Région Alpes Centre Est
Agence de Clermont-Ferrand

Compte rendu
Séminaire Chef de Projet

19/05/2016

OBJET

Amélioration du processus de gestion de projet INGEROP ACE – BU IND & NUC

PARTICIPANTS / DESTINATAIRES

Présents	Stéphane AUTHEMAYOU Thomas CACHELEUX Dorine DESLANDES Matthieu DESORMIERE Bastien DEVILLECHABROLLE Julien FAURE André GAMESS Bruno GUIDEVAUX Stephen GUILLIN Nicolas MARCON Vincent NENERT Jean-Luc POCHAT Stéphane POTIN Michel RODRIGUES Valérie ROSENFELD Vincent ROSSIN Denis ROUDIER Cyrille SENEZE Mylène SIBAUD Charles VERRON Camille VIGNERON
Excusés	Guillaume DEBENNETOT François DESORMIERE François LAUPRETRE Thomas MILLEQUANT Jean-Luc RICHARD Pierre WEIDLICH

PROCHAIN SEMINAIRE

La date du prochain séminaire est fixée au **jeudi 29 septembre 2016**

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

SOMMAIRE

1 Objectif principal du séminaire 3
2 Ordre du jour 3
3 Atelier 0 – Rôles et Responsabilités des acteurs d'un projet 4
2.1 Objectif de l'Atelier 0 4
2.2 Retours des groupes de travail 4
2.3 Conclusion de l'atelier 0 5
4 Questionnaire Système de Management Intégré (SMI)-Gestion de projet 6
4.1 Remarques sur quelques définitions 6
4.2 Présentation du processus système management 6
5 La maîtrise des délais 7
6 Ateliers de TRAVAIL 7
6.1 Définition des ateliers de travail 7
6.2 Atelier 1 - La gestion documentaire 8
6.3 Atelier 2 - La gestion du reporting, du pilotage 8
6.4 Atelier 3 - La gestion des coûts et des risques 9
6.5 Atelier 4 - La gestion des interfaces 10
7 Synthèse groupes de travail / Prochaine réunion 11
8 Conclusion du Séminaire 11
9 Annexes 11
9.1 Annexe 1 – Support de présentation Qualité 11

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

1 OBJECTIF PRINCIPAL DU SEMINAIRE

Dans le cadre de l'amélioration continue des processus de réalisation de projets d'Ingérop, un séminaire *Chef de Projet Industrie & Nucléaire* s'est tenu le jeudi 19 mai 2016 à l'Hôtel NOVOTEL de Clermont-Ferrand.

L'objectif de ce séminaire participatif était de réfléchir à l'amélioration des processus d'Ingérop et d'apporter des espaces d'échanges dans le but de favoriser les synergies, de renforcer la collaboration et le partage d'informations et d'améliorer la satisfaction des clients.

Ce séminaire est destiné à initier un rythme de rencontre dont la périodicité est à établir afin de s'assurer du correct avancement des actions qui seront lancées à son issue.

2 ORDRE DU JOUR

- MATIN

- Introduction (objectifs, méthodes,…)
- Etat des lieux - Rappel du référentiel de gestion de projet INGEROP
- Atelier 0 – Rôle et Responsabilité des acteurs d'un projet
  - Directeur de Projet (DdP)
  - Chef de Projet (CdP)
  - Adjoint Chef de Projet (ACdP)
- Pause-café
- Echange et Retour d'Expérience

Exemple de mise en application de procédure d'ingénierie – Maitrise des délais

- Etablissement des ateliers de l'après-midi (en retour du questionnaire)

- APRES-MIDI

- Ateliers de travail (par petit groupe)
- Les lieux et outils de partage et d'échanges
  - les processus et outils supports à la gestion de projet
  - la maitrise des délais
  - la maitrise des coûts (MOE et Travaux)
  - la maitrise des performances, de la configuration et des interfaces
  - la maîtrise des risques et opportunités
  - la maîtrise de l'avancement, du reporting et du pilotage
  - la maitrise de la documentation
  - la maitrise des missions de MOEx (Essais compris)
  - le parcours d'intégration des jeunes Chefs de Projets et tuteur d'intégration
  - la qualification et certification des chefs de projet (cis recrutement)
- Restitution, Synthèse et Plans d'actions
- Etablir à la fin de la journée le prochain rendez-vous ainsi que les moyens (coûts) pour mettre en place les processus.

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

3 ATELIER 0 – ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS D'UN PROJET

2.1 Objectif de l'Atelier 0

Cet atelier a pour objectif de faire travailler les participants à l'amélioration des missions et responsabilités des acteurs principaux de la gestion de projet.

2.2 Retours des groupes de travail

Actuellement, la définition des rôles et responsabilités des acteurs d'un projet au sein d'Ingérop est définie comme suit (dans nos plans de management):

Directeur de Projet	Mission	-Gestion des relations avec le client -Etablissement et négociation du marché -Suivi commercial auprès du client pendant le déroulement du projet -Assistance au CdP -Gestion de l'opération -Assure le reporting au comité de Direction du groupement
	Responsabilité	-Responsable du bon déroulement contractuel
	Autorité	-CdP -Doit définir les niveaux de délégations (permanente/ponctuelle)
Chef de Projet	Mission	-Coordination du projet -Relation opérationnelle avec le client et les intervenants internes et externes -Responsable du respect des exigences spécifiées -Responsable du suivi des revenus de contrat, technique, d'organisation, et de validation de la conception -Responsable du management qualité et SSHE du projet
	Responsabilité	-DdP -Bon déroulement de l'affaire
	Autorité	-Sur les responsables de mission transversale -Sur les chargés d'affaire de lot technique

Quatre groupes de travail se sont concertés afin de définir leur propre définition de ces acteurs. Ce travail a mis en évidence différentes sensibilités sur cette définition.

La synthèse ci-dessous rassemble les idées que chaque groupe de travail a proposé :

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

Synthèse des définitions	
Directeur de Projet	-Rôle commercial -Rôle à grande échelle qui dépasse les frontières strictes du projet -Responsabilité technique (liée à la satisfaction du client) -Responsabilité financière (vis-à-vis du résultat, honoraire) -Rôle de facilitateur vis-à-vis du CdP (sur les problématiques internes Ingérop ou avec les cotraitants et/ou sous-traitants) -Assure la gestion des interfaces -Gère l'aspect contractuel du projet (validateur et signataire) -Anime le comité de pilotage (COPIL)
Chef de Projet	-Responsabilités équivalentes au DdP -Fonction de reporting : blocage/avancement du projet -Responsable du SMI -Présente le contrat, les objectifs, les coûts -Fixe les réunions, délègue les responsabilités, gère l'organisation -Définit les acteurs, les livrables et les processus spécifiques -Interlocuteur du client -Assure le suivi opérationnel et technique de la sous-traitance Remarque sur la qualité du binôme CdP/DdP: choix sur le relationnel et sur les compétences
Adjoint au chef de projet	-Même travail que le CdP vis-à-vis du DdP -Fonction de reporting -Responsabilité technique (liée au déroulement du projet) -Travail relationnel avec le CdP -Rédige les fiches contractuelles -Réalise une partie du travail délégué par le CdP -Assure la coordination des chargés d'affaires aux interfaces -Remplace le CdP en cas d'absence ou problème

2.3 Conclusion de l'atelier 0

Il serait utile d'analyser et de comparer les définitions données lors de cet atelier au document de définition actuel d'Ingérop afin d'avoir une notice plus claire et juste, à la fois pour les nouveaux arrivants que pour les salariés actuels.

- Objectif : standardiser la fonction et le rôle de chacun : production d'un document de définition synthétique
- Groupe de travail :
  - Stéphane Authemayou
  - Matthieu Désormière
  - Vincent Rossin
  - Camille Vigneron

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

4 QUESTIONNAIRE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE (SMI)-GESTION DE PROJET

4.1 REMARQUES SUR QUELQUES DEFINITIONS

- Revues d'offre : Elle valide que ce qu'on remet correspond bien aux attentes du client
- Revue de contrat : S'il n'y a pas de modification entre la *revue d'offre* et le jalon de *revue de contrat*, la simple signature de la *revue d'offre* vaut *revue de contrat*. Cependant, la *revue de contrat* reste nécessaire car des données indispensables y sont présentes (sauf pour les petits projets où elle devient peu utile)
- Répartition des honoraires : même si des outils sont actuellement utilisés (tableau), elle reste encore très différente selon les projets, et peu exploitable pour une capitalisation interne
- Revue de projet : Elle valide que la production respecte les attentes fixées par le client
- Gérer les livrables / codifier les documents : la codification peut être spécifique au client

4.2 PRESENTATION DU PROCESSUS SYSTEME MANAGEMENT

Les processus du système de management Ingérop ont été mis à jour il y a deux 2 ans chez Ingérop. Ils sont au nombre de 6 et portent sur trois thématiques :

- Diriger
  - Direction du groupe et des unités
  - Direction qualité, sécurité et environnement
- Réaliser
  - Réaliser la démarche commerciale
  - Réaliser les prestations contractuelles
- Gérer
  - Gérer les ressources humaines
  - Gérer les ressources fonctionnelles

Le processus de réalisation des prestations contractuel (RPC) regroupe les actions suivantes :

- Lancer la mission
- Réaliser la mission
- Volet financier
- Traiter les dysfonctionnements
- Clôturer la mission
- Communiquer sur la mission

Les risques sont gérés à l'aide d'une grille outil.

