CLARANS consulting

La Démarche Qualité Clarans :

UN ÉCOSYSTÈME POUR RÉUSSIR

LABEL COMPÉTENCES
Consult in France
SYNTEC STRATÉGIE & MANAGEMENT
Consult'in France

La Démarche Qualité Clarans consulting

LABEL SYNTEC

depuis 2015

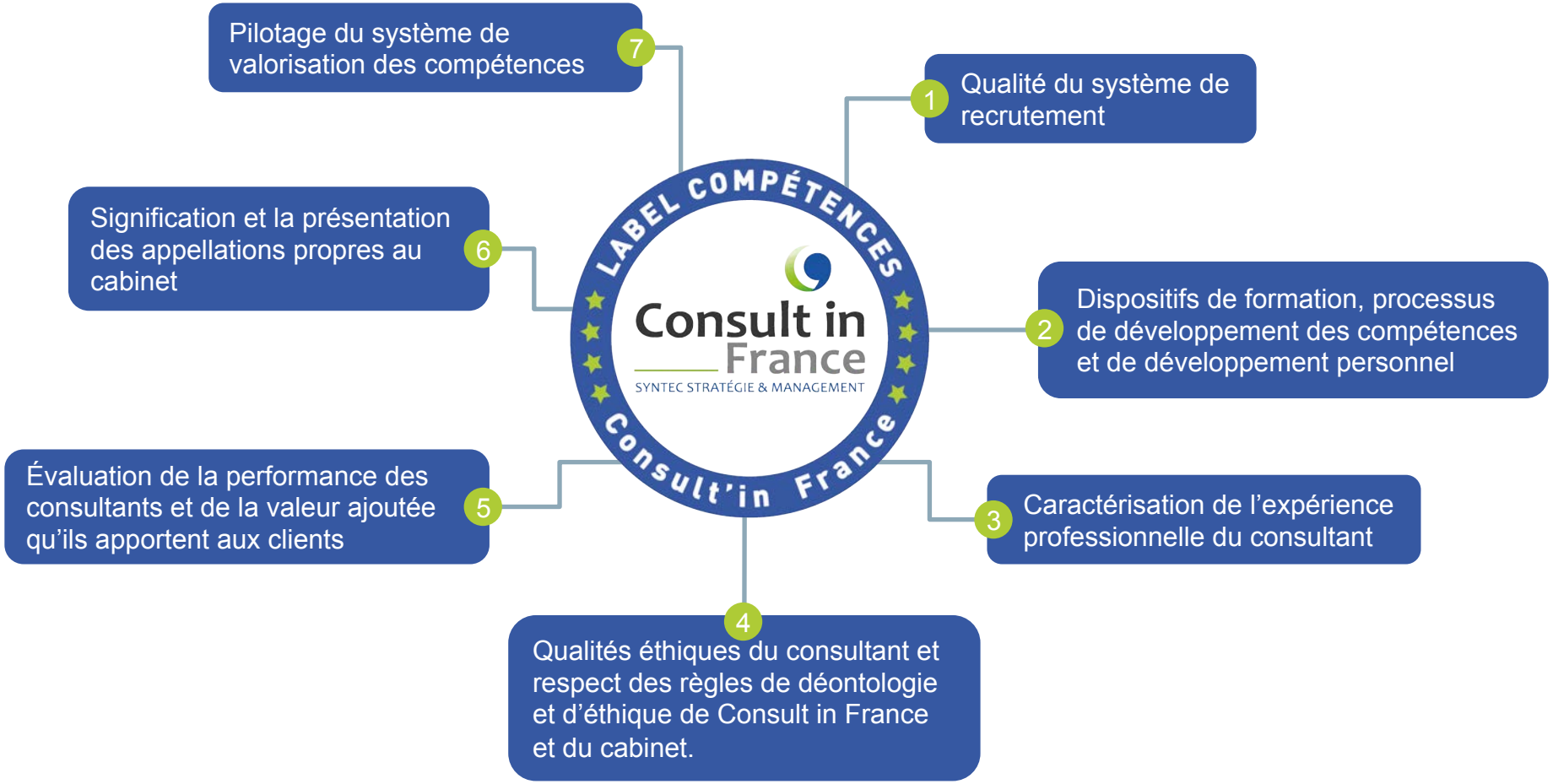
Clarans Consulting est certifié du label de compétences de Consult in France – Syntec Stratégie & Management

- **Ce label qualifie notre système de management résolument orienté vers la satisfaction de nos clients.**
- **Afin de garantir la qualité de nos prestations et la réussite de nos missions, nous déployons systématiquement une démarche qui permet :**
  - De garantir le bon cadrage de la mission et la définition de ses objectifs ;
  - D'assurer un suivi régulier de l'avancement de la mission ;
  - D'assurer la traçabilité des actions réalisées tout au long de la prestation ;
  - De faire évaluer nos consultants par nos clients au terme de chaque mission.

© Clarans consulting - 2016

La Démarche Qualité Clarans consulting

MISE EN ŒUVRE DES 7 LIGNES DIRECTRICES DU LABEL



© Clarans consulting - 2016

Notre processus Qualité

- À chaque étape clé de nos prestations correspond un livrable.
- Nos consultants sont systématiquement évalués par nos clients suivant des critères objectifs.

ÉTAPE 1 — Réponse à l'appel d'offre	Livrable 1 — Note de cadrage
ÉTAPE 2 — Contractualisation et lancement de la mission	Livrable 2 — Lettre de mission
ÉTAPE 3 — Réalisation de la mission	Livrable 3 — Fiche de pilotage projet
ÉTAPE 4 — Bilan et évaluation de la mission	Livrable 4 — Évaluation finale de la prestation

© Clarans consulting - 2016

Une base documentaire formalisée

AVANT LA MISSION

Livrable 1

Note de cadrage

Clarans

CLARANS consulting

Biogep
Immeuble Le Clarté
1 rue François Jacob
92500 Rueil Malmaison - France

A l'attention de Mr Michel Boucher

Le 23 avril 2013

Objet : Accompagnement du service Achats sur la refonte du traitement biologique de la station d'épuration Seine Aval à Achères.

