

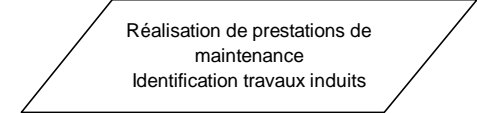
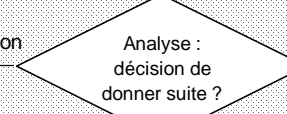
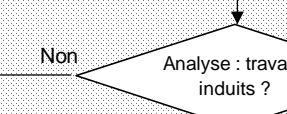

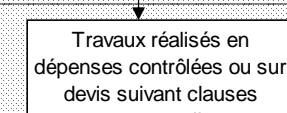
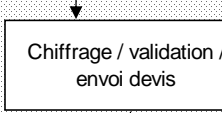
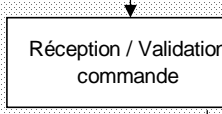
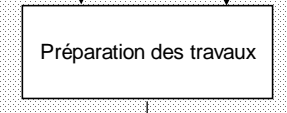
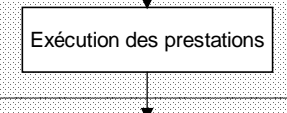
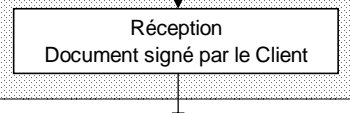
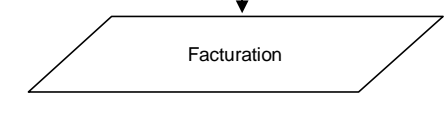
PR MAI 011 - Révision A		PROCESSUS GESTION DE CONTRATS DE MAINTENANCE ET SERVICES												SPIE Sud Est		
Page 3 sur 11																
Données d'entrée	Phases	Données de sortie	Fonctions												EXIGENCES DE DIRECTION	
			DG	DO	RAM	RA	MET	SECM	COM	PO	MAR	RH	MOY	ACH		JUR
SOUS PROCESSUS : OFFRE ET REVUE D'OFFRE																
Critères de décision. Opportunité de clientèle (PAC). Climat concurrentiel. Données client.		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														

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																	
Critères de décision. Opportunité de clientèle (PAC). Climat concurrentiel. Données client.		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.	Non réponse	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.	Réponse			A	A	A			P	A	R						
Règlement de consultation	Création et enregistrement du dossier	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.	Etudes chiffrages	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	Choix de la solution et Validation prix de vente	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.	Rédaction de l'offre	Offre initiale.					A		A	R				A	A		Conditions générales de vente de prestations de service
Offre initiale.	Revue et approbation de l'offre	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	Transmission de l'offre	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.	Négociation Client	Commande et revue de commande															

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																										
Offre définitive validée avec le Client Commande Client	↓ 	Enregistrement effectué																								
Dossier de commande	↓ 	Diffusion faite				P																				
Copie du dossier de commande Dossier étude	↓ 	Porteur désigné par le RAM																								
Convocation de la commission de la revue de commande par le RAM ou son représentant désigné	↓ 	Revue de commande effectuée																								
Liste des écarts Données nouvelles Plan d'action de validation	↓ 	Données validées																								
Liste des réserves	↓ 	Données définitives validées incluant les réserves																								
Dossier de commande validé incluant les réserves ou constat de désaccord	↓ 	Décision Commande acceptée ou refusée Spécifications Client connues																								
Dossier contractuel	↓ 	Informations de référencement fournies au service commercial																								
Informations de référencement fournies au service commercial	↓ 	Lancement de contrat																								

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
SOUS PROCESSUS : LANCEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICE ET TRAVAUX																				
	<pre> graph TD A[/Commande et revue de commande/] --> B[Prise en compte du dossier contractuel et du dossier d'étude par le RA] B --> C[Analyse des exigences et besoins] C --> D[Identification et nomination des acteurs] D --> E[Réunion de lancement] E --> F[Mobilisation des ressources] F --> G[Création des procédures et documents opérationnels] G --> H[Initialisation des systèmes de gestion] H --> I[Etat des lieux] I --> J[Prise en charge] J --> K[/Réalisation/] </pre>																			
Commande acceptée Spécifications Client connues Données internes (QSE, gestion, RH ..).		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 réalisée				R														Dossier de synthèse des exigences contractuelles Liste des ressources à mobiliser
Analyse réalisée		Organigramme validé				R														Organigramme contractuel
Dossier de synthèse des exigences contractuelles Liste des ressources à mobiliser Organigramme contractuel		Réunion de lancement des prestations de service et travaux effectuée	A	D	P	P		A	A	A	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		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		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		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 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		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																				

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																			
Comande de prestations de service et travaux Avenant au contrat Comande Travaux induits Tous les documents amonts PAQ le cas échéant MAQ de l'entité maintenance		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
Comande initiale contrat Comande travaux induits Avenant validé Fiche d'ouverture de compte Informations disponibles dans les systèmes de gestion Preuve du respect de l'engagement de moyen ou de la tenue du résultat ou PV de réception des travaux		Maîtrise économique et juridique du contrat Représentation 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	
						R	A			A									
Données issues des systèmes d'information de la filiale et de l'affaire Procédures de gestion et de reporting du PAQ		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		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

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
SOUS PROCESSUS : REALISATION TRAVAUX INDUITS																	
Demande faite par le Client ou par un intervenant du contrat																	
Cahier des charges travaux Client																	
Cahier des charges travaux Client Définition des travaux induits		Transmission du dossier à l'entité Travaux.															Critères de définition des travaux induits par entité maintenance
																	
Contrat Fiche devis vierge																	
Cahier des charges travaux Client		Analyse de risque simplifiée si risque nouveau par rapport à l'analyse de risque du contrat Déboursé, Devis signé en fonction des pouvoirs Devis															Support d'analyse de risque simplifiée pour travaux
Contrat Commande ou Ordre de service Client		Commandes et Ordre de service signés par le chargé de pouvoir pour validation Enregistrement sur Supra															
Cahier des charges travaux Client		Consignes d'exécution remises au responsable d'exécution															Consignes d'exécution remise au responsable de l'exécution avec information sur les éventuels risques et les mesures à prendre
		Documents d'exécution mis à jour (DOE, plans ...)															
		Document signé par le Client (PV de réception, CRI ou autres)															Document signé obligatoire pour réception des travaux
Commande ou Ordre de service et document de réception		Déclenchement de la facture auprès du service Marché Gestion de la garantie															Document de réception transmis au service marché pour facturation

