d’alimenter. La première, base de connaissances par secteur d’activité (BCSA) regroupe l’ensemble des études précédemment réalisées par SPIE.

* 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.

# 

**FIN DU DOCUMENT**