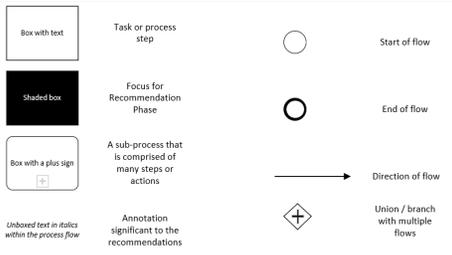
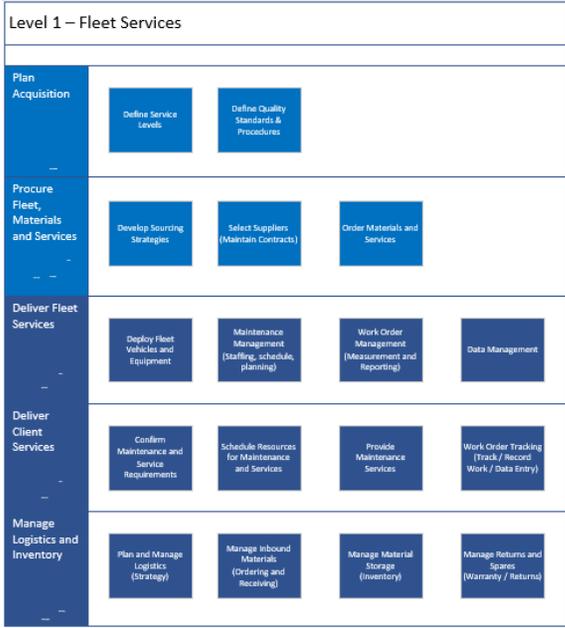
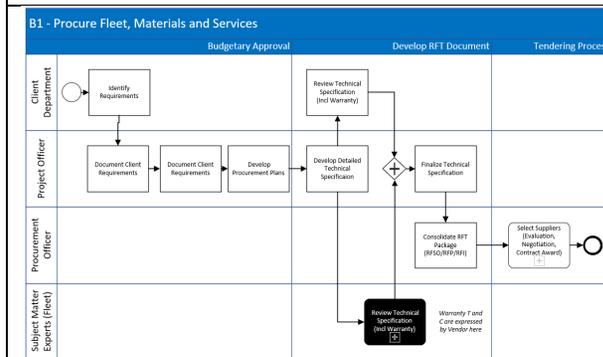


