Processus gestion de contrats de maintenance et services

Ce processus se décompose en 7 sous-processus principaux :

**1- Offre et revue de l'offre**

Ce sous-processus peut-être déclenché soit par un processus commercial, soit par un processus travaux ou bien suite à un appel d'offres. Ces trois principales causes donnent naissance à une opportunité de contrat de service. En fonction de l'opportunité de clientèle, le climat concurrentiel et les données client, le Responsable Activité-Maintenance et le Responsable d’Affaires décident, avec la participation du Directeur Opérationnel et du Commercial d'étudier le dossier ou non.

Dans les deux cas, un Pilote de l’Offre est désigné pour qu'il soit responsable de toutes les taches de ce sous-processus. Si la réponse est négative, alors une confirmation de non-réponse est envoyée au client. Alors que si la réponse est positive, une collecte des données est effectuée.

Ensuite, la Direction Ressources Humaines, les services Service Marché, Service Moyens, Service Achats, Service Juridique, et Direction Qualité de Sécurité d’Environnement analysent ces données, identifient les risques potentiels de l'opportunité et détermine sa faisabilité en produisant un rapport d'analyse de risques et un document de gestion de risques. À l'issue de cette phase, le client aura une réponse concernant la suite de l'offre.

Dans le cas d'une réponse positive, les services Service Juridique et Direction Qualité de Sécurité d’Environnement font une initialisation administrative de l'offre en créant et enregistrant le dossier d'étude toujours sous la responsabilité du Pilote de l’Offre et avec la participation du Secrétariat Maintenance. Un dossier de réponse sera constitué selon le règlement de consultation. Une fois le dossier d'étude est enregistré, on fait une étude de chiffrage afin de proposer des solutions accompagnées du prix de revient. Puis, une équipe composée du Directeur Opérationnel, du Responsable Activité-Maintenance, du Responsable d’Affaires et du Commercial choisit une solution, valide le prix de vente et signe la fiche du devis retenue.

Toujours sous la responsabilité du Pilote de l’Offre, une offre initiale est rédigée et validée en interne, avant d’être transmise dans les délais au client, avec un courrier d’accompagnement. Une preuve d’envoi de cette offre est conservée.

**2- Négociation client**

À la réponse de l'offre initiale validée en interne, le client peut avoir de nouvelles exigences ou même des éclaircissements sur le projet. Ceci entraîne une phase de négociation entre le client et SPIE et donne lieu à une offre définitive validée ensemble.

**3- Commande et Revue de commande**

Après la négociation avec le client et que l'offre définitive est validée, le secrétariat de maintenance enregistre la commande du client et envoie le dossier original au service marché et une copie au Responsable Activité-Maintenance. Ensuite, ce dernier affecte la commande au porteur opérationnel et convoque la commission de la revue de commande pour déterminer les nouvelles données et un plan d'action de validation. Après la validation, cette commission renégocie l'offre avec le client. Si la commande est acceptée après les modifications, on envoie un courrier d'acceptation au client, l'original du dossier de commande définitive au service marché et une copie au Responsable d’Affaires accompagnée du dossier d'étude. Enfin, le Commercial et le MAT (Service Méthodes) référencent le contrat dans ARCO.

**4- Lancement des prestations de service et travaux**

Quand la commande est acceptée et les spécifications du client sont connues, le Responsable d’Affaires crée le dossier d'affaires en se basant sur le dossier contractuel et le dossier d'étude. Ensuite, il produit un dossier de synthèse des exigences contractuelles et identifie une liste des ressources à mobiliser. Il identifie aussi les acteurs principaux pour le projet en validant un organigramme contractuel.

Une fois ce travail préliminaire est fait, un grand nombre d'acteurs participent à une réunion de lancement. À la fin de cette réunion, un compte rendu de lancement et/ou un plan d'action pour chaque acteur sont rédigés. Ce qui permet la mobilisation des ressources en effectuant des formations conformes aux exigences du contrat.

Il s'agit ensuite de créer des procédures et documents opérationnels à partir du dossier de synthèse des exigences contractuelles et des spécifications du client et d'initialiser des systèmes de gestion. En se basant sur ces documents et sur les spécifications du client, un rapport d'état de lieux intégrant les installations, les documents, les fournitures et rechangent, les PV de vérification réglementaires est établit.

Donc à ce stade du processus, une prise en charge peut avoir lieu et la situation initiale est connue et maîtrisée. Ceci génère un PV de prise en charge, comportant des informations sur l’état des installations, du matériel et de la logistique et l'exonération de responsabilité.

**5- Réalisation**

Une fois le PV de prise en charge est rédigé, le Responsable Activité-Maintenance dirige une équipe afin d'exécuter les travaux et les prestations en prenant en compte la commande, l'avenant du contrat, la commande des travaux induits et tous les documents amonts.

On identifie aussi les travaux induits. En ayant une vue sur le cahier de charge, on décide si on donnera suite au contrat ou non.

Si la réponse est négative, on informe le client de cette décision prise par le Responsable Opérationnel Contrat.

Si la réponse est positive, alors le Responsable d’Affaires et le Responsable Opérationnel Contrat essaient d'identifier les travaux induits.

Dans le cas où le contrat inclut les modalités d'exécution des travaux induits, les travaux seront réalisés en dépenses contrôlées ou sur devis suivant les clauses contractuelles. Sinon, ils seront réalisés sur devis. Ensuite, une équipe, sous la responsabilité de Responsable d’Affaires, chiffre et valide la commande.

Une fois les consignes nécessaires transmises au responsable d’exécution, les travaux vont être préparés en fonction du cahier des charges. Les documents concernés seront mis à jour au fur et à mesure de la réalisation des prestations. Une fois les prestations terminées, le service marché envoie la facture au client.

**6- Évolution du contrat**

Une fois la réalisation est faite, une équipe de SPIE et le client étudie la possibilité de faire évoluer le contrat. Sous la responsabilité du Responsable Activité-Maintenance, le Directeur Opérationnel, le Responsable d’Affaires, la Direction Qualité de Sécurité d’Environnement, le Responsable Opérationnel Contrat et leService Juridique analysent le tableau de bord de l'affaire et des activités, les données comptables du système SUPRA et prennent connaissance des orientations client et interne. En résultat de ces analyses, cette équipe et le client décident de renouveler ou non le contrat de maintenance, sous sa forme initiale ou sous une nouvelle forme.

7- Solde de l'affaire et du contrat

C'est la dernière étape du processus gestion de contrats de maintenance et services.

En se basant sur la revue de contrat, le bilan d'affaires, les commandes et les avenants, le Responsable d’Affaires dirige une revue de fin d'affaires. Ceci peut donner lieu à une liste des écarts constatés par le client. Par conséquent, un état de lieux de sortie sera nécessaire pour identifier les contradictions avec l'état de lieux initial. Il s'agit ensuite de traiter ces écarts. Enfin, on met fin à la période de garantie et l'affaire sera soldée et archivée.