

# **Définition du modèle "Equipe de Support" pour l'appui industriel dans la division PS**

Groupe de travail ASC (Analysis of Service Contracts)  
PS & SPL

Version Préliminaire

**Version Préliminaire 1b, 28 mars 2001**

## Historique des modifications

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Modifications</b>
Draft version 4a	28/02/01	<p>Nouveau paragraphe sur la planification à court terme</p> <p>Nouveau paragraphe reflétant le besoin d'un système d'information procurant une visibilité sur les activités, les coûts et l'évolution des dépenses</p> <p>Concept d'<i>intervention d'urgence</i> changé par le concept d'<i>intervention non planifiée</i></p> <p>Nouveau paragraphe sur la sécurité de personnes et des biens</p> <p>Note en bas de page relative à l'approvisionnement modifié</p>
Draft version 5 et 5a	12/03/01	<p>Ajout d'un paragraphe "terminologie" et suppression des paragraphes rendus inutiles.</p> <p>Changement du nom du document "rapport d'activité hebdomadaire" en "descriptif d'activité" pour éviter les confusions avec les rapports utilisés aujourd'hui (les feuilles roses).</p> <p>Annexes: "fiche de demande et de suivi des travaux" et le document "descriptif d'activité".</p> <p>Diverses corrections et modifications visant à améliorer la complétude et la cohérence du document.</p>
Version Préliminaire 1,1a et 1b	28/03/01	<p>Clarification de certains rôles.</p> <p>Séparation plus claire entre ce qui est défini pour la mise en place des équipes au 2 avril et ce qui est envisagé, et doit être confirmé, pendant la période transitoire.</p> <p>Modification des modalités d'approvisionnement.</p> <p>Gestion des stocks de pièces détachées.</p> <p>Nouvelle annexe : carte des processus des étude de cas.</p>

## Table des matières

<b>HISTORIQUE DES MODIFICATIONS</b>	<b>II</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>III</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
But du modèle et mots clefs	1
Objet du document et domaine d'application	1
Période transitoire et évolution du document	1
Terminologie	2
<b>STRUCTURES ET RÔLES</b>	<b>3</b>
Remarques préliminaires	3
Prestataire	3
CERN	3
<b>MODALITÉS DE PRESTATION DES SERVICES</b>	<b>6</b>
Planification à moyen terme, engagement budgétaire et facturation	6
Définition et revue du mandat et des ressources des équipes	7
Enregistrement des activités	7
Modalités d'exécution	7
Modalités de détermination du prix	9
Approvisionnement	10
Gestion des pièces détachées	11
Sécurité des personnes et des biens	11
Suivi de la mise en oeuvre	11
<b>DOCUMENTS OPÉRATIONNELS</b>	<b>12</b>
Bordereau de prix	12
Descriptif du mandat et des ressources	12
Devis	12
Fiche de demande de travaux	12
Fiche de suivi de travaux	12
Plan de charge	13
Descriptif d'activité	13
<b>ANNEXES</b>	<b>14</b>
Annexe 1 - Descriptif d'Activité (version 0)	
Annexe 2 - Cartes de processus des études de cas	
Annexe 3 - Fiche de Demande et de Suivi des Travaux (version 0)	



## Introduction

### But du modèle et mots clefs

Suite à l'analyse des besoins en appui industriel dans la division PS, il est apparu que les critères de qualité essentiels du service à fournir par les prestataires étaient les suivants:

- **proximité**
- **réactivité**
- connaissance du terrain
- continuité.

Ce document décrit le fonctionnement de la solution, appelé *équipe de support*, développé pour les contrats S072 et S073. Ce modèle a le potentiel pour répondre à ces critères tout en évitant les conflits avec la législation des états hôtes.

### Objet du document et domaine d'application

Ce document n'est ni une spécification, ni un contrat. Il s'agit d'un document d'aide au travail. Il doit permettre aux différents acteurs (CERN et prestataires):

- d'avoir une compréhension commune des responsabilités et méthodes de travail
- d'identifier les points à traiter avant et pendant la mise en oeuvre des *équipes de support*
- de suivre l'évolution des méthodes et modalités de travail au fur et à mesure de la mise en œuvre.

Les termes du contrat prévalent sur ce document. De façon similaire, et même si cela n'est pas toujours explicitement mentionné, les règles d'achat et les mécanismes d'autorisation internes CERN sont applicables dans toutes les modalités décrites.

### Période transitoire et évolution du document

Une période transitoire de 1 an est prévue pour la mise en œuvre. Les modalités des prestations de service vont évoluer pendant la période transitoire. A la fin de cette période une revue générale des modalités et du fonctionnement sera organisée. Ce document est par nature évolutif.

Certaines zones du document sont grisées. Ces zones détaillent des rôles et des modalités tels qu'ils sont prévus au moment de la rédaction du document. La mise en œuvre de ces rôles et modalités nécessite l'accord des services CERN concernés et/ou les retours d'expérience obtenus pendant les premiers mois de la période transitoire.

L'acronyme TBD (To Be Determined) est utilisé pour identifier les points nécessitant des approfondissements.

L'acronyme TBC (To Be Confirmed) est utilisé pour identifier les points nécessitant confirmation.

## **Terminologie**

### ***Carte des processus***

Modélisation des activités constitutives d'un service, de l'enchaînement des activités et des acteurs impliqués.

### ***(Prestation en) Dépense contrôlée***

Prestations de services payées sur base du temps passé et d'un barème de taux unitaire par catégorie de personnel. L'affectation aux différentes prestations est dûment documentée.

### ***OSVC (Ordre de Service Valant Commande)***

Prévision budgétaire couvrant des services.

## Structures et rôles

### Remarques préliminaires

Cette section décrit les rôles des représentants du CERN et des prestataires de service. Le but est de clarifier l'interface CERN/Prestataire et les exigences essentielles au bon fonctionnement mais en aucun cas de s'immiscer dans l'organisation et la gestion interne du prestataire.

Les rôles décrits doivent être compris comme des fonctions et non des personnes. Ainsi, la fonction *chef d'équipe*, qui doit être assurée de façon permanente, peut être exercée par plusieurs personnes (par exemple quand le *chef d'équipe* en titre part en vacances). De même un *manager de groupe* peut s'occuper de plusieurs divisions.

### Prestataire

#### *Equipe de support*

Equipe réalisant les prestations.