Afin de vérifier que ce qui a été produit est juste, les actions suivantes peuvent être utilisées :

- Auto contrôle
- Contrôle interne/externe
- Approbation/validation
- Contrôle extérieur

Les étapes de réalisations d'un projet - Phase travaux :

- ACT : organisation/analyser des offres/Mise au point/Notification
- DET/VISA : préparation du chantier
- DET : exécution des travaux
- AOR : achèvement des travaux

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

- OPC : ordonnancement, pilotage, coordination
- VISA : Visa et contrôle des études d'exécution

En clôture d'un projet, une capitalisation doit être faite sur :
- La maitrise du budget
- L'ensemble des dysfonctionnements
- Le bilan de la mission (partager et archiver)

Enfin, l'entreprise se doit d'établir un retour de satisfaction auprès du client. Selon le montant du projet, ce retour est :
- Facultatif si < 50 k€
- Obligatoire si < 500 k€
- Engendre une visite obligatoire si > 500 k€

La présentation support est jointe à ce compte-rendu en annexe 1

5 LA MAITRISE DES DELAIS

Actuellement, il existe deux procédures standards INGEROP détaillant la mission d'OPC.

La nouvelle procédure établit au sein d'Ingérop (Stephen Guillin) permet à la fois :
- de répondre aux attentes actuelles de gros projets du secteur nucléaire et,
- d'accomplir les missions d'OPC (Organisation, Pilotage et Coordination).

Cette procédure « Maitrise des délais » est applicable à 95% sur l'ensemble des projets IND 1 NUC. C'est un document méthodologique qui fournit une notice explicative sur les différents moyens à mettre en œuvre pour une bonne gestion des délais.

Les outils qui y sont développés sont en phase de rodage mais permettront à terme de fournir :
- Le rôle strict de la planification
- Les moyens de rattrapage du planning
- Le lien/interface entre la maitrise des délais et la maitrise des coûts, des risques et des opportunités

Une réflexion est à mener pour savoir comment cette procédure intègre notre référentiel de gestion de projet **(à traiter par Vincent NENERT/Mylène SIBAUD).**

6 ATELIERS DE TRAVAIL

6.1 DEFINITION DES ATELIERS DE TRAVAIL

Différents éléments ont été pointés comme problématique en terme de gestion de projet chez Ingérop, au travers du questionnaire :
- La gestion des interfaces
- La gestion des délais (*Déjà fait*)
- La gestion des coûts, des risques
- La gestion des documents
- La gestion du reporting, du pilotage

Le constat actuel est que ces tâches sont assumées par les CdP. Le but de ces ateliers a été d'émettre des réflexions afin de se rendre compte s'il était viable ou non de déporter ces tâches sur d'autres intervenants (en gardant à l'esprit l'aspect financier - temps, argent, mobilisation), et de chercher des outils permettant d'améliorer leurs faisabilités (logiciels, supports, coûts, délais).

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

Pour chacun des groupes, les réflexions se sont tournées autour du plan suivant :

- Qu'est-ce qui ne fonctionne pas actuellement ? Et proposer des pistes d'amélioration
- Combien cela va couter ?
- Quels outils sont à mettre en place ?
- Définir le futur groupe de travail associé et plan d'actions

6.2 ATELIER 1 - LA GESTION DOCUMENTAIRE

- Constat actuel :
  - Pas de documents de référence type (documents standard)
  - Grande disparité documentaire entre les projets
  - Aucun retour d'expérience, ni aucune capitalisation
  - Manque une méthodologie sur le fond/la forme de la gestion actuelle et de la codification des documents

- Piste d'amélioration :
  - Créer une charte graphique (pour le fond) méthodologique (pour la forme), dédiée Nucléaire&Industrie pour l'instant

- Besoins :
  - un référent pour la vérification de la bonne maintenance
  - un référent technique par corps d'état
  - un référent des métiers transverse : coût/délais

- Budget :
  - Estimation en équivalent temps plein : 3,5 mois (Ramené à 6 mois pour une alternance)
  - Profil Bac +2, bac+3 en alternance (avec option d'embauche)
  - Gestion de 5 à 10 projets

- Pilote :
  - Vincent Nénert

- Groupe de travail :
  - Thomas Cacheleux
  - Matthieu Désormière

6.3 ATELIER 2 - LA GESTION DU REPORTING, DU PILOTAGE

- Constat actuel :

Le chef de projet occupe une place centrale en interaction avec :

- le Directeur de projet
- le client
- le sous-traitant
- le chargé d'affaire
- les fonctions supports

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

De ce fait, obtenir les informations (par mail/téléphone) devient vite fastidieux avec l'ensemble de ces intervenants, qui plus est avec les difficultés qu'il peut y avoir entre le chef de projet et les chargés d'affaires dû au manquement d'implication dans les projets.

- Piste d'amélioration :

Les chargés d'affaires pourraient recevoir un formulaire automatisé, constant et régulier pour se délester eux et les chefs de projets de cette capitalisation d'informations. Ce serait un outil capable de simplifier la tâche de remontage des informations et accélérer les retours d'avancement.

Néanmoins, le contact humain reste très important. L'idée serait donc à mêler conjointement à la création d'une plateforme d'échange qui favoriserait le travail d'analyse avant réunion et apporterait un niveau de détails suffisant à fournir sur les rapports d'avancement.

- Pilotes :
  - Camille Vigneron
  - Dorine Deslandes

- Groupe de travail
  - Nicolas Marcon
  - Vincent Nenert
  - Cyrille Seneze

6.4 ATELIER 3 - LA GESTION DES COUTS ET DES RISQUES

Sur nos projets, la gestion des coûts se décompose en 2 parties bien distinctes :
  - Les coûts de Maitrise d'œuvre (honoraires d'INGEROP)
  - Les coûts Travaux (estimés par INGEROP, puis contractualisés par nos clients avec les titulaires de marché, puis suivi par INGEROP)

- Constat actuel :

  - Maitrise d'œuvre (Phase conception) :

Une fois la répartition des honoraires faite, le chef de projet perd la main sur la FGA. De ce fait, il est impossible de connaître les restes à dépenser, justifier les écarts, voir les points d'alerte suffisamment à l'avance.
Il n'existe pas non plus de reporting des responsables à ce sujet.

Les outils actuellement utilisés (tableaux) ne sont pas homogènes selon les intervenants.

L'inertie des processus de modification contractuel est également problématique : pas d'engagement des dépenses du client qui engendre un écart financier sur une longue période entre une modification prise en compte (donc ayant générée des heures dépensées) et une signature d'un avenant (permettant d'intégrer le montant aux heures à dépenser).

  - Maitrise travaux :

Jusqu'à présent, aucune capitalisation de nos estimations travaux contenus dans nos offres n'a été faite. L'entreprise ne possède pas non plus d'outils de suivis, d'avancement et de facturation des offres.
De plus, les rôles des acteurs (CDP, Chargé d'affaires, DET, OPC,…) de cette partie sont discutables et souvent discutés. A voir si les rôles ont besoin d 'être redéfini.

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

- Piste d'amélioration :
  - Faire un outil spécifique pour la gestion des coûts de MOE (cout de référence, suivi de facturation, intégration des FDM). Cet outil doit permettre au final d'établir un échéancier prévisionnel de dépenses et de suivre la facturation. Afin de faciliter la facturation, il faut que l'outil puisse se reposer sur des jalons quantifiables et mesurables permettant de mieux mesurer l'avancement.
  - Capitaliser l'ensemble de nos offres terminées
  - Réactualiser les bordereaux de prix : alimenté par les chargés d'affaires avec l'aide des différents services
  - Faire un outil spécifique pour la gestion des coûts de Travaux (dans la même optique que l'outil spécifique MOE)

- Pilotes :
  - Vincent Nenert
  - Bastien Devillechabrolle

- Groupe de travail :
  - Valérie Rosenfeld
  - Michel Rodrigues
  - Denis Roudier

6.5 ATELIER 4 - LA GESTION DES INTERFACES

- Constat actuel :

Les chargés d'affaires ont perdu la sensibilité de l'impact de cette gestion interfaces sur les projets. Les conséquences sont que la retranscription et l'expression du besoin ne sont souvent plus claires, avec un manquement d'animation en terme de management.

De plus, les outils de suivis des interfaces sont différents sur chaque projet. Il n'existe pas de standard bien défini ce qui pénalise une gestion simple et efficace et le transfert de ces interfaces de la conception vers la réalisation.