Monsieur Boucher,

Nous souhaitons vous remercier pour la qualité de l'accueil et la convivialité qui ont prévalues à notre entretien du 22 avril dernier, et de vous confirmer notre intérêt à développer avec vous une relation de support opérationnel dans l'accompagnement des achats pour le projet de la refonte du traitement biologique de la station d'épuration Seine Aval à Achères.

Comme convenu à l'issue de cet entretien, nous vous adressons une note récapitulative du contenu de notre entretien, mettant en valeur comment le cabinet Clarans aura plaisir à vous accompagner sur ce projet stratégique que constitue le traitement biologique de la station d'épuration Seine Aval à Achères et à vous apporter un support opérationnel répondant à vos attentes.

◊ **Eléments de contexte:**

L'usine de Seine aval située à Achères (78) est la plus grande station de dépollution des eaux usées d'Europe (1200 hectares). Gérée par le SIAAP -Syndicat Interdépartemental pour l'Assainissement de l'Agglomération Parisienne-, elle permet de traiter chaque jour plus d'un million et demi de mètres cubes d'eaux domestiques, pluviales et industrielles en provenance de toute l'agglomération parisienne.

En 2009, le SIAAP a lancé à Seine Aval d'importants travaux de modernisation pour la mise en conformité des équipements de l'usine avec la directive européenne sur les eaux résiduaires urbaines (DERU), dans le cadre d'un vaste programme de refonte de l'usine. Les travaux consistent à étendre les ouvrages de bio-filtration existants et à construire une nouvelle filière de traitement membranaire. La mise en route des nouvelles installations d'assainissement est prévue fin 2017 (source: www.actu-environnement.com).

Les études et la réalisation se font au sein d'un groupement à parts égales entre OTV et DEGREMONT.
Le montant des achats pour le projet Biogep (Groupement des épurateurs de la Biologie de Seine Aval) représente 275 millions d'Euros et comprend des dossiers clés tels que : le lot électricité pour 65 millions d'Euros, le lot montage et tuyauterie pour 25 millions d'Euros et le lot automatisme pour 15 millions d'Euros.

CLARANS consulting,
Sarl au capital de150 000 euros
APE: 7022 Z - Siret: 451 590 954 000 25 - N° TVA : FR 64 451 590 954
Siège Social : 55 AVENUE MARCEAU 75116 PARIS
Tél : +33(0)1 56 60 59 06 - Fax : +33(0)1 56 89 26 27 - www.clarans-consulting.com

Livrable 2

Lettre de mission

Clarans

CLARANS consulting

MEMO

DESTINATAIRE : Arthur SAURON
EXPÉDITEUR : Guy Elien. Directeur conseil Clarans
CC :
DATE : 27 juil. 15
OBJET : Lettre de mission

Cette lettre de mission a pour objectif de valider les éléments contextuels et contractuels de la mission qui vous est confiée à compter du 1er Juin 2015, ainsi que de préciser les conditions de nos prestations ainsi que vos responsabilités liées à cette mission.

Dans le cadre de cette mission, nous vous mandatons en qualité **de Consultant Achat** auprès de notre client :

Inova construction - 1 rue Eugène et Armand Peugeot à 92508 Rueil-Malmaison

Vous interviendrez en qualité de : **Acheteur projet**

Selon les dispositions prévues par votre contrat de travail et les bonnes pratiques en vigueur au sein du cabinet Clarans.

◊ **Le contexte client :**

La société Inova construction est une société du groupe Altawest en charge de l'ingénierie construction de centrales clefs en main de cogénération, de valorisation énergétique de déchets ou de combustibles biomasses.

Son service Achats participe à la contractualisation des projets clef en main et a souhaité être accompagné par le cabinet Clarans pour renforcer la mise en place des processus Achats. La mission nécessite de mettre en application les processus Achat révisés et de le partager ses pratiques avec l'ensemble des acteurs impliqués dans les projets : chefs de projets, ingénieurs, juristes, finance, équipes construction.

Les projets de construction peuvent atteindre plusieurs dizaines de millions d'euros et nécessiter un temps de réalisation pouvant aller jusqu'à 24 mois. Cette mission devra aussi permettre d'analyser le panel fournisseur tuyauterie et d'identifier les opportunités de sourcing. Le planning des projets est parfois très contraint par les contrats signés avec les collectivités.

Le service achats d'Inova construction gère en majeure partie des achats directs type travaux de tuyauterie, calorifuge, génie civil, de fournitures et des achats indirects de prestations.

◊ **Le projet client :**

Clarans a été sollicitée pour intervenir comme support opérationnel pour la contractualisation des besoins nécessaires à la réalisation de ces projets et accompagner la mise en place du nouveau process Achats.

Le client attend de nous que :

- Nous lancions les consultations sur les marchés de travaux et fournitures nécessaires à la réalisation du projet,
- Nous validions les projets de contrat avec l'équipe juridique,
- Nous rencontrions les entreprises pour les alignements techniques et commerciaux,
- Nous engagions les commandes de travaux et fournitures du projet en charge,
- Nous assurions le suivi contractuel des marchés de travaux et fournitures,
- Nous établissions un sourcing sur le segment tuyauterie.

CLARANS consulting, Sarl au capital de150 000 euros
APE: 7022 Z - Siret: 451 590 954 000 25 - N° TVA : FR 64 451 590 954
Siège Social : 55 Avenue Marceau 75116 Paris
Tél : +33(0)1 56 60 59 06 - Fax : +33(0)1 56 89 26 27
www.clarans-consulting.com

© Clarans consulting - 2016

Une base documentaire formalisée

AVANT LA MISSION

Livrable 1

CLARANS consulting

Biogep
Immeuble Le Clarté
1 rue François Jacob
92500 Rueil Malmaison - France

A l'attention de Mr Michel Boucher

Le 23 avril 2013

Objet : Accompagnement du service Achats sur la refonte du traitement biologique de la station d'épuration Seine Aval à Achères.