#### *Chef d'équipe*

Responsable de l'organisation du travail dans l'équipe. Affecte les membres de l'*équipe de support* aux différents travaux. Gère la charge de travail et les priorités en collaboration avec le *correspondant d'équipe*. Etablit la planification à court terme en collaboration avec le *correspondant d'équipe*. Maintient les stocks de pièces détachées au niveau requis. Participe aux prestations de services.

#### *Manager de groupe*

Responsable de l'établissement du *plan de charge* sur base d'un planning prévisionnel fourni par le *manager de contrat pour la division*. Organise et gère la composition des équipes en fonction du plan de charge. Propose des évolutions des équipes pour mieux bénéficier des synergies dans leur groupe et obtenir un service meilleur et plus performant.

Responsable des méthodes et de l'enregistrement des activités des services (voir *Enregistrement des activités*). Conçoit et optimise la structure des documents opérationnels (voir *Documents opérationnels*). Met à disposition du *manager du contrat pour la division* les données relatives à la nature des prestations effectuées, aux coûts des activités et à l'évolution des dépenses et met en place les systèmes d'information associés.

Identifie les travaux qui peuvent être inclus dans les *bordereaux de prix*. Fournit le support nécessaire, en terme de méthodologie, aux *chefs d'équipe* pour l'établissement des *devis*.

Etablit les rapports de synthèse présentés aux *réunions de revue de l'implémentation/ de coordination*.

### CERN

#### *Donneur d'ordre*

Personne CERN requérant une prestation de service.

#### *Correspondant d'équipe*

Interlocuteur privilégié du chef d'équipe. Unique représentant mandaté de la division pour les problèmes de priorité. Résout en collaboration avec les

*donneurs d'ordre* et les *responsables hiérarchiques* les conflits de priorité. Gère les problèmes de charge et de priorité au jour le jour en collaboration avec le *chef d'équipe*.

Participe à l'élaboration du planning prévisionnel. Participe à l'établissement de la planification à court terme en collaboration avec le *chef d'équipe*.

Conseille les donneurs d'ordres sur la technicité des équipes. Peut orienter vers des entreprises extérieures certains travaux en fonction de la charge des équipes.

Consolide des petites demandes faites par des donneurs d'ordres variés et gère à leur place l'interface avec le(s) prestataire(s).

Définit les niveaux des stocks de pièces détachées.

### ***Responsable hiérarchique***

Chef de projet, de section, de groupe ou de division.

### ***Manager de contrat pour la division***

Responsable au niveau de la division de la planification et des aspects budgétaires pour les contrats S072 et S073. Etablit le planning prévisionnel et le transmet au *manager de groupe*. Prépare les budgets pour les contrats S072 et S073 et les demandes pour les OSVCs en fonction du *plan de charge*. Est l'interlocuteur du *responsable technique du contrat* et des managers de contrat pour les autres divisions du CERN.

Gère le volume enveloppe autorisé pour la division et fait le reporting associé (TBC<sup>1</sup>).

### ***Responsable technique des contrats***

Responsable CERN pour les aspects techniques des contrats S072 et S073 au niveau général CERN. Membre du groupe des Services Industriels de la division SPL.

### ***Responsable commercial des contrats***

Responsable CERN pour les aspects commerciaux des contrats S072 et S073. Membre du groupe de Achats de la division SPL.

### ***Groupe travail ASC***

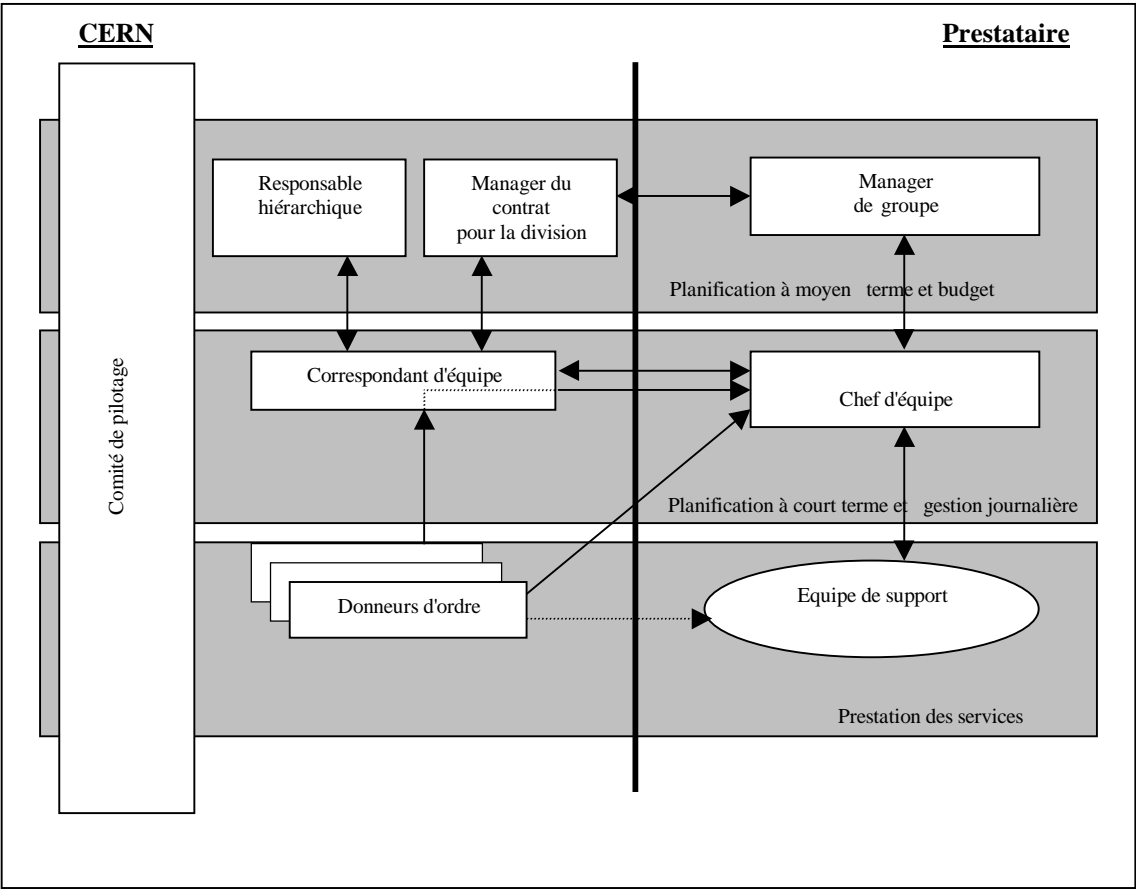
Comité mixte (division PS et division SPL) ayant réalisé l'analyse des besoins en appui industriel de la division PS. Agit en tant que comité de pilotage de la mise en œuvre des équipes de support pendant la période transitoire et décide de l'optimisation des structures, des modalités de prestations de service, des documents en réponse aux problèmes rencontrés. Organise la coordination entre les prestataires. Résout, en collaboration avec le responsable technique et le responsable commercial les problèmes contractuels.