- Piste d'amélioration :

  - Remobiliser les chargés d'affaires et les re-sensibiliser (étant les premiers acteurs pour la communication/sensibilisation)
  - Créer une note méthodologique de gestion des interfaces qui fonctionnerait à la fois en conception mais aussi en réalisation
  - Mobiliser des ressources adaptées au projet

- Budget : mise en place de cette gestion : estimée à 30-40 k€, fin 4ème trimestre 2016

- Pilotes :
  - Cyrille Seneze
  - Julien Faure

- Groupe de travail
  - Stéphane Authemayou
  - Vincent Rossin
  - Charles Verron
  - Matthieu Désormière

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

7 SYNTHESE GROUPES DE TRAVAIL / PROCHAINE REUNION

Groupe de Travail	Pilotes	Groupe de travail	Budget pour les groupes de travail	Cout Opérationnel	Date objectif
Document de définition synthétique rôle DdP, CdP, ACdP	Vincent Nénert	Stéphane Authemayou Matthieu Désormière Vincent Rossin Camille Vigneron	A définir	A définir	Prochain séminaire : jeudi 29 septembre 2016
Gestion documentaire	Vincent Nénert	Thomas Cacheleux Matthieu Désormière	A définir	Profil Bac +2/+3 en contrat alternance	Fin 2016
Gestion du reporting	Camille Vigneron Dorine Deslandes	Nicolas Marcon Vincent Nenert Cyrille Seneze	A définir	A définir	A définir
Gestion des coûts	Vincent Nénert Bastien Devillechabrolle	Valérie Rosenfeld Michel Rodrigues Denis Roudier	A définir	A définir	Prochain séminaire : jeudi 29 septembre 2016
Gestion des interfaces	Cyrille Seneze Julien Faure	Stéphane Authemayou Vincent Rossin Charles Verron Matthieu Désormière	A définir	Estimé à 30-40 k€	Fin 2016

8 CONCLUSION DU SEMINAIRE

Stéphane Potin confirme l'intérêt de la démarche d'amélioration du processus de gestion de projet et la place primordiale des chefs de projets dans nos opérations.
Interrogé sur le financement de ces activités, il confirme sa volonté de poursuivre ce processus suivant les budgets établis mais insiste sur la nécessité d'investir pour un résultat. Il souhaite qu'un point d'étape soit fait à fin septembre 2016.

Hors réunion : Un numéro d'affaire a été ouvert pour ces activités CC052505 – DVEI – Management de Projet. Un espace d'Echange AGORA sera ouvert.

9 ANNEXES

9.1 ANNEXE 1 – PROCESSUS REALISATION DES PRESTATIONS CONTRACTUELLES

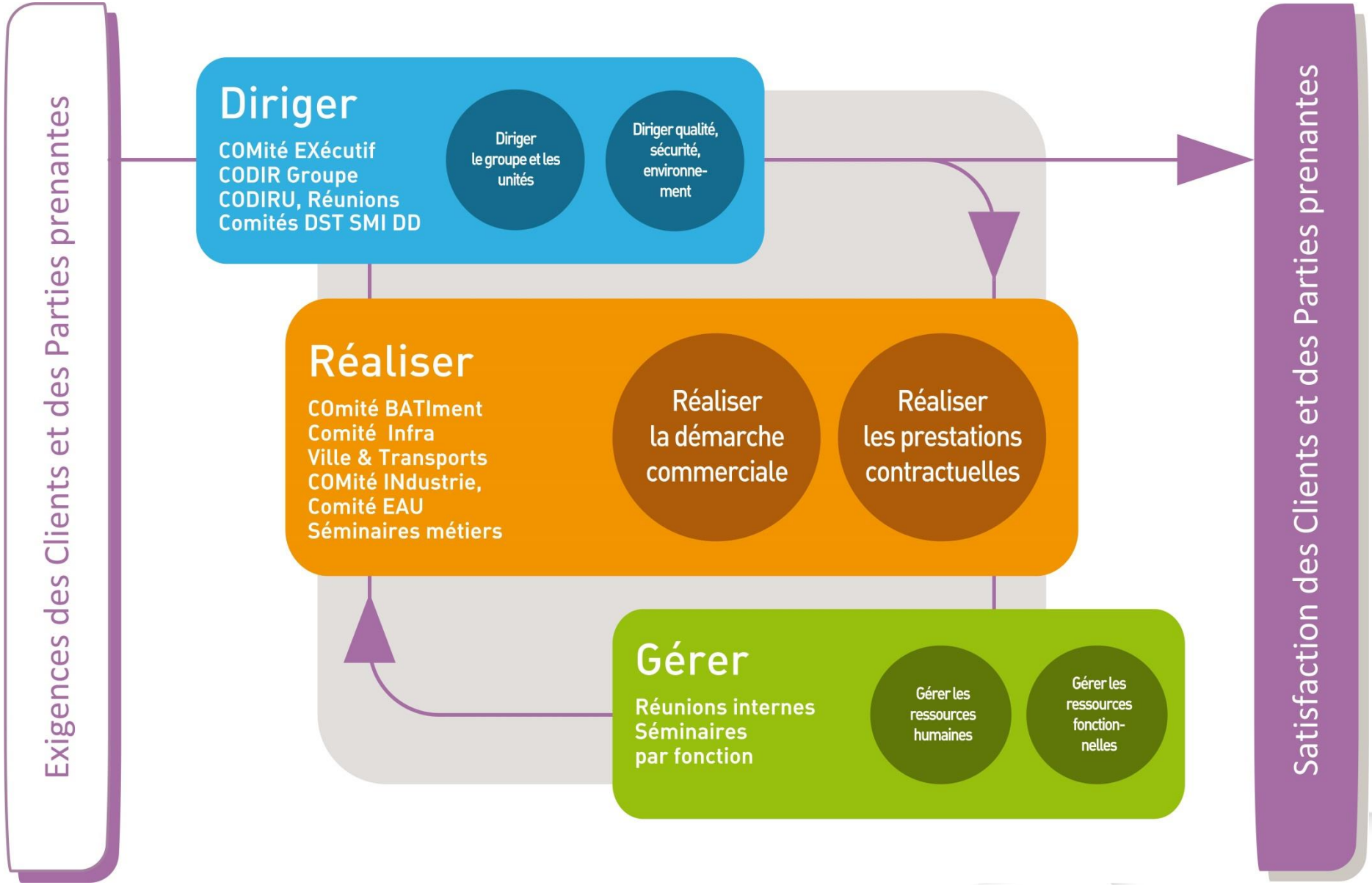
Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

Séminaire Chefs de Projet Industrie
19/05/2016

PROCESSUS RÉALISATION DES PRESTATIONS CONTRACTUELLES

INGÉROP
Inventons demain

PROCESSUS DE MANAGEMENT INGEROP



ACTIVITES DU PROCESSUS RPC

Activités	Responsables	Éléments clés
Lancer la mission	DdP, CdP	**Revue de démarrage interne** et réunion de lancement avec le client Contractualisation avec les sous-traitants si non réalisée au stade de l'offre Première **fiche de référence**
Réaliser la mission et gérer la documentation associée	CdP, équipe DdP, CdP	Production des livrables / suivi des **interfaces** et des **modifications** (historique/FM) Contrôle des sous-traitants, contrôle interne, contrôle externe, contrôle extérieur **Revues de projets** – Validation interne - Validation des livrables par le client **Revue de démarrage phase travaux** – Traçabilité DET ou DECT
Gérer le volet financier	DdP, CdP	Tenue de la **FGA** et du P0 - Facturation et suivi des encaissements - Paiement STT
Traiter les dysfonctionnements du projet	DdP, CdP	Réponse formalisée aux **réclamations clients / Action d'amélioration** Éventuelle ouverture de contentieux
Clôturer la mission	DdP, CdP	Validation par le client des derniers livrables Paiement du solde des honoraires Mise à jour de la fiche de référence et demande d'attestation, certificat…. **Enquête** formelle sur la satisfaction du client / Évaluation du sous-traitant Bilan de fin de projet / **Rex** éventuel
Communiquer sur la mission	DdP, CdP	Retour d'information aux équipes, au CODIRU et au groupe

LANCER LA MISSION

Une fois que le contrat est signé :

1- CRÉER UN NUMÉRO D'AFFAIRE

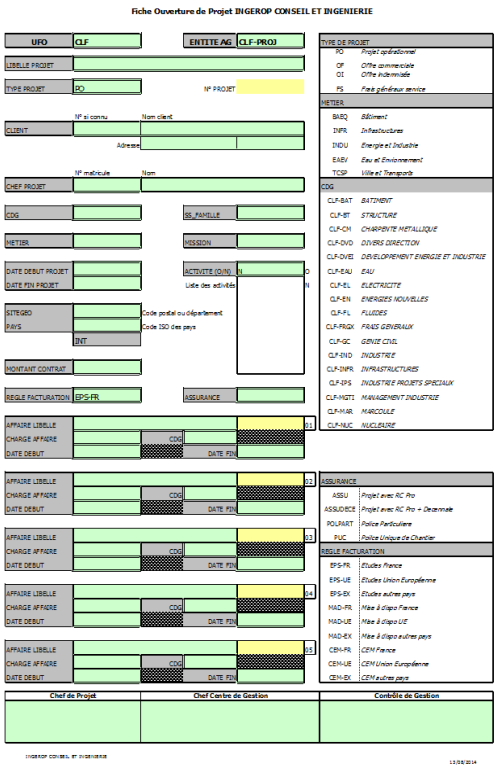
Remplir la fiche d'ouverture d'affaire

On distingue :
- ✓ les offres
- ✓ les projets opérationnels
- ✓ les affaires filles

La fiche est renvoyée pré-remplie par mail au contrôleur de gestion qui la complète.
Un numéro d'affaire est alors attribué.