Annexe C et D

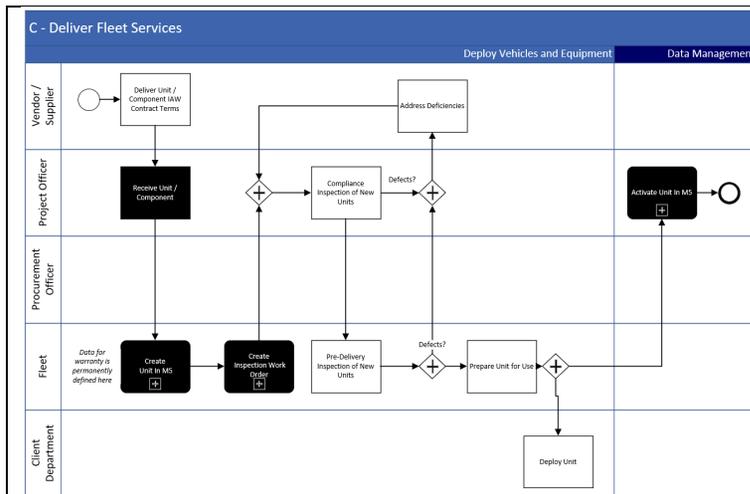
Graphique	Description
 <p>Box with text</p> <p>Task or process step</p> <p>Shaded box</p> <p>Focus for Recommendation Phase</p> <p>Box with a plus sign</p> <p>A sub-process that is comprised of many steps or actions</p> <p>Unbolded text in italics within the process flow</p> <p>Annotation significant to the recommendations</p> <p>Start of flow</p> <p>End of flow</p> <p>Direction of flow</p> <p>Union / branch with multiple flows</p>	<p>Boîte de texte</p> <p>Boîte grisée</p> <p>Boîte assortie d'un « + »</p> <p>Texte libre en italique dans le flux</p> <p>Tâche ou étape du processus</p> <p>Priorité de la phase de recommandations</p> <p>Sous-processus comportant diverses étapes ou mesures</p> <p>Note importante pour les recommandations</p> <p>Début du flux</p> <p>Fin du flux</p> <p>Sens du flux</p> <p>Point de rencontre de divers flux</p>
 <p>Level 1 – Fleet Services</p> <p>Plan Acquisition</p> <ul style="list-style-type: none"> Define Service Levels Define Quality Standards & Procedures <p>Procure Fleet, Materials and Services</p> <ul style="list-style-type: none"> Develop Sourcing Strategies Select Suppliers (Maintain Contracts) Order Materials and Services <p>Deliver Fleet Services</p> <ul style="list-style-type: none"> Deploy Fleet Vehicles and Equipment Maintenance Management (Staffing, schedule, planning) Work Order Management (Measurement and Reporting) Data Management <p>Deliver Client Services</p> <ul style="list-style-type: none"> Confirm Maintenance and Service Requirements Schedule Resources for Maintenance and Services Provide Maintenance Services Work Order Tracking (Track / Record Work / Data Entry) <p>Manage Logistics and Inventory</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan and Manage Logistics (Strategy) Manage Inbound Materials (Ordering and Receiving) Manage Material Storage (Inventory) Manage Returns and Spares (Warranty / Returns) 	<p>Niveau 1 – Services du parc automobile</p> <p>Planification des acquisitions</p> <p>Définir le niveau de service</p> <p>Définir les normes de qualité et les procédures</p> <p>Approvisionnement en véhicules, matériel et services</p> <p>Élaborer des stratégies d'approvisionnement</p> <p>Choisir les fournisseurs (faire le suivi des contrats)</p> <p>Commander le matériel et les services</p> <p>Prestation des services relatifs au parc automobile</p> <p>Déployer les véhicules et l'équipement</p> <p>Gérer l'entretien (dotation en personnel, horaires, planification)</p>

	Gérer les ordres de travail (mesure et rapports)
	Gérer les données
	Prestation du service à la clientèle
	Confirmer les besoins d'entretien et de services
	Planifier les ressources pour l'entretien et les services
	Fournir les services d'entretien
	Faire le suivi des ordres de travail (suivi, consignation du travail et entrée de données)
	Gestion de la logistique et de l'inventaire
	Planifier et gérer la logistique (stratégie)
	Gérer le matériel entrant (commande et réception)
	Gérer le stockage du matériel (inventaire)
	Gérer les retours et les pièces de rechange (garantie et retours)

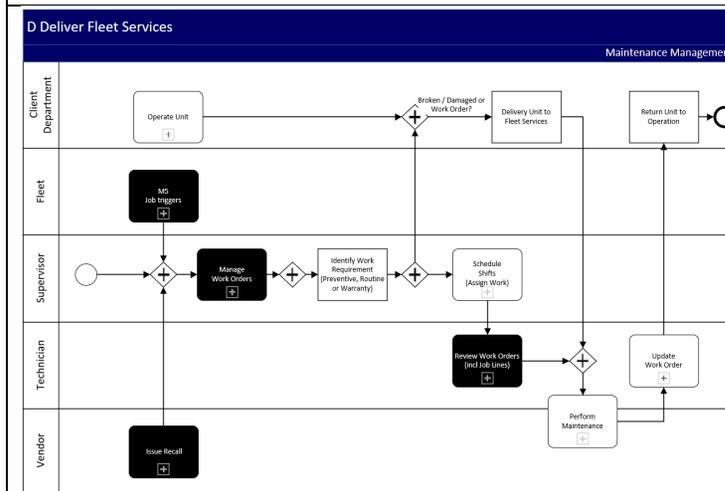


	B1 – Approvisionnement en matériel et services
	Approbation budgétaire
	Création de la demande de soumissions
	Processus d'appel d'offres
	Client interne
	Agent de projet
	Agent d'approvisionnement
	Expert en la matière (SPA)
	Déterminer les besoins
	Consigner les besoins du client
	Examiner les besoins du client
	Élaborer des plans d'approvisionnement
	Examiner les spécifications techniques (y compris celles liées à la garantie)
	Élaborer des spécifications techniques détaillées

