

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 issus 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		SUIVI DU PLAN DE MAITRISE DES RISQUES	<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	<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>																					

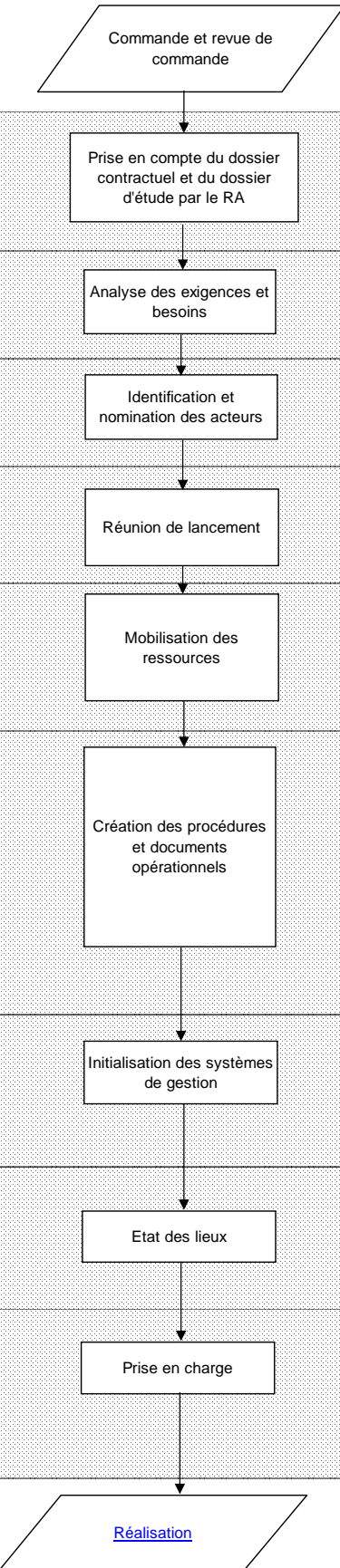
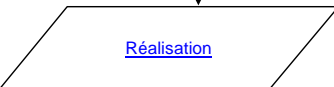
Légende

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	QSE						
SOUS PROCESSUS : OFFRE ET REVUE D'OFFRE																						
	<div><div>Processus commercial</div><div>Processus travaux</div><div>Appel d'offres</div></div>																					
Critères de décision. Opportunité de clientèle (PAC). Climat concurrentiel. Données client.	<div><div>Opportunité d'avenant</div><div>Opportunité de contrat de service</div><div>Réalisation</div><div>Réponse</div><div>Collecte de données</div><div>Analyse des données</div><div>Réponse</div><div>Non réponse</div></div>	Décision d'étudier.	A		D	D				A												Nomination pilote d'offre.
		Données collectées et complètes.			A	A			A	R												Liste des données minimales à détenir parmi une liste type de données. Visite du site le cas échéant.
Données collectées. Consultation des services supports. Compléments d'informations client.		Analyse de risques et de faisabilité.								R	A	A	A	A	A	A						Rapport d'analyse de risques (juridique, technique, commercial, financier, environnemental, sécurité, pénal, ...). Document de gestion de risques.
Analyse de risques et de faisabilité.		Confirmation de notre intention de non réponse au client	A		A	A			P	A	R											Courrier type de non réponse au Client.
Analyse de risques et de faisabilité.			A		A	A			P	A	R											
Règlement de consultation		Initialisation administrative du processus d'offre							P		R				A	A						Enregistrement dossier étude Constitution du dossier de réponse selon règlement de consultation
Analyse des risques et faisabilité. Confirmation de réponse.		Proposition de solutions avec calcul du prix de revient.				A				R		A	A	A	A	A						Fiches de calcul des déboursés et fiches devis selon standard DO Référentiel gamme de maintenance
Avis et décision RAM et/ou DO et/ou RA		Solution et prix de vente retenus.	A		A	A				A	R											Fiche devis retenue signée
Données d'entreprise. Mémoire technique type. Clauses contractuelles et juridiques filiale Clauses commerciales.		Offre initiale.					A			A	R				A	A						Conditions générales de vente de prestations de service
Offre initiale.		Offre initiale validée en interne.	A		A	A				A	R											Offre paraphée et signée par le chargé de pouvoir. Dossier d'étude constitué
Offre validée en interne		Offre transmise dans les délais avec courrier d'accompagnement.							P		R											Courrier d'accompagnement. Enregistrement. Preuve de l'envoi.
Offre transmise dans les délais avec courrier d'accompagnement.		Commande et revue de commande																				

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					R													Preuve de l'enregistrement	
Dossier de commande	<div>Diffusion original et copies</div>	Diffusion faite			P			R			P									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	R	D				A	P		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 Spécifications Client connues	A	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>	Informations de référencement 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	Documents opérationnels disponibles				D	R	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																						

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	QSE			
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>Oui</div>					R	D														
Cahier des charges travaux Client Définition des travaux induits	<div>Processus Travaux</div> <div>Analyse : travaux induits ?</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>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	QSE									
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																					
	<div>Solde de l'affaire et du contrat</div>																				
Revue de contrat Bilan d'affaire Commandes et avenants	<div>Revue de fin d'affaire</div>				A	R	P				A	A								Revue de fin d'affaire et plan d'action	
Listes des écarts constatés par le client Plan d'action Spécifications Clients de solde	<div>Soldes des prestations et travaux</div>	Prestations et travaux achevés et réceptionnés				D	P	P		P										Recette des prestations et travaux	
Compte rendu d'état des lieux initial	<div>Etat des lieux de sortie si besoin</div>	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	<div>Traitement des écarts sur état des lieux</div>	Soldes écarts				D	R	A		P										Levée des réserves	
Recette des prestations travaux et contrat	<div>Gestion de la garantie</div>	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	<div>Solde de l'affaire et archivage</div>	Affaire soldée			A	R					A	P								Archivage du dossier affaire	

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

PILOTAGE

ENJEUX :

Fidéliser nos clients par la qualité de service et le respect des exigences contractuelles
 Faire croître notre activité pour devenir un acteur majeur en "maintenance et services"
 Assurer la pérenité de l'activité par l'atteinte des niveaux de performance économique attendus pour les contrats de "maintenance et services"
 Garantir la faisabilité et la maîtrise des affaires en matière de risques techniques, juridiques, économiques, de garantie, ...
 Etre 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 :

Effectuer par chaque RAM la revue périodique du contenu, de la mise en œuvre, et des résultats du processus commun de gestion des affaires dans son entité opérationnelle.
 Réaliser 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.
 Suggérer et faire valider par les RAM les évolutions du processus commun ainsi définies pour application future.
 Vérifier 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.

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