Monsieur Boucher,

Nous souhaitons vous remercier pour la qualité de l'accueil et la convivialité qui ont prévalues à notre entretien du 22 avril dernier, et de vous confirmer notre intérêt à développer avec vous une relation de support opérationnel dans l'accompagnement des achats pour le projet de la refonte du traitement biologique de la station d'épuration Seine Aval à Achères.

Comme convenu à l'issue de cet entretien, nous vous adressons une note récapitulative du contenu de notre entretien, mettant en valeur comment le cabinet Clarans aura plaisir à vous accompagner sur ce projet stratégique que constitue le traitement biologique de la station d'épuration Seine Aval à Achères et à vous apporter un support opérationnel répondant à vos attentes.

◊ **Eléments de contexte:**

L'usine de Seine aval située à Achères (78) est la plus grande station de dépollution des eaux usées d'Europe (1200 hectares). Gérée par le SIAAP -Syndicat Interdépartemental pour l'Assainissement de l'Agglomération Parisienne-, elle permet de traiter chaque jour plus d'un million et demi de mètres cubes d'eaux domestiques, pluviales et industrielles en provenance de toute l'agglomération parisienne.

En 2009, le SIAAP a lancé à Seine Aval d'importants travaux de modernisation pour la mise en conformité des équipements de l'usine avec la directive européenne sur les eaux résiduaires urbaines (DERU), dans le cadre d'un vaste programme de refonte de l'usine. Les travaux consistent à étendre les ouvrages de bio-filtration existants et à construire une nouvelle filière de traitement membranaire. La mise en route des nouvelles installations d'assainissement est prévue fin 2017 (source: www.actu-environnement.com).

Les études et la réalisation se font au sein d'un groupement à parts égales entre OTV et DEGREMONT.
Le montant des achats pour le projet Biogep (Groupement des épurateurs de la Biologie de Seine Aval) représente 275 millions d'Euros et comprend des dossiers clés tels que : le lot électricité pour 65 millions d'Euros, le lot montage et tuyauterie pour 25 millions d'Euros et le lot automatisme pour 15 millions d'Euros.

CLARANS consulting,
Sarl au capital de150 000 euros
APE: 7022 Z - Siret: 451 590 954 000 25 - N° TVA : FR 64 451 590 954
Siège Social : 55 AVENUE MARCEAU 75116 PARIS
Tél : +33(0)1 56 60 59 06 - Fax : +33(0)1 56 89 26 27 - www.clarans-consulting.com

Clarans a été sollicitée pour intervenir comme support opérationnel auprès de l'équipe Achats du projet. La mission étant de prendre en charge un certain nombre d'équipements sur l'ensemble du processus et de la gouvernance achat définis par le groupement, de satisfaire aux besoins des spécifications techniques jusqu'à la mise en place des équipements sur site, dans le respect des délais et des budgets fixés.

◊ **Nos expertises et domaines de compétences**

Expert des fonctions Achats / Supply-Chain et de l'Ingénierie des organisations, Clarans consulting se prévaut de nombreuses années d'expériences dans l'optimisation des organisations sur les aspects liés à la définition, au déploiement et à la conduite de projets achat, mais aussi au renforcement des processus transactionnels. Nous encourageons également nos clients à placer dans une même dynamique les Hommes, les Processus et les Systèmes.

Nous sommes parfaitement en mesure de vous accompagner dans la réalisation du support attendu, et à mettre à disposition nos expertises et compétences pour répondre aux ambitions affichées.

◊ **Objectifs de la mission:**

- Prendre en charge un certain nombre de dossiers, analyser les offres (TCO) et les optimiser afin de répondre aux objectifs budgétaires définis, dans le respect des délais contractuels imposés par l'affaire (40 contrats sont à mettre en place sur 2013),
- Négocier les conditions applicables et rédiger les contrats au plus vite afin de respecter les délais initialement prévus,
- Garantir la conformité des équipements aux contrats d'achat et assurer leur acheminement sur site,
- Communiquer largement avec l'ensemble des parties prenantes de manière factuelle et professionnelle par l'intermédiaire d'un reporting formalisé.

La mission démarrera le 22 mai 2013 pour une durée minimale de 6 mois.

◊ **Les livrables de la mission se structurent comme suit :**

1. Lancement et suivi des appels d'offres,
2. Etablissement des TCO (Tableau Comparatif d'Offres),
3. Négociations commerciales et rédaction des points clés (difficultés, points positifs...),
4. Engagement des contrats,
5. Gestion des tableaux de bord et des indicateurs.

◊ **Interlocuteurs**

Cette intervention sera placée sous la responsabilité de :

- **Mlle Julie FONTAINE,** acheteuse spécialisée dans les domaines de la construction, du bâtiment et de l'industrie. Consultante confirmée du cabinet Clarans, Mlle Fontaine est en capacité de vous assister dans l'optimisation de vos processus Achats, en vous accompagnant dans le déploiement des consultations et appels d'offre (Études de marchés, étude d'opportunités, rédaction des appels d'offres, analyses multicritères et étude Total Cost Ownership, détection des leviers de performance, négociation et renforcement de la relation fournisseur).

  Elle vient de couvrir 3 années de mission au sein des achats centraux du groupe Degremont où elle a couvert des projets de construction à l'international.

2

Durant cette mission, elle sera supervisée par M. Guy Elien, Directeur Conseil-Associé du cabinet Clarans-consulting.

Plus de 30 ans d'expérience opérationnelle des fonctions Achats, Logistique et Optimisation Industrielle, développées auprès de groupes internationaux, leaders sur leur marché, dans les domaines des services, de l'ingénierie, de l'équipement automobile et de la chimie.

◊ **Eléments budgétaires :**

Sur ces bases, nous sommes en mesure de vous proposer une prestation d'assistance valorisée à €/j que nous facturerons au temps effectivement passé.

Notre facturation sera établie mensuellement, à l'entité de votre choix, et payable à 30 jours de réception de nos factures.