Les fiches complétées avec le n° d'affaire sont alors renvoyées par le contrôleur de gestion :
- ✓ au chef de projet pour classement
- ✓ au responsable informatique pour création de l'arborescence de l'affaire

Fiche d'ouverture d'affaire


Fiche Ouverture de Projet INGEROP CONSEIL ET INGENIERIE

UFO	CLF	ENTITE AG	CLF-PROJ
LIBELLE PROJET			
TYPE PROJET	PO	N° PROJET	
CLIENT	N° si connu	Nom client	
	Adresse		
CHEF PROJET	N° matricule	Nom	
CDG		SS_FAMILLE	
METIER		MISSION	
DATE DEBUT PROJET		ACTIVITE (O/N)	N
DATE FIN PROJET		Liste des activités	
SITEGRO		Code postal ou département	
PAYS	INT	Code ISO des pays	
MONTANT CONTRAT			
REGLE FACTURATION	EPS-FR	ASSURANCE	
AFFAIRE LIBELLE			01
CHARGE AFFAIRE		CDG	
DATE DEBUT		DATE FIN	
AFFAIRE LIBELLE			02
CHARGE AFFAIRE		CDG	
DATE DEBUT		DATE FIN	
AFFAIRE LIBELLE			03
CHARGE AFFAIRE		CDG	
DATE DEBUT		DATE FIN	
AFFAIRE LIBELLE			04
CHARGE AFFAIRE		CDG	
DATE DEBUT		DATE FIN	
AFFAIRE LIBELLE			05
CHARGE AFFAIRE		CDG	
DATE DEBUT		DATE FIN	

TYPE DE PROJET	
PO	Projet opérationnel
OF	Offre commerciale
OI	Offre indemnisée
PS	Frais généraux service

METIER	
BABQ	Bâtiment
INFR	Infrastructures
INDU	Energie et Industrie
EABV	Eau et Environnement
TCSP	Ville et Transports

CDG	
CLF-BAT	BATIMENT
CLF-ST	STRUCTURE
CLF-CM	CHARPENTE METALLIQUE
CLF-DVD	DIVERS DIRECTION
CLF-DVEI	DEVELOPPEMENT ENERGIE ET INDUSTRIE
CLF-EAU	EAU
CLF-EL	ELECTRICITE
CLF-EN	ENERGIES NOUVELLES
CLF-FL	FLUIDES
CLF-FRGX	FRAIS GENERAUX
CLF-GC	GENIE CIVIL
CLF-IND	INDUSTRIE
CLF-INFR	INFRASTRUCTURES
CLF-IPS	INDUSTRIE PROJETS SPECIAUX
CLF-MGT1	MANAGEMENT INDUSTRIE
CLF-MAR	MARCOULE
CLF-NUC	NUCLEAIRE

ASSURANCE	
ASSU	Projet avec RC Pro
ASSUDECE	Projet avec RC Pro + Decennale
POLPART	Police Particulière
PUC	Police Unique de Chantier

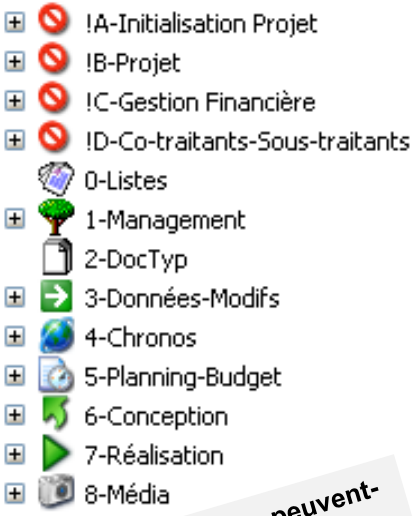
REGLE FACTURATION	
EPS-FR	Etudes France
EPS-UE	Etudes Union Européenne
EPS-EX	Etudes autres pays
MAD-FR	Mae à dispo France
MAD-UE	Mae à dispo UE
MAD-EX	Mae à dispo autres pays
CEM-FR	CEM France
CEM-UE	CEM Union Européenne
CEM-EX	CEM autres pays

Chef de Projet	Chef Centre de Gestion	Contrôle de Gestion

INGEROP CONSEIL ET INGENIERIE 13/08/2014

2- CRÉER UNE ARBORESCENCE

Classeur maître/Réseau/Agora



Les sous-chapitres peuvent-être organisés suivant VOTRE activité

AGORA Obligatoire pour les projets d'un montant >100K€

LANCER LA MISSION

3- L'ÉQUIPE PROJET se réunie autour de la revue de démarrage pour …

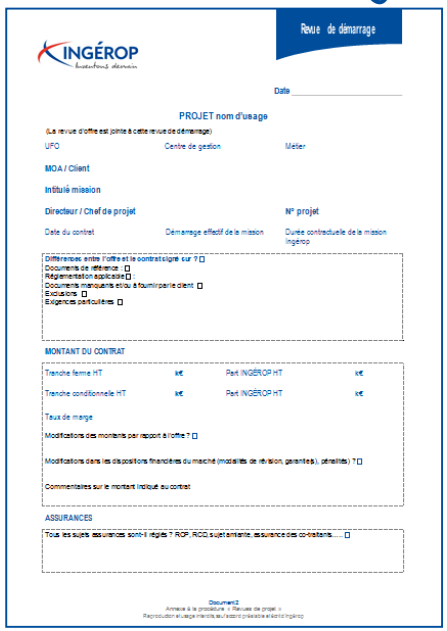
- ✓ Traiter les aspects contractuels, de conception, techniques et organisationnels
- ✓ Réaliser une analyse de risques, planifier des actions préventives.

- ✓ Intérêt :
  - Prendre connaissance du CONTRAT et du PROJET
  - Examiner la qualité et l'exhaustivité des données d'entrée
  - Analyser les RISQUES du projet
  - ORGANISER la mission (répartition des taches, rendus, délais)
  - Définir les modalités de COMMUNICATION avec le client et les autres intervenants
  - Planifier les CONTRÔLES
  - Planifier les éventuelles REVUES de projet
  - Planifier les points d'ARRÊT et/ou les VALIDATIONS

4- Initier la fiche de référence du projet …

- ✓ Récupérer le modèle de fiche (Word) et le masque (papier) auprès des assistantes
- ✓ Se coordonner avec les chargés d'affaires pour leur discipline et si besoin établir une fiche spécifique (à rattacher au même masque sur la base)
- ✓ Penser aux fiches en anglais
- ✓ Penser aussi à la possibilité d'ajouter d'autres photos directement dans le masque

Revue de démarrage


Revue de démarrage

Date

PROJET nom d'usage

(La revue d'offre est jointe à cette revue de démarrage)

UFO | Centre de gestion | Métier

MOA / Client

Intitulé mission

Directeur / Chef de projet | N° projet

Date du contrat | Démarrage effectif de la mission | Durée contractuelle de la mission Ingérop

Différences entre l'offre et le contrat signé sur ? ☐
Documents de référence : ☐
Réglementation applicable ☐ :
Documents manquants et/ou à fournir par le client ☐
Exclusions : ☐
Exigences particulières ☐

MONTANT DU CONTRAT

Tranche ferme HT k€ | Part INGÉROP HT k€

Tranche conditionnelle HT k€ | Part INGÉROP HT k€

Taux de marge

Modifications des montants par rapport à l'offre ? ☐

Modifications dans les dispositions financières du marché (modalités de révision, garanties), pénalités) ? ☐

Commentaires sur le montant indiqué au contrat

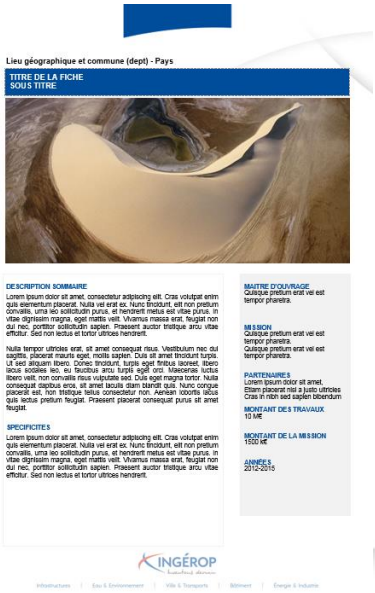
ASSURANCES

Tous les sujets assurances sont-il réglés ? RCP, RCD, sujet amiante, assurance des co-traitants…. ☐

Document2
Annexe à la procédure « Revues de projet »
Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

- Elément sur le contrat
- Prestations
- Organisation (moyens humains, point d'arrêt, contrôle interne, …)
- Synthèse Budget
- Risques encourus et mesures proposées

Fiche de référence


Lieu géographique et commune (dept) - Pays

TITRE DE LA FICHE
SOUS TITRE

DESCRIPTION SOMMAIRE

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Cras volutpat enim quis elementum placerat. Nulla vel erat ex. Nunc tincidunt, elit non pretium convallis, urna leo sollicitudin purus, et hendrerit metus est vitae purus. In vitae dignissim magna, eget mattis velit. Vivamus massa erat, feugiat non dui nec, porttitor sollicitudin sapien. Praesent auctor tristique arcu vitae efficitur. Sed non lectus et tortor ultrices hendrerit.

