



SOMMAIRE

Remerciements	7
Introduction.....	13
Bonjour!.....	13
À qui s'adresse ce livre ? Le Maître d'Œuvre.....	14
Comment ce livre est-il organisé ?.....	16
Les icônes utilisées dans ce livre.....	19
Présentation des acteurs	20
Chapitre 1 - LE PROJET ET VOTRE CLIENT	21
Le projet industriel.....	21
Une affaire d'argent, une aventure humaine	28
Le déroulement d'un projet.....	29
Le Client	32
Chapitre 2 - VOUS ET VOTRE ENTREPRISE	41
L'organisation de l'entreprise.....	41
Les coûts dans votre entreprise	45
Les outils de gestion de projet.....	57
L'ISO 9001 et la gestion de la qualité.....	59
La construction de la réussite et la spirale de l'échec	60

Chapitre 3 - AVANT LE COMMENCEMENT	63
La prospection	64
La consultation	69
Le questionnement initial	71
L'analyse de risque projet	72
Chapitre 4 - L'OFFRE	83
La visite préalable	83
L'avant-projet	85
La préplanification	87
Le chiffrage	95
Le devis	103
L'offre	107
Chapitre 5 - LA COMMANDE	111
Le recadrage	111
La négociation avec l'acheteur	112
La commande	120
La confirmation de commande et l'acompte	121
Chapitre 6 - L'ORGANISATION	125
L'équipe projet	126
La confirmation de l'offre technique	132
L'Organigramme Technique de Projet	134
La distribution du budget	137
La confirmation de la planification	141
Le suivi des livrables	143
L'organisation et le stockage des données	144
L'organisation des échanges	144
La mise en place de l'organisation	148
Chapitre 7 - LA CONCEPTION	153
L'État des Lieux Détaillé	153
La conception	154
Les revues d'étude	158

La validation et la vérification	169
Les modifications.....	170
La conception externalisée.....	173
Chapitre 8 - LA RÉALISATION	177
Les achats et approvisionnements	177
La fabrication	187
Le montage.....	188
La mise au point	189
La réception technique chez le fournisseur	193
La préparation de la phase chantier	195
Chapitre 9 - LE PILOTAGE	199
Le pilotage de l'avancement.....	199
Le pilotage économique	204
Les commandes et paiements.....	211
Le pilotage des livrables	212
La levée des réserves	215
Chapitre 10 - CHEZ LE CLIENT	219
L'ouverture de chantier	219
L'information de chantier	222
La relation avec les clients sur le site	228
La préparation du site.....	230
La livraison	232
Le remontage	234
La mise au point	235
Chapitre 11 - L'ACCEPTATION	239
Le contrôle qualité	241
La capacité	244
La disponibilité.....	257
La formation.....	268
La certification	269
La montée en cadence et l'assistance à la production.....	270

Le service après-vente	272
La réception définitive.....	273
Le départ de garantie	274
Chapitre 12 - EN CAS DE CRISE	275
Les symptômes de début de crise.....	275
La mise en place d'un Pilote de Crise	277
L'Identification des causes de la crise	278
La gestion de crise et l'avancement du projet	285
La relation avec le client.....	289
La sortie de crise	289
Chapitre 13 - APRÈS LA FIN	291
Le contact permanent du Service Après-Vente	291
L'évaluation par le client	294
Le Retour d'Expérience et le Bilan d'Affaires	295
La clôture des comptes	301
L'événement de Fin d'Affaires	302
Conclusion.....	305
Exercices et études de cas.....	307
Le calcul des taux	309
Le chiffrage.....	325
Les frais financiers.....	345
La Capabilité.....	351
Annexes.....	361
Liste des schémas et graphiques	361
Glossaire	363
Références	367
Bibliographie.....	369
À propos de l'auteur	373