Nos factures vous seront présentées accompagnées d'un reporting mensuel vous donnant l'avancement enregistré au regard des objectifs et livrables définis entre nous.

Ce document de cadrage reflétant un bref résumé de notre entretien et la représentation synthétique de notre compréhension sur le projet Biogep , nous serions ravis de l'amender de tout complément qui vous semblerait indispensable à une appréciation exhaustive de vos enjeux.

Nous nous permettrons de revenir vers vous, dans les prochains jours, afin de compléter notre perception de vos exigences et d'être en mesure de structurer, avec vous, les premiers éléments d'une démarche répondant à vos attentes.

Dans cette attente, je vous prie de croire, Monsieur Boucher, en l'expression de nos meilleurs sentiments

Guy Elien
Directeur conseil
Mobile : 06 86 08 92 63

Copie : Julie Fontaine

3

Note de cadrage

© Clarans consulting - 2016

Une base documentaire formalisée

AVANT LA MISSION

Livrable 2

CLARANS consulting

MEMO

DESTINATAIRE : Arthur SAURON
EXPÉDITEUR : Guy Elien. Directeur conseil Clarans
CC :
DATE : 27 juil. 15
OBJET : Lettre de mission

Cette lettre de mission a pour objectif de valider les éléments contextuels et contractuels de la mission qui vous est confiée à compter du 1° Juin 2015, ainsi que de préciser les conditions de nos prestations ainsi que vos responsabilités liées à cette mission.

Dans le cadre de cette mission, nous vous mandatons en qualité **de Consultant Achat** auprès de notre client :

Inova construction - 1 rue Eugène et Armand Peugeot à 92508 Rueil-Malmaison

Vous interviendrez en qualité de : **Acheteur projet**

Selon les dispositions prévues par votre contrat de travail et les bonnes pratiques en vigueur au sein du cabinet Clarans.

◊ Le contexte client :

La société Inova construction est une société du groupe Altawest en charge de l'ingénierie construction de centrales clefs en main de cogénération, de valorisation énergétique de déchets ou de combustibles biomasses.

Son service Achats participe à la contractualisation des projets clef en main et a souhaité être accompagné par le cabinet Clarans pour renforcer la mise en place des processus Achats. La mission nécessite de mettre en application les processus Achat révisés et de le partager ses pratiques avec l'ensemble des acteurs impliqués dans les projets : chefs de projets, ingénieurs, juristes, finance, équipes construction.

Les projets de construction peuvent atteindre plusieurs dizaines de millions d'euros et nécessiter un temps de réalisation pouvant aller jusqu'à 24 mois. Cette mission devra aussi permettre d'analyser le panel fournisseur tuyauterie et d'identifier les opportunités de sourcing. Le planning des projets est parfois très contraint par les contrats signés avec les collectivités.

Le service achats d'Inova construction gère en majeure partie des achats directs type travaux de tuyauterie, calorifuge, génie civil, de fournitures et des achats indirects de prestations.

◊ Le projet client :

Clarans a été sollicitée pour intervenir comme support opérationnel pour la contractualisation des besoins nécessaires à la réalisation de ces projets et accompagner la mise en place du nouveau process Achats.

Le client attend de nous que :

- Nous lancions les consultations sur les marchés de travaux et fournitures nécessaires à la réalisation du projet,
- Nous validions les projets de contrat avec l'équipe juridique,
- Nous rencontrions les entreprises pour les alignements techniques et commerciaux,
- Nous engagions les commandes de travaux et fournitures du projet en charge,
- Nous assurions le suivi contractuel des marchés de travaux et fournitures,
- Nous établissions un sourcing sur le segment tuyauterie.

CLARANS consulting, Sarl au capital de150 000 euros
APE: 7022 Z - Siret: 451 590 954 000 25 - N° TVA : FR 64 451 590 954
Siège Social : 55 Avenue Marceau 75116 Paris
Tél : +33(0)1 56 60 59 06 - Fax : +33(0)1 56 89 26 27
www.clarans-consulting.com

◊ Les livrables attendus

Sont ceux définis avec le client, à savoir :

- Déployer le processus achat sur les projets confiés,
- Documenter les rencontres avec les fournisseurs,
- Assurer un reporting régulier et formalisé permettant de suivre les engagements sur projets,
- Adapter les projets de contrats à la typologie des travaux,
- Mesurer la performance achat des opérations confiées.

Le suivi de votre activité auprès de votre référent Clarans est assuré par la production mensuelle et l'analyse de la fiche de pilotage projet (FPP)

◊ La démarche professionnelle Clarans

L'organisation interne a adopté une gestion par dossier pris en charge par les consultants. Ceux-ci disposent de toutes les marges de manœuvres nécessaires à leur réalisation, et demande une communication sans faille entre toutes les parties. En tout état de cause, les décisions finales sont prises par votre référent hiérarchique M Guy Elien, au quotidien, et les associés pour les grandes orientations du cabinet.

◊ L'organisation du travail, des congés et de la santé au travail

La qualité délocalisée de nos activités auprès de nos clients ne dispense par la Direction du cabinet Clarans de son pouvoir de direction sur les salariés de l'entreprise, cette autorité comprend le pouvoir de donner des directives, celui d'en contrôler l'exécution et le pouvoir d'en sanctionner la mauvaise exécution. Il s'exerce à tout moment et en tous lieux.

Les congés sont pris d'un commun accord entre le collaborateur et son responsable hiérarchique. Compte tenu de notre forte dépendance à l'activité de nos clients, il conviendra préalablement à toutes prises de congés qu'une validation ait été faite auprès du client et qu'une information formelle lui ait été faite afin de limiter les perturbations liées à ces absences.

Chaque salarié est responsable de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des personnes de son entourage du fait de ses actes ou de ses omissions au travail.