Nulla tempor ultricies erat, sit amet consequat risus. Vestibulum nec dui sagittis, placerat mauris eget, mollis sapien. Duis sit amet tincidunt turpis. Ut sed aliquam libero. Donec tincidunt, turpis eget finibus laoreet, libero lacus sodales leo, eu faucibus arcu turpis eget orci. Maecenas luctus libero velit, non convallis risus vulputate sed. Duis eget magna tortor. Nulla consequat dapibus eros, sit amet laoulis diam blandit quis. Nunc congue placerat est, non tristique telus consectetur non. Aenean lobortis ratus quis lectus pretium feugiat. Praesent placerat consequat purus sit amet feugiat.

SPECIFICITES

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Cras volutpat enim quis elementum placerat. Nulla vel erat ex. Nunc tincidunt, elit non pretium convallis, urna leo sollicitudin purus, et hendrerit metus est vitae purus. In vitae dignissim magna, eget mattis velit. Vivamus massa erat, feugiat non dui nec, porttitor sollicitudin sapien. Praesent auctor tristique arcu vitae efficitur. Sed non lectus et tortor ultrices hendrerit.

MAITRE D'OUVRAGE
Quisque pretium erat vel est tempor pharetra.

MISSION
Quisque pretium erat vel est tempor pharetra.
Quisque pretium erat vel est tempor pharetra.

PARTENAIRES
Lorem ipsum dolor sit amet.
Etiam placerat nisl a justo ultricies
Cras in nibh sed sapien bibendum

MONTANT DES TRAVAUX
10 M€

MONTANT DE LA MISSION
1500 k€

ANNEES
2012-2015

Infrastructures | Eau & Environnement | Ville & Transports | Bâtiment | Energie & Industrie

Procédure IGP - Revue de projet

Procédure IGP - Gestion des fiches références et des attestations OPQIBI

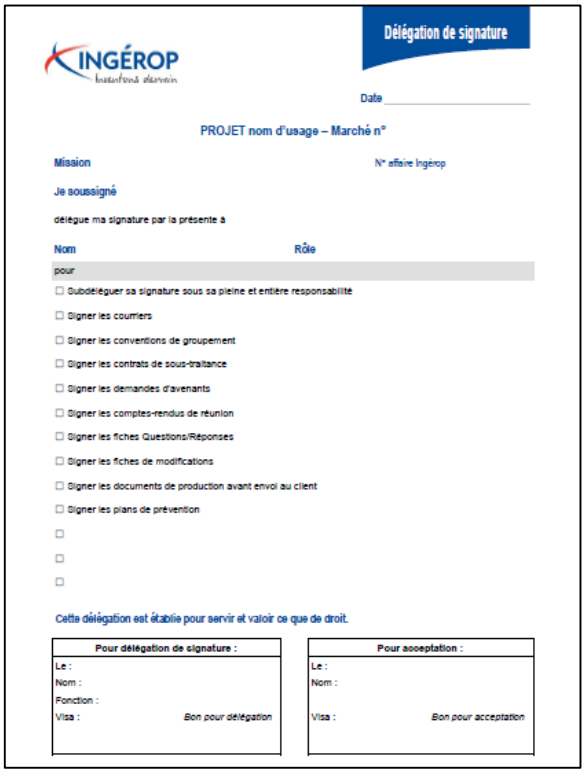
LANCER LA MISSION

PENSEZ A ÉTABLIR LES

✓ DÉLÉGATIONS DE SIGNATURES

Dans le cadre d'une délégation permanente de signature accordée par le Président, par le Directeur d'Unité, ou par le Directeur de Pôle/Département

Ou par une délégation formalisée par un pouvoir spécifique.



INGÉROP Inventons demain

Délégation de signature

Date _____

PROJET nom d'usage – Marché n°

Mission N° affaire Ingérop

Je soussigné

délègue ma signature par la présente à

Nom Rôle

pour

- ☐ Subdéléguer sa signature sous sa pleine et entière responsabilité
- ☐ Signer les courriers
- ☐ Signer les conventions de groupement
- ☐ Signer les contrats de sous-traitance
- ☐ Signer les demandes d'avenants
- ☐ Signer les comptes-rendus de réunion
- ☐ Signer les fiches Questions/Réponses
- ☐ Signer les fiches de modifications
- ☐ Signer les documents de production avant envoi au client
- ☐ Signer les plans de prévention
- ☐
- ☐
- ☐

Cette délégation est établie pour servir et valoir ce que de droit.

Pour délégation de signature :	Pour acceptation :
Le :	Le :
Nom :	Nom :
Fonction :	
Visa : *Bon pour délégation*	Visa : *Bon pour acceptation*

… MAIS AUSSI A ANALYSER LES RISQUES et à diffuser les consignes en matière de Sécurité :

✓ ORDRES DE MISSIONS

Toute mission NON ORDINAIRE (travail de nuit ou du dimanche, mission à l'étranger, mission dans les DOM-TOM, mission en France lorsque le lieu de travail est amené à changer ou travail présentant des risques particuliers) doit faire l'objet d'un ordre de mission **signé par le Directeur de l'Unité et par le collaborateur concerné.**

Cette disposition n'est pas nécessaire si un plan de prévention a été établi sur un site client ou une revue de démarrage sécurité réalisée sur un chantier clos et couvert.

Ces démarches ont pour objet :

1- de réfléchir aux dangers liés à la mission pour prévenir les risques

2- de protéger votre sécurité / santé.

INGÉROP Inventons demain

Ordre de mission

DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL À L'ÉTRANGER

Unité / Service

Nom - Prénom

Projet Numéro d'affaire / Intitulé

Objet de la mission

Rapprochez-vous de votre CRH et de votre responsable QSE.

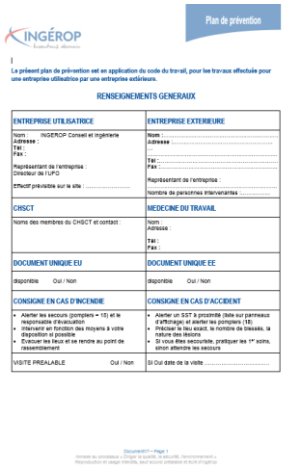
Ils ont besoin d'être en copie de ces documents

✓ PLAN DE PRÉVENTION

S'il y a nécessité d'établir un plan de prévention avec notre client ou avec nos sous-traitants, ce dernier sera établi conjointement entre l'entreprise utilisatrice et le ou les entreprise(s) extérieure(s).

Il n'y a pas de règle sur l'utilisation du support de l'entreprise utilisatrice ou de l'entreprise extérieure.

Modèle de plan de prévention Ingérop



INGÉROP Inventons demain

Plan de prévention

Le présent plan de prévention est en application du code du travail, pour les travaux effectuée pour une entreprise utilisatrice par une entreprise extérieure.

RENSEIGNEMENTS GENERAUX

ENTREPRISE UTILISATRICE	ENTREPRISE EXTERIEURE
Nom : INGEROP Conseil et Ingénierie Adresse : Tél : Fax : Représentant de l'entreprise : Directeur de l'UFO Effectif prévisible sur le site :	Nom : ..... Adresse : ..... Tél : ..... Fax : ..... Représentant de l'entreprise : ..... Nombre de personnes intervenantes : .....
CHSCT	MEDECINE DU TRAVAIL
Noms des membres du CHSCT et contact :	Nom : Adresse : Tél : Fax :
DOCUMENT UNIQUE EU	DOCUMENT UNIQUE EE
disponible Oui / Non	disponible Oui / Non
CONSIGNE EN CAS D'INCENDIE	CONSIGNE EN CAS D'ACCIDENT
• Alerter les secours (pompiers = 18) et le responsable d'évacuation • Intervenir en fonction des moyens à votre disposition si possible • Evacuer les lieux et se rendre au point de rassemblement	• Alerter un SST à proximité (liste sur panneaux d'affichage) et alerter les pompiers (18) • Préciser le lieu exact, le nombre de blessés, la nature des blessures • Si vous êtes secouriste, pratiquer les 1er soins, sinon attendre les secours
VISITE PREALABLE Oui / Non	Si Oui date de la visite .....