---

<sup>1</sup> Cette responsabilité particulière doit être discutée avec les responsables de la division SPL.



Figure 1: Organigramme simplifié



## Modalités de prestation des services

### Planification à moyen terme, engagement budgétaire et facturation

#### *Préparation du plan de charge*

Pendant les 9 premiers mois de la période transitoire

Les activités ne font l'objet d'aucun planning particulier.

Après 9 mois de période transitoire

Le planning prévisionnel est préparé tous les six mois (TBC<sup>2</sup>) par *le manager du contrat pour la division* en collaboration avec les *correspondants d'équipe* et les *responsables hiérarchiques* concernés. Ce planning prévisionnel est transmis au *manager de groupe*. Le manager de groupe prépare le *plan de charge* avec les *chefs d'équipe* et le discute avec le *manager de contrat pour la division*. Les prestataires décident de la composition des équipes.

Le *plan de charge* prévoit des activités planifiées longtemps à l'avance (plusieurs mois) ainsi que des provisions pour des activités qui peuvent uniquement être planifiées à court terme (délai d'une ou plusieurs semaines) et pour les impondérables.

#### *Engagement budgétaire*

Pendant les 9 premiers mois de la période transitoire

Les procédures administratives actuelles restent de vigueur.

Après 9 mois de période transitoire (TBC<sup>3</sup>)

Compte tenu du *plan de charge*, deux budgets sont préparés : un pour les activités au forfait et sur bordereau de prix et un autre pour les activités en *dépenses contrôlées*. Les dépenses ainsi budgétisées font l'objet d'OSVCs soumis aux procédures d'administration et d'autorisation normales des OSVCs.

#### *Facturation*

Pendant les 9 premiers mois de la période transitoire

Les méthodes actuelles de facturation restent en vigueur.

Après 9 mois de période transitoire (TBC<sup>4</sup>)

Les paiements se font mensuellement au prorata temporis des sommes budgétisées dans les OSVCs. A la fin de la période de validité des OSVCs, le bilan entre le travail effectué et budgétisé permet d'établir les dernières factures.

<sup>2</sup> La périodicité devrait correspondre à celle des OSVCs qui seront faits dans le futur uniquement une fois par an.

<sup>3</sup> Cette méthode nécessite la mise au point de moyens de contrôle adaptés.

<sup>4</sup> Ce mode de paiement nécessite des discussions et l'accord des responsables des divisions FI et SPL.

## **Définition et revue du mandat et des ressources des équipes**

### ***Définition du mandat et des ressources des équipes***

Le mandat initial est déterminé de manière globale. Les *descriptifs d'activités* (voir *Enregistrement des activités*) des premiers mois de la période transitoire servent à affiner le mandat des *équipes de support*. Les ressources (locaux, véhicules, matériaux et outils) fournies par le CERN et par le prestataire sont définies. Le mandat et les ressources des équipes de support sont documentés dans le *descriptif du mandat et des ressources* des équipes.

### ***Révision du mandat et des ressources des équipes***

Le *descriptif du mandat et ressources* des équipes est revu, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties par le *manager du contrat pour la division* en collaboration avec les *correspondants d'équipe* et les *responsables hiérarchiques* concernés. Si nécessaire, un avenant aux contrats sera préparé par le *responsable commercial des contrats*.

## **Enregistrement des activités**

Les activités rémunérées en dépense contrôlée font l'objet d'un *descriptif d'activité* (voir la version initiale en Annexe 1) précisant la demande de prestation à laquelle il se rattache, la nature et la durée de ces activités. Les *descriptifs d'activité* sont remplis par les membres de l'équipe au fur et à mesure de l'avancement de l'activité et soumis à l'approbation du *chef d'équipe* et du *correspondant d'équipe* (TBC).

### Pendant la période transitoire

Pendant la période transitoire, la majorité des activités s'effectue en *dépenses contrôlées*. Les *descriptifs d'activité* servent à comprendre les activités, les coûts et à établir un bordereau de prix (voir *Modalités de détermination de prix*).

## **Modalités d'exécution**

### ***Remarques préliminaires***

Les modalités d'exécution décrites ci-dessous sont valables pour la plupart des travaux. Des études de cas ont été réalisées pour différentes demandes de travaux et sont documentées dans des cartes de processus fournis en Annexe 2.

Les petits travaux (1/2 heure à 2-3 heures) font l'objet de modalités d'exécution spécifiques (TBD<sup>5</sup>) qui doivent être développées pendant la période transitoire.

### ***Demandes de prestation***

Les demandes de prestation faites à l'*équipe de support* font l'objet d'une *fiche de demande de travaux* (voir la version initiale en Annexe 3). Les demandes sont émises par les *donneurs d'ordre* et sont adressées au *chef d'équipe* (avec copie au *correspondant d'équipe*) qui distribue le travail aux membres de l'équipe en fonction de leur compétence et de leur disponibilité. Une fois le travail enregistré et distribué, le *donneur d'ordre* peut être en contact direct avec les membres de l'*équipe de support*.

Le *chef d'équipe* fera en sorte que la continuité soit assurée en affectant en

---

<sup>5</sup> Il est peut-être possible de déterminer un prix forfaitaire par intervention.

priorité la (les) personne(s) préalablement impliquée(s).