La couverture du dispositif de santé chez Clarans est assurée par l'ACMS (Association interprofessionnelle des centres médicaux et sociaux de santé au travail) aupres de laquelle Clarans a souscrit une prestation d'assistance. Les détails et modalités vous ont été communiqués par une note interne du cabinet

Aux termes du contrat commercial signé avec notre client, vous êtes tenu de vous conformer aux dispositions applicables à l'hygiène et à la sécurité en vigueur dans l'entreprise cliente. Ce dernier étant engagé à les porter à votre connaissance au premier jour de votre mission.

Fait à Paris le 27 juillet 2015

Pour Clarans	Le collaborateur
Guy Elien	Arthur Sauron
Directeur conseil	

2

Lettre de mission

© Clarans consulting - 2016

Une base documentaire formalisée

PENDANT ET APRÈS LA MISSION

Livrable 3

Fiche de pilotage mensuelle

Équipe

CLARANS consulting

Fiche de pilotage Projet

Version : 1
Date : 5 Mai 2015

Identification du projet

Code projet :	*Titre du projet :*	*Client :*
N° de Contrat : 4000012562	**Refonte SI Inova**	**Inova construction**
Consultant: **Frédéric Elien** Responsable pratique SI frederic.elien@clarans-consulting.com	*Clarans consulting :*	*Chef de projet Client :* M. Mac Houghton, DG marc.houghton@inova-group.com M. Jean Carvalho, Directeur des projets Jean.carvalho@inova-group.com

Description du projet

Inova, société du groupe Altawest se positionne comme un acteur français de premier plan dans la construction clés en main d'unités de valorisation énergétique des déchets ménagers. La société Inova a souhaité refondre son système d'information, et positionné 3 objectifs structurants autour de son système d'information :

- Disposer d'un tableau de bord détaillé par projet,
- Pouvoir mesurer les impacts de chaque variation de délais, sur l'ensemble des projets,
- Améliorer l'appropriation et l'efficience des outils par les collaborateurs, et empêcher toute solution de substitution du type "fichier Excel".

Afin de palier :

- L'utilisation trop importante de fichiers parallèles et non coordonnées de type Excel,
- Le manque de valeur ajoutée et/ou de compréhension des informations issues de l'outil SAP,
- La faible cohérence des multiples plannings projets (actuellement plusieurs plannings pour un même projet),
- L'absence de culture du planning,
- Le manque d'automatisation dans la conception des tableaux de bord,

Clarans a été sollicitée pour piloter le projet de refonte du SI Inova, couvrant les chantiers identifiés :

1. La gestion des délais,
2. La gestion des coûts,
3. La gestion documentaire,
4. Les achats,
5. La gestion de la qualité.

Le contenu de cette mission a fait l'objet d'une offre technique 0415-Inova-03 du 13 Avril 2015.

Description de la mission

Nous avons agencé le développement du projet et donc de la mission, en 3 temps :

- **Phase 1 - Lancement** : L'étude des besoins / Benchmark des solutions (faisabilité, financière, planning de réalisation)
  - Audit des solutions du marché,
  - Conception du schéma directeur,
  - Validation de la stratégie de déploiements,
  - Mise en place de l'environnement de conception.

CLARANS consulting,
Sarl au capital de 150 000 euros - APE: 7022 Z - Siret: 451 590 954 0015 - N° TVA : FR 64 451 590 954
Siège Social : 55 AVENUE MARCEAU 75116 PARIS
Tél : +33(0)1 56 60 59 06 - Fax : +33(0)1 56 89 26 27
www.clarans.com

[1]

Livrable 4

Évaluation finale de la prestation

Client

CLARANS consulting

Document à usage interne uniquement

Manutan
DREDA Centre Européen Manutan
ZAC du Parc des Tulipes - Ave du 21° Siècle
95506 GONESSE CEDEX

Paris, le 25 Juin 2014

A l'attention de M Patrice KALFON

Directeur des Achats et du Marketing Groupe.

Objet : évaluation qualité de la prestation Clarans

Réf contrat :	0510-Manutan-01 du 25 Mai 2010
Intitulé de la mission :	Renforcement de la capacité opérationnelle des achats
Nom du consultant Clarans :	Guy Ellen

Monsieur

Nous venons de conduire une mission de **« Conseil en organisation et méthodologie achat »** auprès de vous et de votre entreprise.

Dans le cadre de notre processus qualité interne, nous souhaitons à présent évaluer la qualité de nos apports ainsi que le professionnalisme de nos consultants. Aussi nous vous remercions de consacrer quelques minutes à écharger avec nous autour des thématiques définies ci-après.

Le mode opératoire :

Nous avons établi une grille de 16 questions qui, de notre point de vue, caractérisent le mieux les éléments qualitatifs de la prestation intellectuelle.

- Vous disposez d'un total de 100 points à repartir selon le degré d'importance relative que vous porter à chacune de ces questions,
- N'affectez aucune valeur de pondération aux questions qui vous paraissent sans objet dans le cadre de la mission confiée,
- Il vous est demandé d'évaluer chacun de ces points selon votre degré de satisfaction,
- Nous procéderons ensuite à la valorisation finale par multiplication du facteur de pondération par l'évaluation de chacun des points,
- La somme de cette notation divisée par 100, nous/vous donnera l'évaluation finale de votre perception de notre prestation.

Les objectifs recherchés :

- Satisfaire nos clients en améliorant continuellement l'écoute et en anticipant leurs attentes,
- Asseoir notre modèle économique et renforcer notre pérennité,
- Véhiculer une image professionnelle.

