

Synthèse : *La production d'un service (définition)*

Quel service ?

-La collecte dans le but de favoriser le recyclage...

Quels produits ?

-Les bouchons plastiques

-Les cartouches d'encre d'imprimante usagées

Dans quel but ?

==>

==>

LE CAHIER DES CHARGES D'UN SERVICE

139 Analyser le cahier des charges

SERVICE	ANALYSER LA DEMANDE EN TROIS POINTS DE VUE		
<p><i>Ci-contre, un tableau récapitulatif des listes de questions qu'il est possible de se poser avant de répondre à un appel d'offres.</i></p>	<p style="color: #800000;"><i>Les questions centrées sur le demandeur</i></p> <div style="background-color: #800000; color: white; text-align: center; padding: 2px;">CONTEXTE</div> <ul style="list-style-type: none"> • Qui demande le service ? • Qui est le bénéficiaire du service ? • De quel type de service s'agit-il ? <div style="background-color: #800000; color: white; text-align: center; padding: 2px;">COMMUNICATION</div> <ul style="list-style-type: none"> • Comment la demande est-elle formulée ? • Le cahier des charges est-il suffisamment détaillé ? • Est-il nécessaire de rencontrer le demandeur ? <div style="background-color: #800000; color: white; text-align: center; padding: 2px;">OBJECTIFS</div> <ul style="list-style-type: none"> • Quel besoin le demandeur cherche-t-il à satisfaire ? • Quels sont les objectifs du service ? • Quelle est la cible de ce service ? 	<p style="color: #800000;"><i>Les questions centrées sur le service</i></p> <div style="background-color: #006633; color: white; text-align: center; padding: 2px;">ÉCHÉANCES</div> <ul style="list-style-type: none"> • Quel est le délai de mise en place du service ? • Le service intervient-il à une date où l'entreprise est suffisamment disponible pour y répondre ? <div style="background-color: #006633; color: white; text-align: center; padding: 2px;">LOCALISATION</div> <ul style="list-style-type: none"> • Où le service devra-t-il être rendu ? <div style="background-color: #006633; color: white; text-align: center; padding: 2px;">CONTENU</div> <ul style="list-style-type: none"> • La demande nécessite-t-elle plusieurs services ? • La demande nécessite-t-elle de nombreuses opérations ? • Quels sont les moyens à mettre à la disposition du demandeur ? • Faudra-t-il faire appel à d'autres entreprises ? 	<p style="color: #800000;"><i>Les questions centrées sur l'entreprise</i></p> <div style="background-color: #003366; color: white; text-align: center; padding: 2px;">MÉTIER</div> <ul style="list-style-type: none"> • La demande correspond-elle au métier de l'entreprise ? <div style="background-color: #003366; color: white; text-align: center; padding: 2px;">MÉMOIRE</div> <ul style="list-style-type: none"> • L'entreprise a-t-elle déjà travaillé pour ce demandeur ? • L'entreprise a-t-elle déjà rendu des services de même nature ? • L'entreprise a-t-elle archivé des dossiers décrivant des opérations analogues ? <div style="background-color: #003366; color: white; text-align: center; padding: 2px;">RÉPONSE</div> <ul style="list-style-type: none"> • Qui, dans l'entreprise, prend le service sous sa responsabilité ? • Comment montrer que l'entreprise réunit toutes les conditions et mérite d'être retenue ?

L'ORGANISATION D'UN SERVICE

156 Anticiper dans le temps et l'espace

LE TEMPS

L'organisation du temps a pour but de prévoir et de suivre la réalisation d'un projet.

Organiser

Méthode de planification :

- Dresser la liste (l'inventaire) des opérations.
- Déterminer l'ordre de succession des opérations.
- Déterminer la durée des opérations.
- Établir le planning des opérations.

Programmation dans le temps

Dans les cas simples, comportant peu d'opérations, l'établissement du calendrier ne pose pas de problème.