### ***Planification à court terme***

En plus de la planification à moyen terme (voir *Planification à moyen terme, engagement budgétaire et facturation*), les besoins à court terme (2 à 4 semaines) font l'objet d'une planification réalisée par le *chef d'équipe* en collaboration avec le *correspondant d'équipe*. La planification à court terme peut faire l'objet de réunions impliquant certains membres de *l'équipe de support*, le *correspondant d'équipe* et certains *donneurs d'ordre* concernés. Les activités non prévues dans la planification à court terme sont considérées comme activités non planifiées et font l'objet de modalités particulières (Voir *Modalité d'exécution de travaux non planifiés*).

Les prévisions à court terme permettent de respecter les préavis légaux pour modifier les modèles de travail hebdomadaire rendus possible par modulation annuelle dans le cadre de l'application des 35h.

### ***Gestion de la charge et des priorités***

La charge de travail est gérée par le *chef d'équipe* en collaboration avec le *correspondant d'équipe*.

Les conflits de priorité (liés à l'affectation de compétence particulière, à l'insuffisance momentanée de personnes disponibles ou à une intervention non planifiée) sont également gérés par le *chef d'équipe* en collaboration avec le *correspondant d'équipe*. Le *correspondant d'équipe* peut consulter, si nécessaire, les *responsables hiérarchiques* et les *donneurs d'ordres* concernés pour établir l'avis du CERN.

### ***Modalité d'exécution de travaux non planifiés (TBC<sup>6</sup>)***

#### Après 9 mois de période transitoire

En cas d'intervention non planifiée, trois cas sont possibles:

- les personnes nécessaires sont disponibles ou affectées à des travaux non prioritaires en *dépenses contrôlées*: dans ce cas les personnes pourront être réaffectées sans aucun impact sur les prix ;
- les personnes nécessaires sont occupées sur des travaux au forfait non prioritaires: dans ce cas les personnes pourront être réaffectées moyennant une modification des délais. Un coefficient correcteur de prix pour intervention non planifiée nécessitant une interruption de forfait existant sera appliqué à la demande de travaux non planifiés.
- les personnes nécessaires sont occupées sur des travaux prioritaires: dans ce cas le prestataire devra affecter des ressources supplémentaires de façon temporaire (personne(s) externe(s) à l'équipe de support). Un coefficient correcteur de prix pour intervention urgente nécessitant des ressources supplémentaires sera appliqué à la demande de travaux non planifiés.

---

<sup>6</sup> L'application de coefficients correctifs risque de compliquer les procédures. Il est cependant clair que:

- il faut décourager les demandes non planifiées et récompenser l'effort d'anticipation
- il faut permettre aux prestataires d'avoir une capacité de travail suffisante pour satisfaire les besoins du CERN

Les décisions liées aux interventions non planifiées et ayant une implication sur les coûts seront soumises aux règles des droits de signature en vigueur au CERN pour être acceptées.

### ***Suivi, modifications et contrôle des prestations***

Les travaux font l'objet d'une *fiche de suivi de travaux* permettant le suivi et le contrôle de l'exécution des travaux. Les *fiches de suivi de travaux* sont remplies par le prestataire de l'*équipe de support* et visées pour acceptation par le *donneur d'ordre*. Toutes les modifications par rapport à la *fiche de demande de travaux* y sont enregistrées. Les modifications ayant pour conséquence des ajustements de prix supérieurs à un seuil prédéfini (TBC) feront l'objet de l'acceptation selon les règles de signature du CERN avant exécution.

### ***Suivi et contrôle de la qualité***

Les modalités de contrôle de qualité tout au long de l'exécution d'une prestation de service seront décrites par le *donneur d'ordre* dans la *fiche de demande de travaux*. Elles permettent la mise en oeuvre des corrections nécessaires le plus tôt possible pendant l'exécution des travaux. Les modalités seront suivies par le *correspondant d'équipe* ou par le *donneur d'ordre* selon les équipes en accord avec les prestataires. Les prestataires s'assureront que les modalités permettent effectivement d'obtenir la qualité désirée.

### ***Suivi et contrôle des dépenses (TBC<sup>7</sup>)***

Le *manager du contrat pour la division* suivra l'évaluation des dépenses faites au forfait et en dépense contrôlée et contrôlera que ces dernières ne dépassent pas les sommes budgétisées dans les OSVCs et les enveloppes des dépenses autorisées dans les contrats de service pour la division.

Les prestataires mettront à la disposition du *manager du contrat pour la division* un système d'information offrant une grande visibilité sur les activités couvertes par les prestations, les coûts des activités et l'évolution des dépenses.

## **Modalités de détermination du prix**

### ***Etablissement et négociation d'un bordereau de prix***

#### Pendant les premiers mois de la période transitoire

La majorité des activités s'exécute en *dépenses contrôlées*.

#### Après plusieurs mois de période transitoire

L'analyse des *descriptifs d'activités* permet d'établir graduellement une liste de travaux payables à l'unité: le *bordereau de prix*. Les prix sont basés sur le temps effectivement passé pour effectuer ces travaux et sont négociés par la *responsable commercial des contrats* avec le support du *manager de contrat pour la division*. Le bordereau s'enrichit avec l'expérience.

---

- c'est celui qui perturbe la plan des charges qui doit en assumer les coûts.

<sup>7</sup> Dépend des modalités de gestion budgétaires et méthode de facturation retenues.

### ***Etablissement et acceptation du prix des prestations***

#### Pendant les premiers mois de la période transitoire

La majorité des activités s'exécute en dépense contrôlée payée sur base du temps consacré et le barème des taux horaires en vigueur dans les contrats.

#### Après plusieurs mois de période transitoire (TBC<sup>8</sup>)

Suite à une *demande de travaux*, le *chef d'équipe* avec le support du *manager de groupe* établit un *devis*. Le *devis* est établi en utilisant un ou plusieurs modes de détermination des prix suivant la nature des travaux et l'incertitude liée à leur exécution :

- prix forfaitaire basé sur une estimation des prestations ;
- prix provenant du *bordereau de prix* ;
- dépenses contrôlées payées sur base du temps consacré (plafonnées ou non).

Les *devis* sont proposés au *donneur d'ordre* et/ou *correspondant d'équipe* qui l'accepte ou non. Les cas de refus feront l'objet de commentaires qualifiés du CERN et autorisent une révision du *devis*. L'acceptation finale des *devis* est soumise aux règles des droits de signature en vigueur.