CLARANS
Sarl au capital de 150 000 euros - APE: 7022 Z - Siret: 451 590 954 000 25 - N° TVA : FR 64 451 590 954
Siège Social : 55 AVENUE MARCEAU 75116 PARIS
Tél : +33(0)1 56 60 59 06 - Fax : +33(0)1 56 89 26 27
www.clarans-consulting.com

© Clarans consulting - 2016

Une base documentaire formalisée

PENDANT ET APRÈS LA MISSION

Livrable 3

CLARANS consulting	Fiche de pilotage Projet	Version : 1 Date : 5 Mai 2015

Identification du projet		
Code projet : N° de Contrat : 4000012562	*Titre du projet :* **Refonte SI Inova**	*Client :* **Inova construction**
Consultant: **Frédéric Elien** Responsable pratique SI frederic.elien@clarans-consulting.com	*Clarans consulting :*	*Chef de projet Client :* M. Mac Houghton, DG marc.houghton@inova-group.com M. Jean Carvalho, Directeur des projets Jean.carvalho@inova-group.com

Description du projet

Inova, société du groupe Altawest se positionne comme un acteur français de premier plan dans la construction clés en main d'unités de valorisation énergétique des déchets ménagers. La société Inova a souhaité refondre son système d'information, et positionné 3 objectifs structurants autour de son système d'information :

- Disposer d'un tableau de bord détaillé par projet,
- Pouvoir mesurer les impacts de chaque variation de délais, sur l'ensemble des projets,
- Améliorer l'appropriation et l'efficience des outils par les collaborateurs, et empêcher toute solution de substitution du type "fichier Excel".

Afin de palier :

- L'utilisation trop importante de fichiers parallèles et non coordonnées de type Excel,
- Le manque de valeur ajoutée et/ou de compréhension des informations issues de l'outil SAP,
- La faible cohérence des multiples plannings projets (actuellement plusieurs plannings pour un même projet),
- L'absence de culture du planning,
- Le manque d'automatisation dans la conception des tableaux de bord,

Clarans a été sollicitée pour piloter le projet de refonte du SI Inova, couvrant les chantiers identifiés :

1. La gestion des délais,
2. La gestion des coûts,
3. La gestion documentaire,
4. Les achats,
5. La gestion de la qualité.

Le contenu de cette mission a fait l'objet d'une offre technique 0415-Inova-03 du 13 Avril 2015.

Description de la mission

Nous avons agencé le développement du projet et donc de la mission, en 3 temps :

- **Phase 1 - Lancement :** L'étude des besoins / Benchmark des solutions (faisabilité, financière, planning de réalisation)
  - Audit des solutions du marché,
  - Conception du schéma directeur,
  - Validation de la stratégie de déploiements,
  - Mise en place de l'environnement de conception.

CLARANS consulting,
Sarl au capital de 150 000 euros - APE: 7022 Z - Siret: 451 590 954 0025 - N° TVA : FR 64 451 590 954
Siège Social : 55 AVENUE MARCEAU 75116 PARIS
Tél : +33(0)1 56 60 59 06 - Fax : +33(0)1 56 89 26 27
www.clarans.com

[1]

- **Phase 2 - Paramétrage et interfaces :** La conduite des chantiers de déploiement du nouveau SI,
  - Spécifications fonctionnelles et techniques,
  - Mise en place du POC / Prototype,
  - Identification des écarts et des dysfonctionnements,
  - Paramétrage des ajustements,
  - Développement des interfaces,
  - La qualification (tests) fonctionnelle et technique,
  - Déploiement de la solution (intégrant la migration des données).
- **Phase 3 - Accompagnement :** La formation et le suivi de vos collaborateurs (individuellement et par groupe de travail)
  - Supports de formation et manuels d'utilisation,
  - Sessions de formation,
  - Accompagnement sur la période suivant la mise en production des outils.

Les livrables attendus

- **Phase 1 : Lancement**

  De cette étape clé, vous pouvez en attendre, les spécifications fonctionnelles des outils qui seront mis en place, sur la base des besoins listés et validés par votre organisation.

- **Phase 2 : Paramétrage et interfaces**

  De cette étape, vous pouvez en attendre, la mise en place des outils informatiques et de leurs interfaces avec votre système d'information actuel.

- **Phase 3 : Accompagnement**

  De cette étape, vous pouvez en attendre, l'appropriation par vos collaborateurs, des outils et des modes opératoires mis en place.

Développement du projet

A fin Mai :

- Lancement du Kick-off projet le 5 Mai
- Ateliers de conception des besoins : Constitution avec les collaborateurs Inova et lancement sur les chantiers :
  - Gestion des couts
  - Gestion de la documentation
  - Gestion du planning
- Intégration du projet de déploiement de l'outil PIRS dans le chantier « Gestion de la documentation »
- Conduite des premiers ateliers de travail autour des besoins opérationnels sur les chantiers « Cout » et « Planning ».

Les prochaines étapes

- Conduite de séances de travail sur les chantiers « Cout », « Planning » et « GED » afin de valider la compréhension des besoins, les processus opérationnels de gestion des planifications projets et de ses couts.
- Rédaction des spécifications fonctionnelles
- Etude de marché et de faisabilité des outils sélectionnés
- Mise en place des prototypes.

Jalons / Étapes clés		
Réf & Date de l'offre :	0415-Inova-03	Nb de jours prévus : 79
Début du Projet :	5 Mai 2015	Nb de jours consommés : 7
Fin du Projet :	Décembre 2015	Avancement : 9 %

[2]

Fiche de pilotage projet

© Clarans consulting - 2016

Une base documentaire formalisée

PENDANT ET APRÈS LA MISSION

Livrable 4

CLARANS consulting

Document à usage interne uniquement

Manutan
DREDA Centre Européen Manutan
ZAC du Parc des Tulipes - Ave du 21° Siècle
95506 GONESSE CEDEX

Paris, le 25 juin 2014

A l'attention de M Patrice KALFON

Directeur des Achats et du Marketing Groupe.

Objet : évaluation qualité de la prestation Clarans

Réf contrat :	0510-Manutan-01 du 25 Mai 2010
Intitulé de la mission :	Renforcement de la capacité opérationnelle des achats
Nom du consultant Clarans :	Guy Elien

Monsieur

Nous venons de conduire une mission de **« Conseil en organisation et méthodologie achat »** auprès de vous et de votre entreprise.

Dans le cadre de notre processus qualité interne, nous souhaitons à présent évaluer la qualité de nos apports ainsi que le professionnalisme de nos consultants. Aussi nous vous remercions de consacrer quelques minutes à échanger avec nous autour des thématiques définies ci-après.

Le mode opératoire :

Nous avons établi une grille de 16 questions qui, de notre point de vue, caractérisent le mieux les éléments qualitatifs de la prestation intellectuelle.