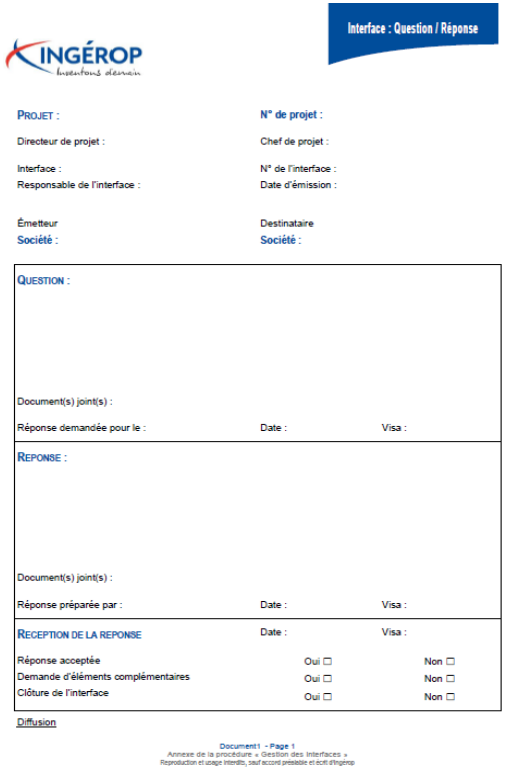
✓ REVUE DEMARRAGE SECURITE POUR LES PROJETS A RISQUES PARTICULIERS

GERER LES ÉCHANGES ET LES MODIFICATIONS

Tout au long du projet, essayer de **TRACER** les éléments pouvant amener une **MODIFICATION DU PROJET** (contractuelle, technique, budgétaire) c'est-à-dire les réunions, les échanges électroniques, téléphoniques, courriers

Des outils à votre disposition

1- FICHE QUESTION/RÉPONSE



INGÉROP inventons demain

Interface : Question / Réponse

PROJET : N° de projet :

Directeur de projet : Chef de projet :

Interface : N° de l'interface :

Responsable de l'interface : Date d'émission :

Émetteur Destinataire

Société : Société :

QUESTION :

Document(s) joint(s) :

Réponse demandée pour le : Date : Visa :

REPONSE :

Document(s) joint(s) :

Réponse préparée par : Date : Visa :

RECEPTION DE LA REPONSE Date : Visa :

Réponse acceptée Oui ☐ Non ☐

Demande d'éléments complémentaires Oui ☐ Non ☐

Clôture de l'interface Oui ☐ Non ☐

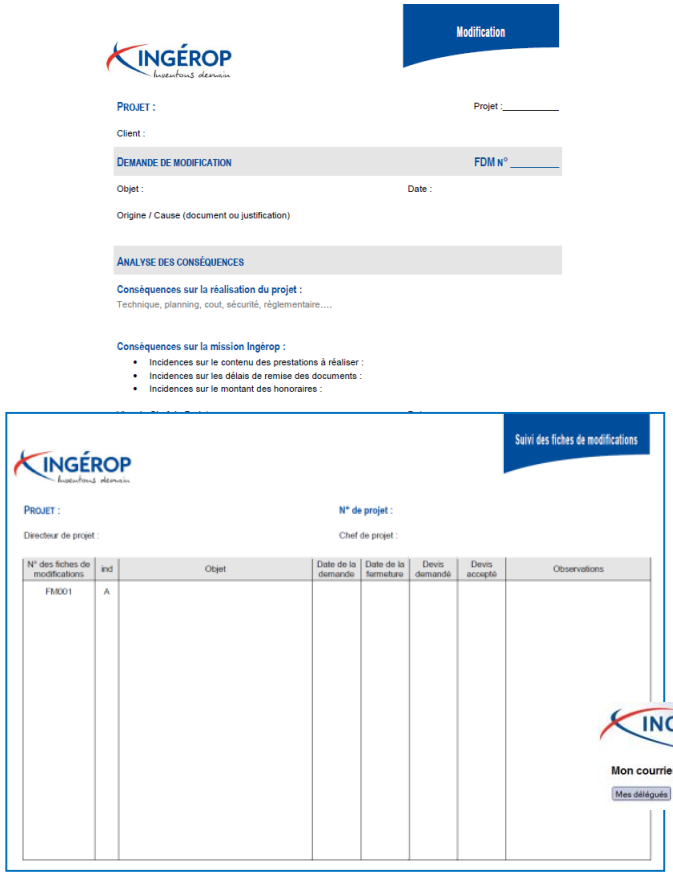
Diffusion

Document1 - Page 1

Annexe de la procédure « Gestion des Interfaces »

Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingerop

2- SUIVI DES MODIFICATIONS



INGÉROP inventons demain

Modification

PROJET : Projet :

Client :

DEMANDE DE MODIFICATION FDM N°

Objet : Date :

Origine / Cause (document ou justification)

ANALYSE DES CONSÉQUENCES

Conséquences sur la réalisation du projet :

Technique, planning, cout, sécurité, règlementaire….

Conséquences sur la mission Ingérop :

- Incidences sur le contenu des prestations à réaliser :
- Incidences sur les délais de remise des documents :
- Incidences sur le montant des honoraires :

INGÉROP inventons demain

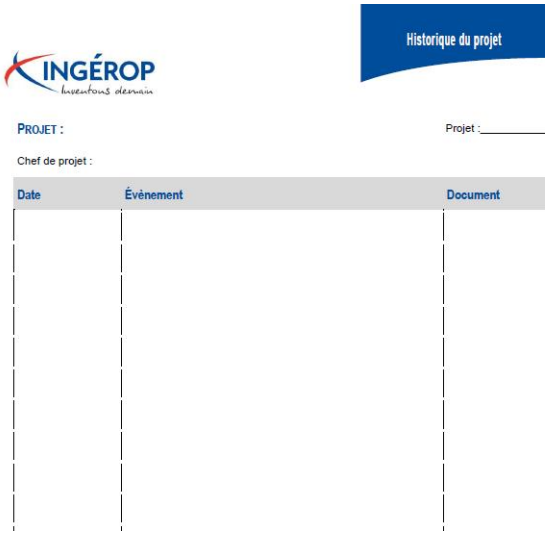
Suivi des fiches de modifications

PROJET : N° de projet :

Directeur de projet : Chef de projet :

N° des fiches de modifications	ind	Objet	Date de la demande	Date de la fermeture	Devis demandé	Devis accepté	Observations
FM001	A						

3- FICHE HISTORIQUE



INGÉROP inventons demain

Historique du projet

PROJET : Projet :

Chef de projet :

Date	Événement	Document

On obtient une vision RAPIDE des principaux éléments à consulter

Ou tout simplement .une boite mail projet très très bien organisée

INGÉRO Net

Aide

Fermer Courrier Annuaires Web

Mon courrier personnel et mes délégations

Mes délégués Listes de distribution

Mes bases courrier projet

Ajouter aux favoris Retirer des favoris

Procédure IGP - Gestion et maitrise des interfaces

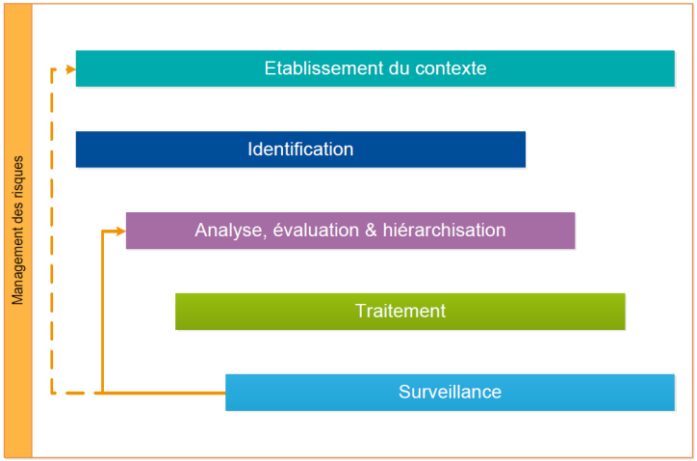
Procédure IGP - Gestion des modifications projet

GÉRER LES RISQUES

Toute **gestion des risques** comporte d'établir le contexte et d'engager le dialogue avec les parties prenantes puis de mener de manière itérative les étapes :

- ✓ d'identification,
- ✓ d'évaluation,
- ✓ de traitement,
- ✓ et de surveillance.

Le rôle du chef de projet dans cette démarche est d'avoir un regard critique et circonstancié, détaché de la production.



Un outil à votre disposition

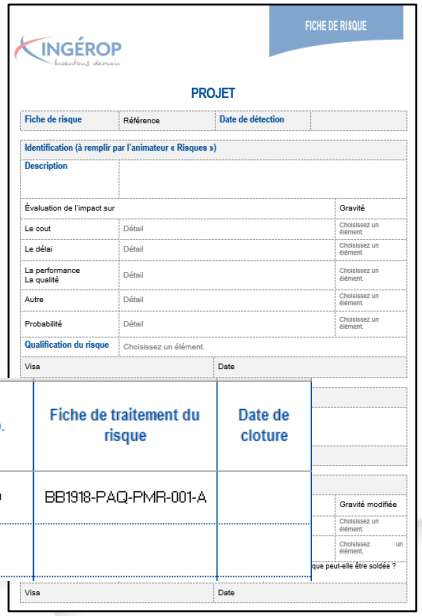
La méthode proposée est volontairement simple et reste qualitative pour pouvoir être adaptée à un grand nombre de projets et elle nécessite d'être adaptée pour des analyses de risques de haute technicité.