#### ***Imputation aux budgets forfait et dépense contrôlée (TBC)***

Une fois terminées les prestations seront imputées au budget forfait et/ou dépenses contrôlées compte tenu du *devis* et modifications enregistrées sur les *fiches de suivi de travaux*. Ces imputations budgétaires sont gérées par le prestataire et contrôlées par le *manager de contrat pour la division*.

#### ***Révision des prix***

Les prix du *bordereau de prix* ainsi que le taux horaire applicable pour la dépense contrôlée sont révisables dans les limites définies dans le contrat. Le *bordereau de prix* fera l'objet de révisions selon des modalités prédéfinies prenant en compte l'expérience acquise (TBD).

Les modifications des prix sont négociées par le *responsable commercial des contrats* avec le support du *manager de contrat pour la division*.

## **Approvisionnement**

### ***Achat dans les magasins du CERN***

Dans la mesure du possible<sup>9</sup> les achats de matériel dans les magasins du CERN sont effectués par le *chef d'équipe* et sont soumis à l'approbation du correspondant d'équipe et aux règles de droit de signature en vigueur.

### ***Approvisionnement sous la responsabilité du prestataire***

#### Pendant la période transitoire

Aucun approvisionnement n'est effectué par les prestataires.

<sup>8</sup> Nécessite des discussions et l'accord des responsables des divisions SPL et FI.

<sup>9</sup> Les prestataires ont accès aux outils informatiques CERN mais il reste un problème lié aux codes budgétaires.

### Après la période transitoire (TBC<sup>10</sup>)

Le prestataire est responsable de l'approvisionnement pour les ressources qui sont définies comme étant sous sa responsabilité dans le *descriptif du mandat et des ressources*. Le *correspondant d'équipe* peut être consulté pour avis sur la qualité des approvisionnements.

Certaines pièces détachées et matériaux peuvent être fournis par le prestataire et incorporés dans le *bordereau de prix* et/ou à un devis particulier.

## **Gestion des pièces détachées**

Les stocks de pièces détachées restent la propriété du CERN.

Le *chef d'équipe* approvisionne (voir *Approvisionnement*) les stocks pour maintenir les niveaux de pièces détachées requis.

Le *correspondant d'équipe* ou un *donneur d'ordre* autorisé détermine les lieux et méthodes d'approvisionnement, en respect avec les règles d'achat du CERN, ainsi que le niveau des stocks requis.

## **Sécurité des personnes et des biens**

***Structure (organisation) de la prévention de la sécurité (TBD)***

***Procédures de sécurité (TBD)***

***Formation à la sécurité (TBD)***

## **Suivi de la mise en oeuvre**

***Réunion de revue de l'implémentation/ de coordination***

Pendant la période transitoire

L'implémentation des *équipes de support* et de modalités de prestation de service ainsi que la satisfaction des *donneurs d'ordre* sont revues régulièrement par le *groupe de travail ASC* en collaboration avec le *manager de groupe* et le *manager du contrat pour la division*.

Au cours des revues d'implémentation les *managers de groupe* présentent les évolutions qu'ils entendent appliquer à leurs équipes afin de mieux bénéficier des synergies dans leur groupe et proposer un service meilleur et plus performant.

Après la période transitoire

Les réunions de revue de l'implémentation seront remplacées par des réunions de coordination.

***Résolution des problèmes***

Les problèmes sont normalement traités durant les réunions de revue de l'implémentation/de coordination. Une procédure de résolution de conflits adéquate (TBD), permet de traiter les conflits.

---

<sup>10</sup> L'approvisionnement par le prestataire pose certains problèmes. Le passage de matériel aux douanes par les prestataires reste problématique. L'approvisionnement sous la responsabilité des prestataires n'est pas prévu dans les contrats.

## Documents opérationnels

### Bordereau de prix

#### *Description*

Document définissant des prix à l'unité pour certaines prestations « standardisées » ainsi que des prix pour des pièces de rechange et des matériaux à l'unité.

#### *But*

Simplifier l'établissement et l'acceptation de *devis*.

### Descriptif du mandat et des ressources

#### *Description*

Document décrivant les responsabilités en terme de nature de prestation et en terme de ressource d'une *équipe de support*.

#### *But*

Clarifier les responsabilités des *équipes de support*. Définir le domaine de compétence.

### Devis

#### *Description*

Document contenant une proposition de prix (voir *Modalités de détermination de prix*) correspondant à une *fiche de demande de travaux*.

#### *But*

Déterminer le prix d'une prestation. Une fois accepté, ce document contractuel permet d'imputer les coûts des prestations au budget des activités au forfait et au budget des activités *en dépense contrôlée*.

### Fiche de demande de travaux

#### *Description*

Document décrivant la prestation de service requise par le *donneur d'ordre*. La fiche comprend ou fait référence à la spécification plus ou moins détaillée de la prestation. Il contient également la description des modalités de contrôle de qualité.

#### *But*

Décrire les prestations et les principes de contrôle de qualité. Permettre l'établissement du *devis* et la gestion de la charge de travail.

### Fiche de suivi de travaux

#### *Description*

Document décrivant les points d'avancement des travaux et répertoriant toutes les modifications de travaux faites après la demande initiale. Ce document peut être combiné à la fiche de demande de travaux.

#### *But*

Suivre l'évolution des travaux par rapport à la *fiche de demande de travaux* originale et les modifications requises. Permettre l'imputation budgétaire correspondant aux travaux réellement exécutés.



**Plan de charge*****Description***

Document décrivant les activités prévues ainsi que les provisions pour une équipe et pour 6 mois. ***But***

Evaluer l'adéquation d'une équipe. Optimiser l'utilisation des ressources.

**Descriptif d'activité*****Description***

Document décrivant les activités passées (typiquement la semaine écoulée) d'un ou plusieurs membres d'une *équipe de support*.

***But***

Compréhension des activités et de coûts: établissement du *cahier des charges*, enrichissement du *bordereau de prix*, justificatif pour le paiement en dépense contrôlée.