- Vous disposez d'un total de 100 points à repartir selon le degré d'importance relative que vous porter à chacune de ces questions,
- N'affectez aucune valeur de pondération aux questions qui vous paraissent sans objet dans le cadre de la mission confiée,
- Il vous est demandé d'évaluer chacun de ces points selon votre degré de satisfaction,
- Nous procéderons ensuite à la valorisation finale par multiplication du facteur de pondération par l'évaluation de chacun des points,
- La somme de cette notation divisée par 100, nous/vous donnera l'évaluation finale de votre perception de notre prestation.

Les objectifs recherchés :

- Satisfaire nos clients en améliorant continuellement l'écoute et en anticipant leurs attentes,
- Asseoir notre modèle économique et renforcer notre pérennité,
- Véhiculer une image professionnelle.

CLARANS

Sarl au capital de 150 000 euros - APE: 7022 Z - Siret: 451 590 954 000 25 - N° TVA : FR 64 451 590 954
Siège Social : 55 AVENUE MARCEAU 75116 PARIS
Tél : +33(01 56 69 59 06 - Fax : +33(01 56 89 26 27
www.clarans-consulting.com

Les éléments de cadrage de la mission	Pondération	S (10)	A (8)	M (5)	I (2)	Notation
La présentation de notre champ d'intervention vous a-t-elle semblée claire						
Notre (nos) expertise(s) vous est-elle(s) apparue(s) adaptée(s)	15		8			120
Vos attentes ont-elles été correctement formulées par notre Note de cadrage	15	10				150
Notre offre décrivait-elle concrètement les objectifs de la mission et les livrables attendus						

Le déroulement de la mission	Pondération	S (10)	A (8)	M (5)	I (2)	Notation
La mission a-t'elle été réalisée conformément aux engagements de notre note de cadrage et de notre offre commerciale	15	10				150
Le planning a-t'il été respecté						
Les moyens et ressources définis ont 'ils été mis à disposition						
Notre réactivité à répondre à vos demandes a-t'elle été efficace	20	10				200
En cours de mission avez-vous pu mesurer facilement son état d'avancement (reporting)						
Un bilan de la prestation a-t'il été réalisé conjointement	15		8			120
Les résultats de la prestation sont 'ils facilement identifiables						
Les livrables définis initialement sont 'ils atteints	10	10				100

D'une manière générale	Pondération	S (10)	A (8)	M (5)	I (2)	Notation
Votre interlocuteur s'est 'il adapté à la culture de votre entreprise	2		8			16
Notre relation a-t'elle été basée sur la transparence et la confiance	2	10				20
Etes-vous satisfait du déroulement de la prestation et de ses résultats	5	10				50
Pensez-vous faire appel au cabinet Clarans pour une prochaine mission	1	10				10

Evaluation finale : 936

2

Afin de renforcer notre approche client, nous aimerions recueillir votre sentiment général sur notre cabinet, son approche opérationnelle et sur sa (ses) capacité(s) à répondre à vos attentes :

Notre collaboration a été fructueuse, bien construite du début à la fin ; ce succès a ensuite donné lieu à des interventions ponctuelles de suivi, validées par les collaborateurs eux-mêmes. A recommander !

Quels sont, selon vous, les 3 mots clés qui nous caractérisent le mieux ?

1. Fiabilité (donc confiance)
2. Expertise technique
3. Cordialité

Nous vous remercions d'avoir pris quelques instants pour nous évaluer et nous permettre ainsi d'améliorer de manière continue notre qualité de service auprès de nos clients.

Evaluation réalisée par :	**Patrice KALFON**
Titre / Poste occupé :	Directeur des Achats et du Marketing Groupe Manutan
Date de l'évaluation :	30/06/14
Signature	