GRILLE DE MANAGEMENT DES RISQUES

Gravité		Cout	Delai	Performance	Image / autre
Majeure	5	sup à 10%	sup à 6 mois	Négociation immédiate	Répercussion hors frontière
Forte	4	5-10%	4 à 6 mois	Hors tolérances projet	Répercussion nationale
Moyenne	3	2,5 à 5%	2 à 4 mois	Impacte une composante majeure du projet	Répercussion régionale
Faible	2	0,5 à 2,5%	15j à 2 mois	Impacte une composante mineure du projet	Répercussion locale
Minime	1	inf 0,5%	< 15j	Pas d'impact mesurable	Absence de répercussion

L'occurrence est		Gravité de l'impact: Majeure 5	Forte 4	Moyenne 3	Faible 2	Minime 1
Presque sure	5	✕	◆	◆	●	●
Fréquente	4	◆	◆	●	●	●
Probable	3	◆	●	●	●	●
Occasionnelle	2	●	●	●	●	●
Peu probable	1	●	●	●	●	●

FICHE DE GESTION D'UN RISQUE



N°	Risque identifié	Date de détection	Evaluation de l'impact associé et de sa gravité	Occurrence	Gravité: Cout	Délai	Perf.	Image	Risque Initial	Resp.	Fiche de traitement du risque	Date de cloture
1	Absence de reconnaissances géotechniques en phase APS	01/07/2015	Implantation du projet qui peut etre remise en cause	Presque sure	Moyenne	Moyenne	Forte	Minime	Important	CAD	BB1918-PAQ-PMR-001-A	
2												

ÉTUDIER, CONCEVOIR, CONTRÔLER

Appliquer les modalités de contrôle définis lors de la revue de démarrage

1- Vérifier que ce qui a été produit est juste

DEGRÉS DE CONTRÔLE :

Autocontrôle
Contrôle assuré par l'émetteur du document

Contrôle Interne
Contrôle effectué par une personne différente de l'auteur et appartenant à l'équipe projet.

Contrôle externe
Au sein d'Ingérop, le contrôle externe, s'il est demandé, sera mené par une équipe différente de l'équipe projet. Cette mission est contractualisée entre les équipes.

Approbation / validation
L'approbation constitue un point d'arrêt avant la libération du document pour diffusion externe et un engagement de l'approbateur de la bonne application des procédures d'élaboration et de contrôle des documents

Contrôle extérieur
C'est une mission confiée à un tiers / Ingérop.

PRESTATIONS SOUS-TRAITÉES

Nous sommes responsables de la production de nos sous-traitants

Nous devons contrôler leur production lorsque nous détenons la compétence pour le faire ou alors organiser le contrôle de cette production lorsque ce n'est pas le cas.

2- Valider que la production respecte les attendus fixés par le client

Par la REVUE DE PROJET :

Revue de projet - Conception

INGÉROP Inventons demain

IDENTIFICATION DU PROJET

Nom du projet : Numéro du projet :
Directeur de projet : Chef de projet :

Revue de projet N° : Indice : Date de la revue :
Phase du projet :

LISTE DES PARTICIPANTS

Nom	Fonction	Visa	Present	Diffusé

Ne conserver que les chapitres utiles ou remplacer ce formulaire par un compte-rendu de réunion

1 Bilan provisoire du projet
2 Définition du produit à fournir pour l'étape en cours
3 Évolutions contractuelles
4 Évolutions techniques – Évolutions des coûts de travaux
5 Évolutions organisationnelles
6 Aspect « conception technique »
6 Aspect sécurité, environnement, construction et exploitation (dès que pertinent)
8 Conformité et validation de l'étape

Liste des annexes voir dernière page

Établi par :	Approuvé par :
Nom : Date : Visa :	Nom : Date : Visa :

IGP F PRO 03 - Revue de projet - Octobre 2015.dotx
Annexe à la procédure « Revue de démarrage – Revues de projet »
Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingerop

1. Bilan provisoire du projet
2. Définition du produit à fournir pour l'étape
3. Evolutions du projet (contractuelles, techniques, organisationnelles
4. Conception technique (vérification de l'intégration exigences client, choix et méthode de conception, prise en compte des critères)
5. Aspects sécurité, environnement, construction et exploitation
6. Conformité et validation des prestations

OU .....par un Compte Rendu de réunion qui en reprend les éléments.

LIVRER, FAIRE VALIDER

3- Gérer ses livrables

Présenter et codifier les documents

- ✓ Des documents types sont disponibles sur le portail (notes, CR, rapport, PPT, bordereau, …).
- ✓ Des règles de *codification* des différents documents émis pour une opération, pour l'ensemble des intervenants (internes et externes) sont précisés dans une procédure de l'unité.

1	2	3	4	5	6	7
Projet	Emetteur	Phase	Nature	Lot - Spécialité	Numéro	indice

1	Trois lettres	:	Libellé du projet
2	Trois lettres	:	Emetteur du document
3	Trois lettres	:	Nom de la phase ou mission
4	Trois lettres	:	Nature des documents
5	Trois lettres (ou 3 chiffres)	:	Lot ou discipline
6	Cinq chiffres	:	N° d'ordre du Document
7	Une lettre et/ou un chiffre	:	Révision

Nota :
- ✓ A utiliser si une codification n'est pas imposée par le Client..
- ✓ Le cartouche utilisé doit être compatible avec cette codification.
- ✓ Adapter le codification si nécessaire et valider la codification en revue de démarrage

S'assurer qu'il y ait une traçabilité des livrables

- ✓ Bordereaux d'envoi
- ✓ Versions figées du contenu des envois que ce soit vis-à-vis du client ou vis-à-vis de nos partenaires lorsque nous ne sommes pas mandataires.

4- Obtenir la validation client

Conserver la trace de la validation du client sous toutes ces formes

- ✓ OS signé
- ✓ Compte rendu de réunion
- ✓ Simple courrier
- ✓ Message électronique

En son absence,

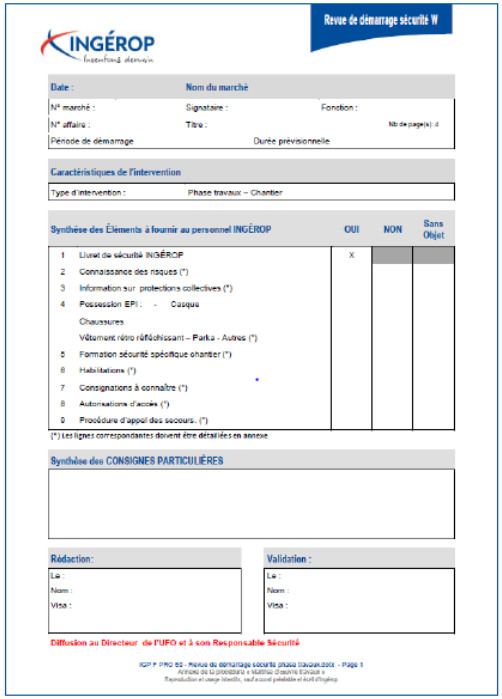
- ✓ Rappeler régulièrement et de manière formelle à notre client qu'il nous doit une validation.

REALISER LE PROJET (PHASE TRAVAUX)

ÉTAPES DE LA MAITRISE D'ŒUVRE TRAVAUX

ACT	1- Organisation 2- Analyse de offres – Mise au point - Notification
DET VISA	3- PRÉPARATION DE CHANTIER
DET	4- Exécution des travaux – suivi administratif 5- Exécution des travaux – suivi technique 6- Exécution des travaux – suivi environnemental 7- Exécution des travaux – suivi lié à la sécurité
AOR	8- Achèvement des travaux
OPC	9- Ordonnancement, Pilotage, Coordination
VISA	10- Visa et contrôle des études d'execution

REVUE DE DÉMARRAGE SÉCURITÉ travaux



INGÉROP
Inventons demain

Revue de démarrage sécurité W

Date :	Nom du marché	
N° marché :	Signataire :	Fonction :
N° affaire :	Titre :	Nb de page(s) : 4
Période de démarrage	Durée prévisionnelle	

Caractéristiques de l'intervention

Type d'intervention :	Phase travaux – Chantier

Synthèse des Éléments à fournir au personnel INGÉROP	OUI	NON	Sans Objet
1 Livret de sécurité INGÉROP	X		
2 Connaissance des risques (*)			
3 Information sur protections collectives (*)			
4 Possession EPI : - Casque			
Chaussures			
Vêtement rétro réfléchissant – Parka - Autres (*)			
5 Formation sécurité spécifique chantier (*)			
6 Habilitations (*)			
7 Consignations à connaître (*)			
8 Autorisations d'accès (*)			
9 Procédure d'appel des secours. (*)			

(*) Les lignes correspondantes doivent être détaillées en annexe

Synthèse des CONSIGNES PARTICULIÈRES

Rédaction:	Validation :
Le :	Le :
Nom :	Nom :
Visa :	Visa :

Diffusion au Directeur de l'UFO et à son Responsable Sécurité

IGP P PRO 02 - Revue de demarrage securite phase travaux.docx - Page 1
Annexe de la procédure « Maîtrise d'œuvre travaux »
Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

Procédures MOE travaux VM

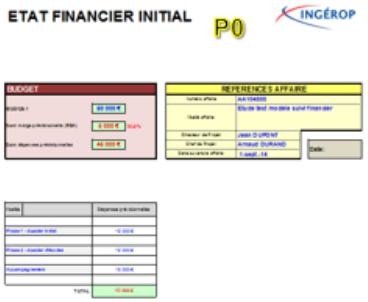
Procédures MOE travaux Bâtiment

MAITRISER LE BUDGET

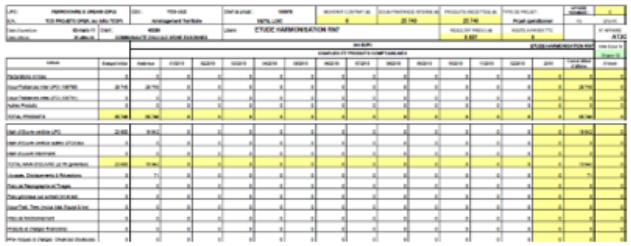
RAPPEL DES ÉTAPES CLÉS

1. Le Contrat

2. Le PO



3. Le suivi budgétaire par la FGA



4. La Facturation

5. La Gestion des impayés

Avec le concours du chef de projet !