## **Annexes**

**Annexe 1 - Descriptif d'Activité (version 0)**

**Annexe 2 - Cartes de processus des études de cas**

**Annexe 3 - Fiche de Demande et de Suivi des Travaux (version 0)**

Annexe 1

**DESCRIPTIF D'ACTIVITE**

Page /

<i>Lieu de travail:</i>	<i>Nom:</i>	<i>Division :</i>	<i>Groupe:</i>	<i>Section:</i>
<i>Tél:</i>				

<b>Descriptif de la semaine n°</b>	<b>du</b>		<b>au</b>	
------------------------------------	-----------	--	-----------	--

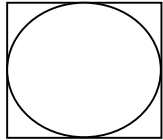
<i>Désignation</i>		<b>Temps passé</b>	Travaux de montage	Travaux de câblage	Maintenance corrective	Maintenance préventive	Etudes développement	Travaux CAO, DAO	Suivi de projet	Administratifs (gestion, achats ...)	Secrétariat	Autre
<b>Lundi</b>												
<b>Mardi</b>												
<b>Mercredi</b>												
<b>Judi</b>												
<b>Vendredi</b>												
<b>Samedi</b>												

## Annexe 2 : Cartes de processus des études de cas

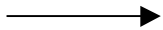
### *Symboles utilisés*



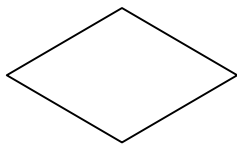
Activités, étapes dans le processus



Processus dont les étapes ne sont pas détaillées dans la carte de processus

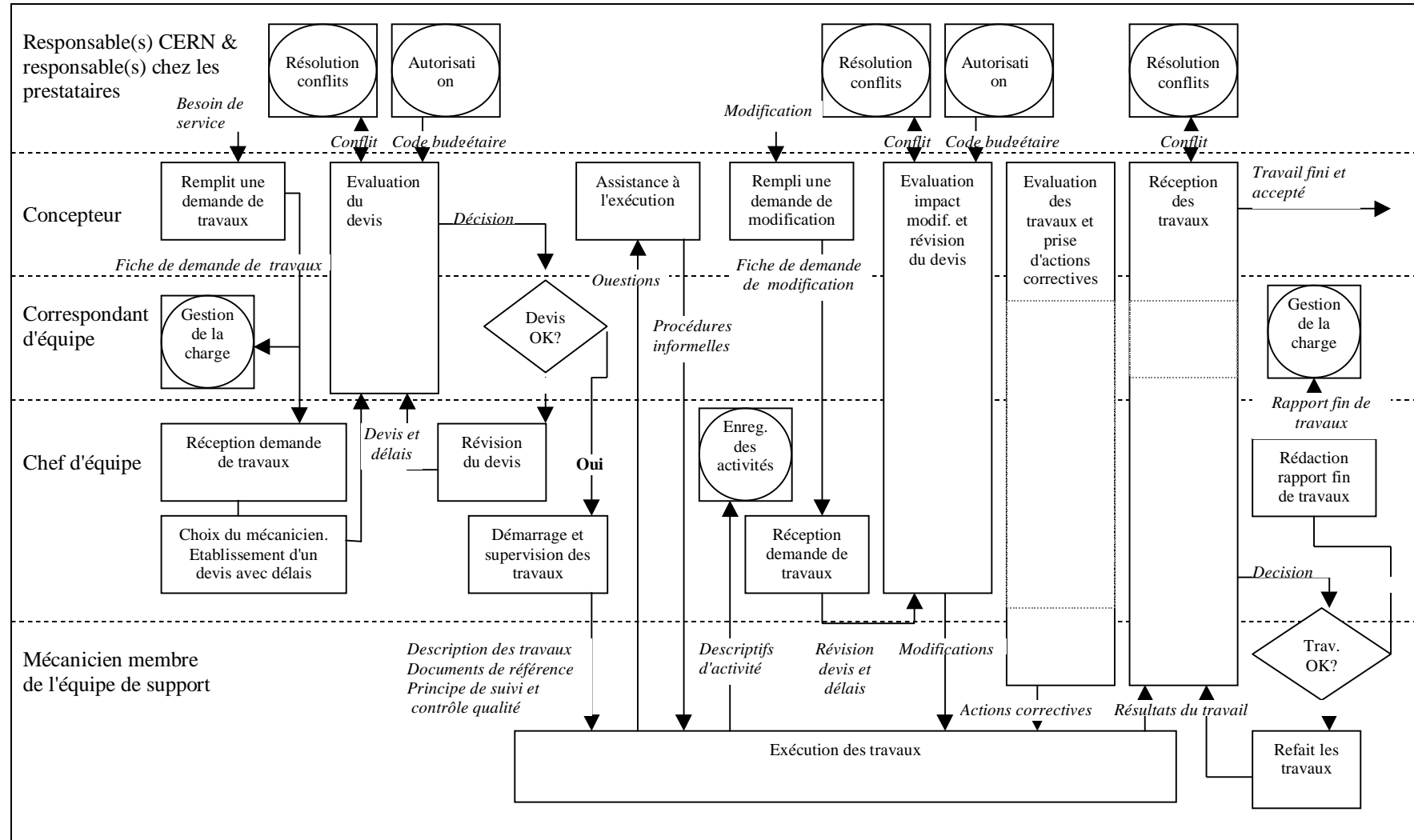


Entrée et sorties des processus (document, chose physique, ...)