	<p>Finaliser les spécifications techniques</p> <p>Consolider la trousse de demande de soumissions (DOC, DP, demande d'information)</p> <p>Ici, le fournisseur précise les modalités de la garantie.</p> <p>Sélectionner les fournisseurs (évaluation, négociation, attribution de contrat)</p>
<div data-bbox="390 428 915 786"> <p>B2 - Procure Fleet, Materials and Services</p> <p style="text-align: right;">Select Suppliers</p> <pre> graph TD Start(()) --> Review[Review Responses to Request (RFI, RFP or RFQ)] Review --> Assess1[Assess Proposals] Review --> Assess2[Assess Proposals] Assess1 --> Select[Select Vendor] Assess2 --> Select Select --> Negotiate[Negotiate Contracts] Negotiate --> Decision{Terms of contracts are defined and accepted here?} Decision --> Award[Contract Award (Purchase)] Award --> Fleet[Manage Fleet Inventory] Award --> Services[Manage Procurement Services] Award --> Commodities[Manage Commodities] Fleet --> Deploy[Deploy Vehicles and Equipment] Services --> Deploy Commodities --> Deploy Fleet --> Training[Manage Technical Training] Services --> Training Commodities --> Training </pre> </div>	<p>B2 – Approvisionnement en véhicules, matériel et services</p> <p>Sélection des fournisseurs</p> <p>Client interne</p> <p>Agent de projet</p> <p>Agent d'approvisionnement</p> <p>Experts en gestion du matériel (Formation)</p> <p>Évaluer les propositions</p> <p>Sélectionner le fournisseur</p> <p>Déployer les véhicules et l'équipement</p> <p>Recevoir les réponses à la demande de soumissions (demande d'information, DP, DOC)</p> <p>Négocier les contrats</p> <p>Ici, on définit et on accepte les modalités de la garantie.</p> <p>Attribuer le contrat (signature)</p> <p>Gérer les stocks de pièces</p> <p>Gérer les services obtenus</p> <p>Gérer les produits</p> <p>Gérer la formation technique</p>
	<p>C – Prestation des services relatifs au parc automobile</p> <p>Déploiement des véhicules et de l'équipement</p> <p>Gestion des données</p> <p>Fournisseur</p>

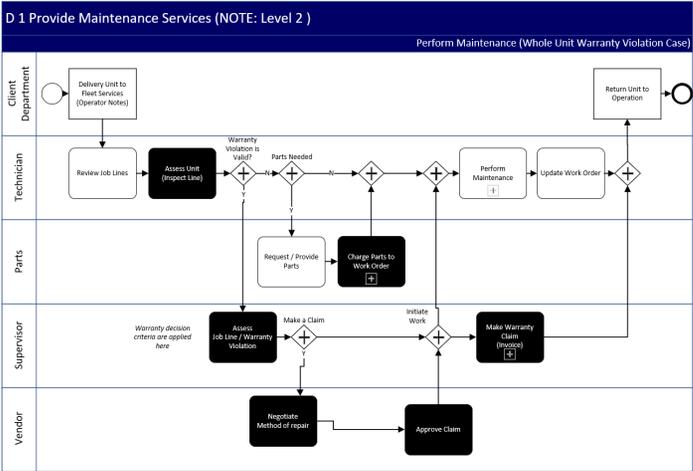


- Agent de projet
- Agent d'approvisionnement
- SPA
- Client interne
- Livrer le véhicule ou le composant, conformément aux modalités du contrat
- Corriger les défauts
- Recevoir le véhicule ou le composant
- Inspecter les nouveaux véhicules aux fins de conformité
- Défectuosités?
- Activer l'unité dans M5
- Ici, les données pour la garantie sont définies de façon permanente.
- Créer l'unité dans M5
- Créer l'ordre de travail pour l'inspection
- Inspecter les nouveaux véhicules avant la livraison
- Défectuosités?
- Préparer le véhicule pour son utilisation
- Déployer le véhicule