S'AMÉLIORER CONTINUELLEMENT

✓ Auditer pour s'améliorer

Audits internes, client, de certifications

L'audit est une activité de vérification (et de conseil) qui consiste en un examen méthodique et documenté mais non exhaustif.

Il permet :

- ✓ de faire une photo de l'existant,
- ✓ DE DÉGAGER DES POINTS FORTS QU'IL FAUT MAINTENIR
- ✓ et des points faibles et/ou non conformes pour mener ensuite des actions pour y remédier
- ✓ de diffuser le système de management et les bonnes pratiques.

✓ Penser à établir des REX

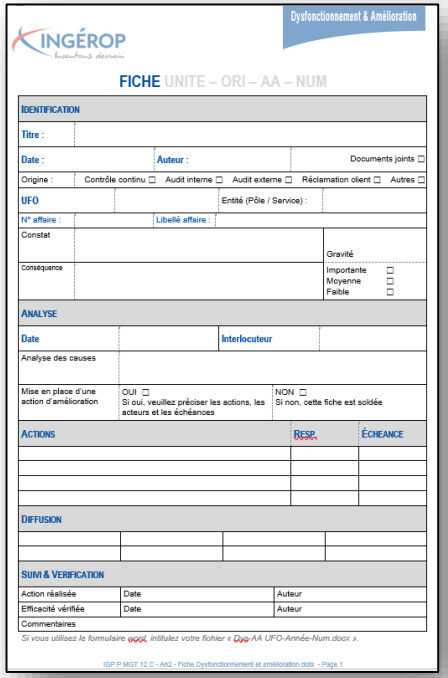
Le REX

Analyse de tout événement passé présentant un intérêt particulier méritant d'être communiqué (cas de réussite remarquable, cas pathologique, difficulté, catastrophe évitée ou non).

✓ Traiter les dysfonctionnements et mener des actions d'amélioration

Dysfonctionnement : Dans le système intégré du groupe Ingérop, un dysfonctionnement peut être :

- un écart par rapport au SMI
- une **réclamation** fondée d'un client concernant l'entreprise ou un de nos sous-traitants
- un **retour d'insatisfaction** d'un client par exemple lors d'une enquête réalisée en fin de phase
- une plainte d'une partie prenante
- un écart détecté en interne par toute personne appartenant à la société
- un accident environnemental, de sécurité de l'information, une situation d'urgence



Dysfonctionnement & Amélioration

INGÉROP

FICHE UNITE – ORI – AA – NUM

IDENTIFICATION			
Titre :			
Date :	Auteur :		Documents joints ☐
Origine :	Contrôle continu ☐ Audit interne ☐ Audit externe ☐ Réclamation client ☐ Autres ☐		
UFO		Entité (Pôle / Service) :	
N° affaire :	Libellé affaire :		
Constat			Gravité
Conséquence			Importante ☐ Moyenne ☐ Faible ☐

ANALYSE			
Date		Interlocuteur	
Analyse des causes			
Mise en place d'une action d'amélioration	OUI ☐ Si oui, veuillez préciser les actions, les acteurs et les échéances	NON ☐ Si non, cette fiche est soldée	

ACTIONS	RESP.	ÉCHEANCE

DIFFUSION			

SUIVI & VERIFICATION		
Action réalisée	Date	Auteur
Efficacité vérifiée	Date	Auteur
Commentaires		

Si vous utilisez le formulaire word, intitulez votre fichier « Qxx-AA UFO-Année-Num.docx ».

IGP P MGT 12 C - Ann2 - Fiche Dysfonctionnement et amélioration.dotx - Page 1

Non-conformité : Non satisfaction à une exigence spécifiée

Actions d'amélioration : Pour le Groupe Ingérop, ce terme recouvre les actions correctives et préventives.

Procédure Amélioration permanente et maitrise des dysfonctionnements

FINIR LA MISSION, PARTAGER

1- Faire le Bilan

Rassembler les données nécessaires pour finaliser le dossier de référence dudit projet.

INGÉROP Inventons demain

Bilan de fin de projet

PROJET :	Projet N°_____
Années :	Lieu
Maître d'ouvrage :	Client (si différent du MOA):
Interlocuteur	Interlocuteur
Adresse :	Adresse :
Téléphone :	Téléphone :
Caractéristiques du projet / affaire	
Mission	
Montant du projet	
Délai de réalisation études	Délai de réalisation travaux
Honoraires	Résultat
Commentaires sur le déroulement du Projet (reprendre la fiche historique)	
Retour d'expérience ☐	Fiche de référence ☐ / Certificat de capacité ☐

Chef de projet / Chargé d'affaire Nom :	Date :	Signature :
Directeur de projet Nom :	Date :	Signature :

Document2 - Page 1
Annexe de la procédure « Revues de projets »
Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

2- Capitaliser et diffuser

- ✓ Sur les projets d'envergure, les équipes de *BAE* forment des groupes de travail et/ou organisent des causeries régulières
- ✓ Chez *INFRA,* ce travail se réalise en CODIRU
- ✓ Chez *NOE,* le CODIRU organise l'information pour qu'elle redescende au sein des équipes

Et pour partager avec l'ensemble du groupe, il faut rédiger *un REX*

INGÉROP Inventons demain

—UFO—

RETOUR D'EXPÉRIENCE
Annexe de la procédure « Amélioration »

Projet - Mission — Cliquez ici pour taper du texte.
Métier — Famille d'ouvrage
Domaine — Cliquez ici pour taper du texte. — Processus

RETOUR D'EXPÉRIENCE ——

1 CONTEXTE

2 EXPOSÉS DES FAITS

3 FACTEURS DÉTERMINANTS

4 À RETENIR

5 AUTRES INFORMATIONS UTILES

6 ALBUM PHOTO

Mots-clés :
Établi par ——— Validé par ——— —Date—

Document2 - Page 1
Reproduction et usage interdits, sauf accord préalable et écrit d'Ingérop

Qui sera diffusé *via le CARREFOUR REX*

- ✓ Le *REX,* est également le thème de certains séminaires métier.

3- Archiver

Format Papier
Format numérique

Permettre un retour d'expérience efficace en fin de projet, consolider la référence, conserver tous les documents nécessaires.

INTERROGER NOTRE CLIENT

Comment ?

- ✓ Le formulaire d'enquête est créé en liaison avec la création d'une FGA.
- ✓ L'envoi de l'enquête est organisé en fonction du montant des honoraires et de l'avancement
- ✓ Le chef de projet reçoit un mail avec un lien qui permet d'ouvrir le questionnaire adapté au type de la mission

Outil informatique « Enquête Satisfaction Client »

4 types de questionnaires :

- ✓ Mission MOE Conception (MOC)
- ✓ Mission MOE Réalisation (MOR)
- ✓ Mission AMO (AMO)
- ✓ Mission Prestations Intellectuelles (PI)

Montant des honoraires		
< 50 k€	< 500 k€	> 500 k€
Enquête facultative	Enquête obligatoire	Visite obligatoire

Type de mission	Quest	Avancement
IA-ACE, IA-AMO, IA-PRG, IE-CAC	AMO	95%
IP-AVP, IP-ECO, IP-EPF, IP-MOC	MOC	95%
IP-MOR, IP-OPC, IP-PRO	MOR	95%
IE-CLE, IE-GEN, IP-GEP, IP-MOB, IP-MOE	MOC	40%*
	MOR	95%
IA-DIA, IA-EXP, IM-DER, IM-EAG, IM-ESE, IM-QUA, IM-STD, IP-EXE, IP-SYN, IP-VIS, IS-SPS, IS-SSI	PI	95%

** ce % fin de phase ACT peut être modifié*

Exploitation / Analyse

Constitution d'une base de données Enquête Client à partir de l'outil informatique	R. SMI
Analyse des enquêtes au fur et à mesure et proposition d'actions si nécessaire	R. SMI – Chef de projet
Remontée des enquêtes au CODIRU si nécessaire	R. SMI
Contact client si juger nécessaire	R. SMI - CODIRU

Mode d'emploi de l'évaluation de la satisfaction client