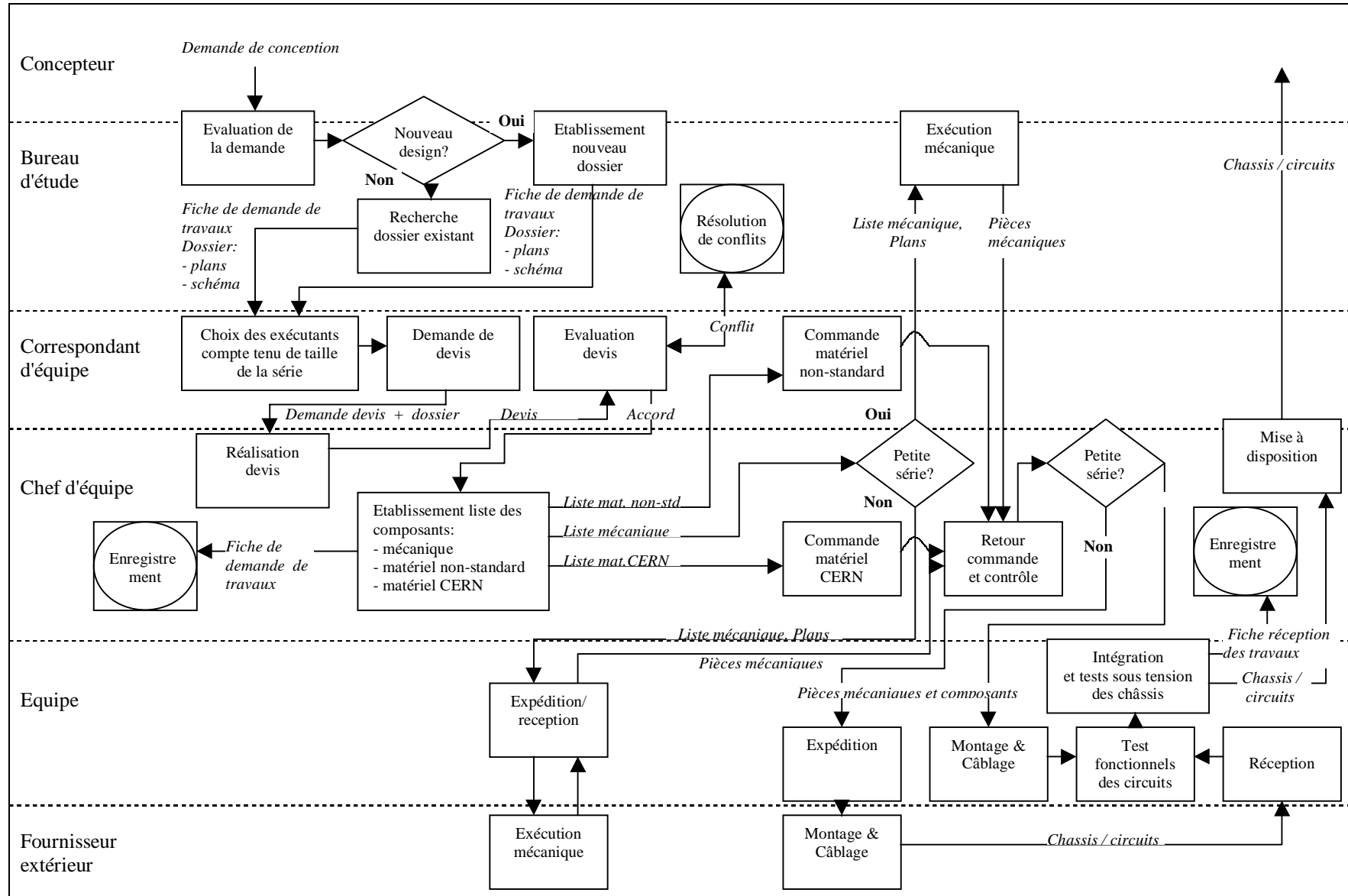


Décision

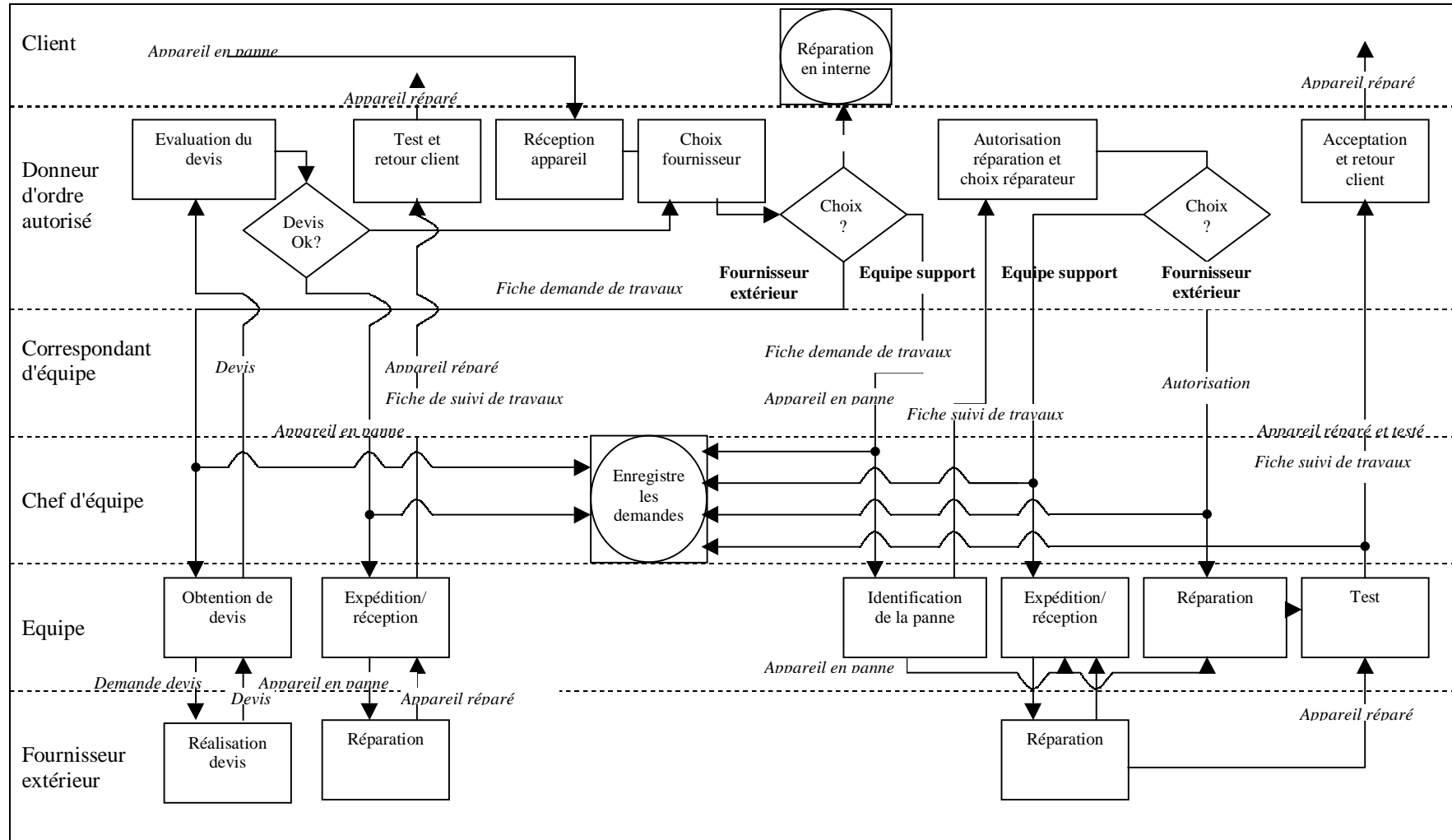
## Cas 1 - Travaux d'assemblage mécanique des deux bras de la cathode du septum