- D – Prestation des services relatifs au parc automobile
- Gestion de l'entretien
- Client interne
- SPA
- Superviseur
- Technicien
- Fournisseur
- Utiliser le véhicule
- Bris, dommages ou ordre de travail?
- Livrer le véhicule aux SPA
- Remettre le véhicule en service
- Tâche générée dans M5
- Gérer les ordres de travail
- Déterminer le type de travail requis (prévention, entretien régulier ou garantie)

	Planifier les quarts de travail (assigner les tâches)
	Examiner les ordres de travail (y compris les codes de travail)
	Effectuer l'entretien
	Mettre à jour l'ordre de travail
	Émettre un rappel



D 1 – Prestation des services d'entretien (NOTE : niveau 2)
Entretien (cas de violation de la garantie du véhicule)
Client interne
Technicien
Pièces
Superviseur
Fournisseur
Livrer le véhicule aux SPA (notes du conducteur)
Remettre le véhicule en service
Examiner les codes de travail
Évaluer le véhicule (inspecter le code)
Alerte de violation de la garantie valide?
Pièces requises
N
O
Effectuer l'entretien
Mettre à jour l'ordre de travail
Commander ou fournir les pièces
Facturer les pièces dans l'ordre de travail
Les critères décisionnels relatifs à la garantie s'appliquent ici.
Évaluer le code de travail ou la violation de la garantie
Faire une réclamation
Lancer la tâche
Faire une réclamation au titre de la garantie (facture)

	Négocier le mode de réparation
	Approuver la réclamation
D 1 Provide Maintenance Services (NOTE: Level 2) Perform Maintenance (Whole Unit Warranty Violation Case)	
Client Department	
Technician	Entretien (cas de violation de la garantie du véhicule)
Technician	Client interne
Parts	Pièces
Parts	Superviseur
Parts	Fournisseur
Supervisor	Livrer le véhicule aux SPA (notes du conducteur)
Supervisor	Remettre le véhicule en service
Vendor	Examiner les codes de travail
Vendor	Évaluer le véhicule (inspecter le code)
Vendor	Alerte de violation de la garantie valide?
Vendor	Pièces requises
Vendor	N
Vendor	O
Vendor	Effectuer l'entretien
Vendor	Mettre à jour l'ordre de travail
Vendor	Commander ou fournir les pièces
Vendor	Facturer les pièces dans l'ordre de travail
Vendor	Il est possible de faire le suivi de l'utilisation des pièces d'après les données du code de travail.
Vendor	Les critères décisionnels relatifs à la garantie s'appliquent ici.
Vendor	Évaluer le code de travail ou la violation de la garantie
Vendor	Faire une réclamation
Vendor	Lancer la tâche
Vendor	Faire une réclamation au titre de la garantie (facture)
Vendor	Négocier le mode de réparation
Vendor	Approuver la réclamation

	Code de travail (pièces, main-d'œuvre, travail)
	La file d'attente vise les codes de travail.
	Traitement en lot des ordres de travail durant la nuit avec le moteur des règles opérationnelles.
	L'ordre de travail vise le véhicule (il y a plusieurs demandes ou plusieurs codes de travail).
	Les sous-composants peuvent être assortis de leur propre garantie et faire l'objet d'un ordre de travail.
	« Annulation » en lot des garanties. Les violations non annulées sont ensuite traitées comme des réclamations valides.
	Réclamations valides
	Le technicien peut noter la plainte (conducteur), la cause et le correctif dans les notes de chaque code.
	Cadres – Représentations dans SQL
	Rapports – Requêtes
	Réclamation
	Le lancement d'une réclamation n'est possible que s'il y a une alerte valide de violation de la garantie.