Lorsque le projet comporte de nombreuses opérations, il peut être nécessaire de recourir à des outils de programmation (par exemple, décrire le projet sous forme d'organigramme ou sous forme de graphe). Ces outils permettent d'établir le planning.

Implantation dans le temps

Le planning décrit l'implantation des opérations dans un calendrier.

Il permet à tous les intervenants d'établir des relations d'antériorité entre les opérations dont ils ont la charge et de les situer par rapport à un même repère temporel.

L'ESPACE

L'organisation de l'espace a pour but de décomposer l'espace du projet en lieux fonctionnels reliés entre eux.

Organiser

L'organisation de l'espace comporte quatre problèmes :

L'implantation

Définir, sur une représentation des lieux (un plan, une carte...), l'emplacement de chacune des activités du projet.

La signalisation

Créer une description des lieux permettant à toute personne de s'y repérer (donner un nom aux différents espaces...).

Mettre en place des repères sur les lieux (fléchage, panneaux indicateurs...).

La circulation

Décrire, sur un plan, la circulation des personnes (les participants, les visiteurs...), des objets (les instruments, les matériaux...) et des véhicules. Assurer la fluidité des déplacements.

La sécurité

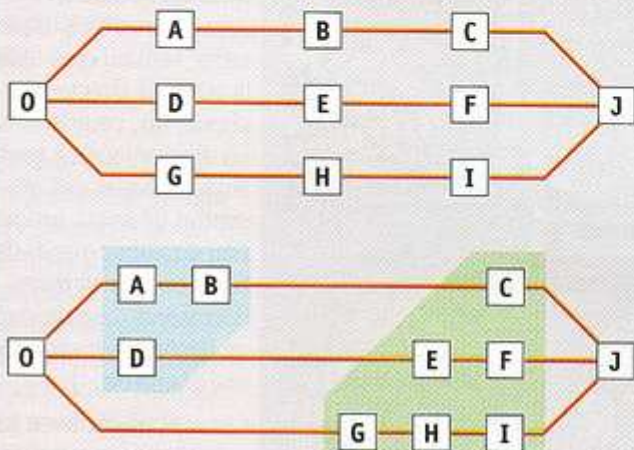
Permettre une évacuation rapide des lieux (implantation et signalisation des issues de secours). Permettre l'accès des secours.

Rendre l'organisation visible

Les deux graphes ci-dessous représentent les mêmes opérations et les mêmes contraintes d'antériorité.

Le premier suffit pour traduire ces contraintes.

Le second, en jouant sur la disposition des opérations, fait apparaître des regroupements. Ils permettent, ici, de distinguer visuellement un groupe d'opérations initiales et un groupe d'opérations finales.



LE PLAN ET LA CARTE

L'organisation de l'espace est généralement décrite dans deux sortes de documents :

- des documents destinés aux équipes techniques, par exemple un plan architectural et une carte routière ;
- un document destiné aux usagers ou aux clients du service, par exemple un plan simplifié des lieux et des accès.

Les documents à réunir

Plan d'architecte
Plan de ville
Carte routière

Les documents à produire

Plan d'agencement
Itinéraires
Schémas de communication

L'organisation d'un service

A– Anticipe dans le temps...

Cela consiste à prévoir la réalisation du projet selon un déroulement précis pensé à l'avance.

La méthode demande à définir les opérations à prévoir et les classer :

- *Dresser la liste*
- *Déterminer l'ordre de succession*
- *Déterminer la durée*
- *Etablir un planning*

B– Anticiper dans l'espace...

Cela consiste à décomposer l'espace du projet en lieux fonctionnels pensés pour la mise en place du service.

Il faut alors penser :

- *Implantation*
- *Signalisation-information*
- *Circulation*
- *Sécurité*

C– ORGANIGRAMME DE MISE EN PLACE

À partir de la demande d'offre...

Phase n°1 /
Etude pour la définition du BESOIN

Phase n°2 /
L'écriture du CAHIER DES CHARGES

Phase n°3 /
La recherche et la mise en place d'un prestataire de services

Phase n°4 /
La réalisation du service