

ENJEUX TECHNIQUES ET ÉCONOMIQUES DE L'APTITUDE LOGISTIQUE

POINT DE VUE D'UN ÉQUIPEMENTIER

Claire AMIRAUX
Thalès Communications

L'ILS : facteur déterminant de l'aptitude logistique : de l'Aptitude logistique à la « *Service-ability* ».

L'exposé porte sur la finalité de l'ILS dans un contexte de services et sur la place de l'ingénierie des services dans le développement de nouveaux programmes militaires.

En effet, le coût de la disponibilité des systèmes dans un contexte contractuel d'obligation de résultats est un des enjeux techniques et économiques majeurs de l'aptitude logistique.

A ce sujet, les aspects suivants seront développés :

La mutation du besoin des clients qui se désengagent des activités de maintenance au profit de l'industriel transforme l'ILS dans le développement des programmes : on ne fournit plus des éléments de soutien mais on définit les conditions optimales pour délivrer des services.

L'évolution des technologies permet d'offrir de nouveaux modes d'échanges avec le client contribuant à améliorer la disponibilité opérationnelle. A cet effet, la conception des services qui seront offerts au client relève d'une nouvelle démarche : l'ingénierie des services.

Les architectures ouvertes sur lesquelles reposent les systèmes s'appuient sur les standards du commerce et permettent de proposer des évolutions tout au long du cycle de vie des systèmes contribuant ainsi à leur pérennité.

La problématique de l'obsolescence rapide des constituants et de l'interfaçage des produits est un facteur déterminant à prendre en compte pour assurer la pérennité des applications.

La mise en place de solutions globales d'exploitation et de soutien dans un contexte d'obligation de résultats repose sur la fédération des acteurs, le partage des risques et la mise en place d'indicateurs de performances. Ces dispositions permettent d'entrer dans le monde du « *Facility Management* ».

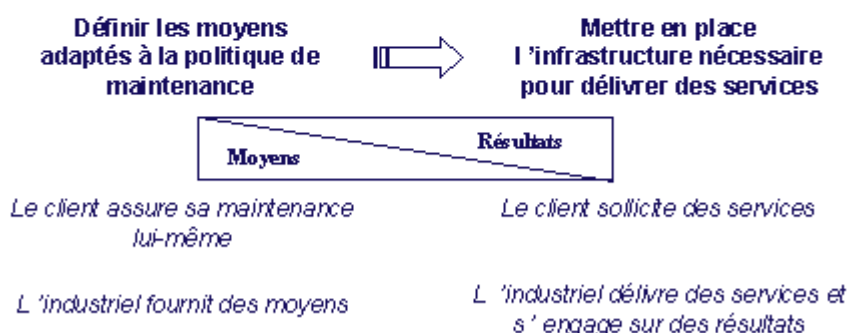
Claire Amiraux

*est 'Engineering Services Manager' au département Customer Service and Support de Thalès Communication.
160, boulevard de Valmy – BP 82 – 92704 Colombes Cedex –
Tel : 01 41 30 46 44 - Fax : 01 41 30 31 30*

Evolution des besoins des clients

- Recentrage sur le cœur du métier (les opérations pour les clients militaires, les transactions pour les banques, ...)

↖ *Désengagement des activités de maintenance au profit de l'industriel*



Evolution des technologies

- Nouveaux vecteurs technologiques au profit de nouveaux modes d'échanges avec les clients

- ♦ électronique
- ♦ informatique
- ♦ multimédia
- ♦ télécommunications

↖ *Entrée dans le monde du e-Services*

- Importance du design des services offerts aux clients

- ♦ *définir des protocoles d'échanges* [informations/données/matières/compétences]
- ♦ *déployer un réseau support de services* [allocation des ressources, supervision des acteurs]

↖ *Démarche ingénierie des services*

Choix d'architectures ouvertes

- basées sur les standards du commerce, ↗ compétitivité/fiabilité
- non dédiées « constructeurs », ↗ pérennité
- structure souple, évolutive et sûre, ↗ pérennité
- reconfigurables, ↗ maintenabilité
- support à la fourniture de fonctions/ capacités opérationnelles redondées ↗ disponibilité
- sur lesquelles peuvent se greffer des services prépackagés (*plug and play*) ↗ support utilisateurs, sécurité

↖ *Des études de migration basées sur le retour sur investissement attendu permettant d'aborder les problématiques de rénovation et d'interopérabilité*

3 volets sont à aborder :

- ◆ *technique : fonctions offertes*
- ◆ *organisationnel : rôles et responsabilités des acteurs*
- ◆ *système d'information et de gestion*

Accélération des ruptures technologiques

- Pérennité des produits du commerce limitée à 3-5 ans
- Forte mobilité des constructeurs et recomposition permanente du paysage industriel
- Complexité croissante des produits sans garantie d'interfaçage
- Nécessité d'accompagner les processus d'acquisition / intégration / validation de produits du commerce
- Besoin de développer des solutions compétitives et pérennes basées sur
 - ◆ l'optimisation du soutien pré-établi des fournisseurs
 - ◆ la fédération des services offerts par les fournisseurs

↖ *Des services d'accompagnement pour maintenir le parc à un niveau de performance compatible avec la politique produit des constructeurs*

Solutions globales d'exploitation et de soutien pour garantir le résultat opérationnel

- Fédérer les ressources nécessaires pour optimiser les coûts (flux tendu)
- Organiser et gérer le réseau des acteurs (continuité de service, gestion des flux de bout en bout, protocoles d'échanges)
- Créer des partenariats (répartition des responsabilités, contracturation)
- Gérer et partager les risques (clauses d'intéressement, risk-management)
- Mesurer le résultat (indicateurs de performances, enquêtes de satisfaction, plan de progrès)
- Réduire le nombre de contrats et protocoles (simplification)
- Point focal, interlocuteur unique, solutions win-win

Des dispositions se mettent en place pour entrer dans le monde

- ♦ *du facility management*
- ♦ *de l'externalisation*
- ♦ *du private financial initiative*
- ♦ *du pay per use*

www.sole-france.org