Bien cordialement

Cordialement

Guy Elien
Directeur conseil

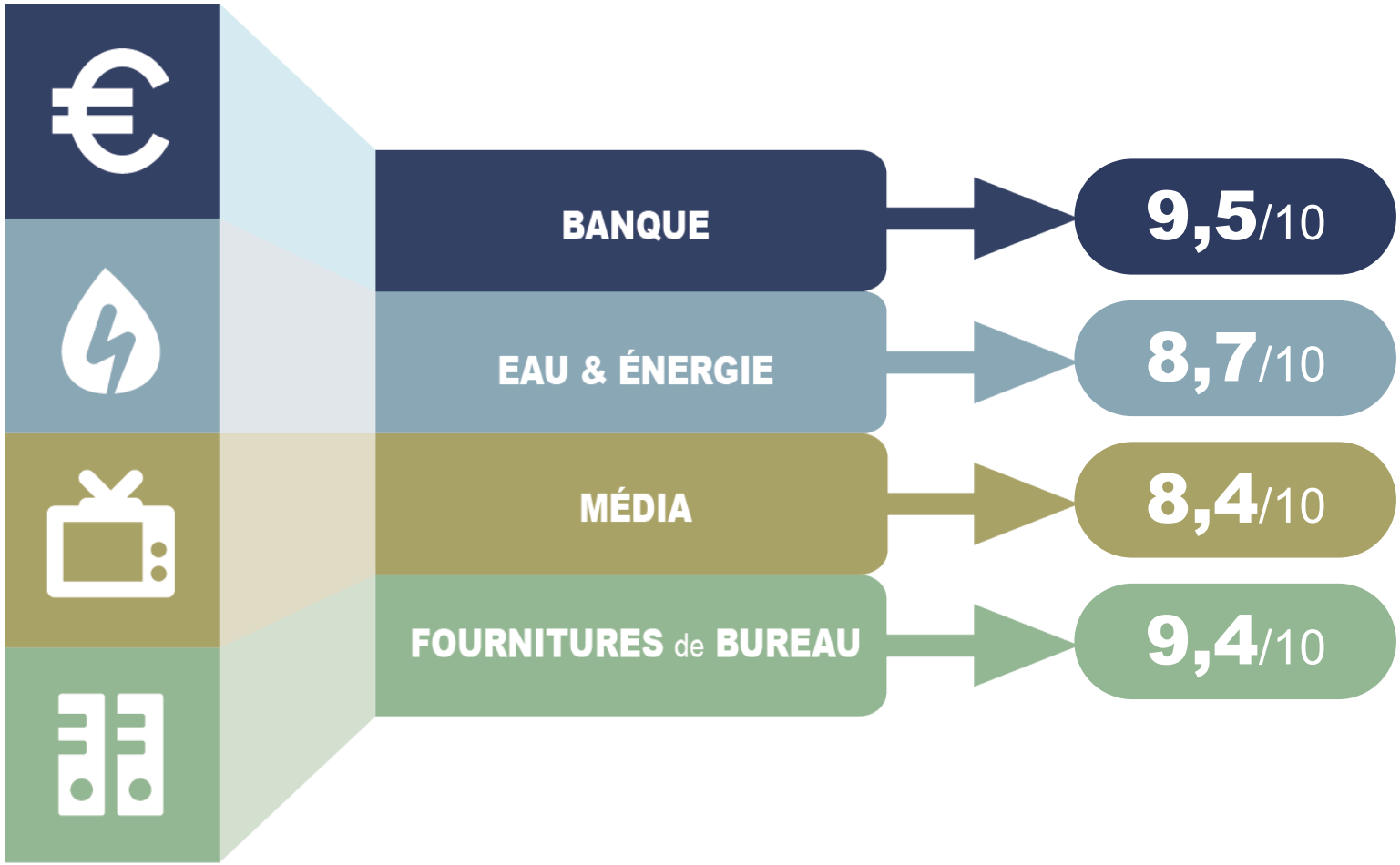
3

Évaluation finale de la prestation

© Clarans consulting - 2016

Une démarche Qualité en continue

NOTATION MOYENNE PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ*



* Les données présentées sont issues d'un document interne recensant la totalité des évaluations de nos clients. Ce document nous permet de monitorer la qualité de nos prestations et de conduire une démarche d'amélioration permanente de nos prestations.

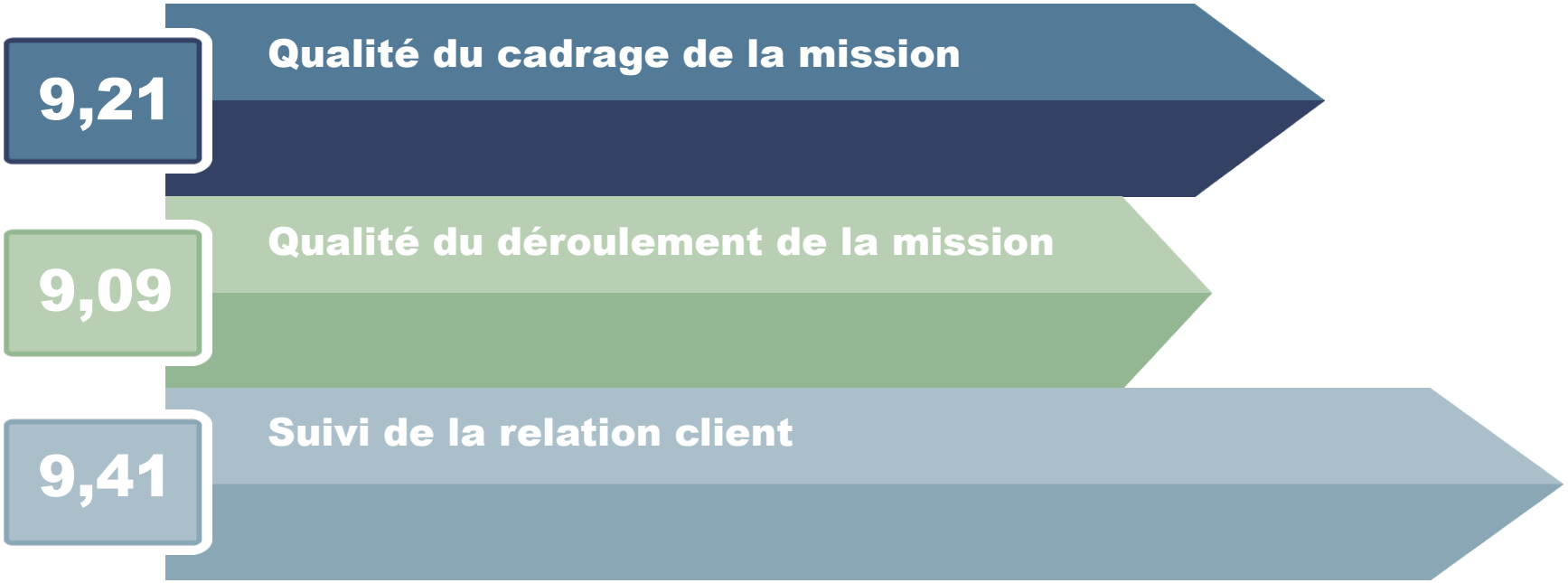
.

© Clarans consulting - 2016

Une démarche Qualité en continue

NOS FORCES*

Note moyenne sur une échelle de 1 à 10



* Les données présentées sont issues d'un document interne recensant la totalité des évaluations de nos clients. Ce document nous permet de monitorer la qualité de nos prestations et de conduire une démarche d'amélioration permanente de nos prestations.

© Clarans consulting - 2016

Ce que nos clients apprécient

Force de proposition **Proactivité** Méthodique

Confiance **Rigueur**

Clarté des objectifs Respect des plannings

Créatif **Agilité** **Esprit d'équipe**

Capacité à surmonter les obstacles

Expertise Convivialité

Investissement humain

Collaboratif **Opérationnel**

Pertinence des solutions proposées

© Clarans consulting - 2016

Ils nous font confiance...

...Pourquoi pas vous ?

© Clarans consulting - 2016

55 Avenue Marceau
75116 Paris

Tél : 01 56 60 59 06
Fax : 01 56 89 26 27

www.clarans-consulting.com