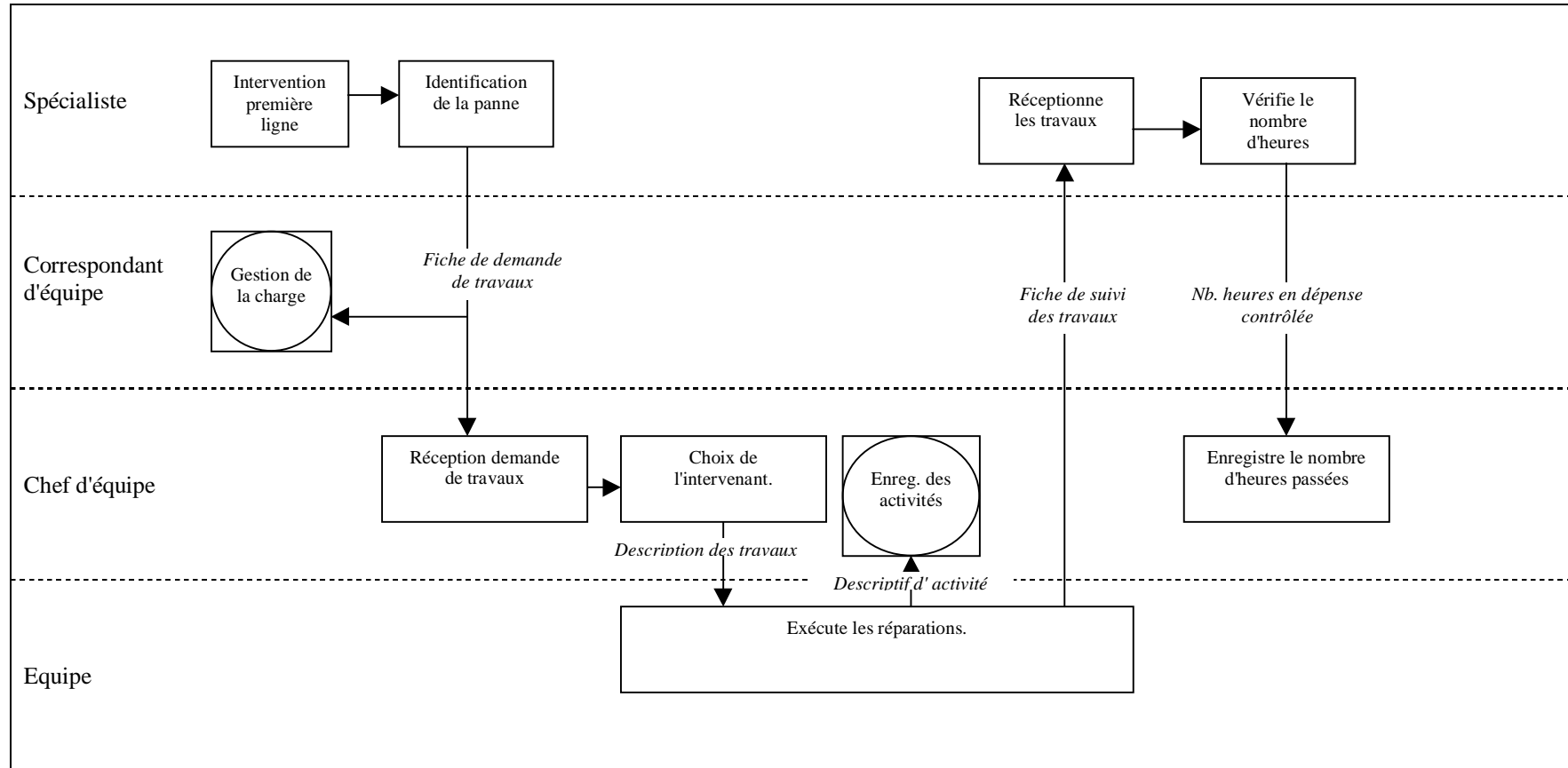
## Cas 2 - Conception/assemblage de châssis électroniques



### Cas 3 - Réparation modules / appareils électroniques



### Cas 4 - Réparation boîte de connexion d'un aimant kicker





### Annexe 3

<b>FICHE DE DEMANDE ET DE SUIVI DES TRAVAUX</b>				Page /
N° de demande :	Contrat concerné :	Division :	Groupe :	Section :
Code budgétaire, ordre de service ou texte				
<b>1. DEMANDE DE TRAVAUX :</b>				
Date de la demande :	Nom(s) de l'intervenant(s) concerné(s) :	Délai prévu :	Temps prévu :  Tps réalisé :	
Description des travaux à réaliser par l'intervenant :				
Références des plans et/ou documents fournis à l'intervenant :				
	Nom	Date	Visa	
Demandeur du CERN :				
Intervenant du Groupement :				

**2. POINTS D'AVANCEMENTS**

Page /

P O I N T  A V A N C E M E N T  N°1	Date du point d'avancement :	Nouveau délai prévu :	Nouveau temps prévu :	
	Description :			
		Nom	Date	Visa
	Demandeur du CERN :			
	Intervenant du Groupement :			

P O I N T  A V A N C E M E N T  N°2	Date du point d'avancement :	Nouveau délai prévu :	Nouveau temps prévu :	
	Description :			
		Nom	Date	Visa
	Demandeur du CERN :			
	Intervenant du Groupement :			

P O I N T  A V A N C E M E N T  N°3	Date du point d'avancement :	Nouveau délai prévu :	Nouveau temps prévu :	
	Description:			
		Nom	Date	Visa
	Demandeur du CERN :			
	Intervenant du Groupement :			

P O I N T  A V A N C E M E N T  N°4	Date du point d'avancement :	Nouveau délai prévu :	Nouveau temps prévu :	
	Description:			
		Nom	Date	Visa
	Demandeur du CERN :			
	Intervenant du Groupement :			

**3. RECEPTION DES TRAVAUX :**

Page /

Date de réception :

Délai réalisé :

Temps réalisé :

Liste des plans et/ou documents fournis par l'intervenant à la fin des travaux :

	Nom	Date	Visa
Demandeur du CERN :			