

Proposition sujet de stage **2014 - 2015**

MASTER Recherche 2^{ème} année

Management

Spécialité « **GENIE INDUSTRIEL** »

Titre : Analyse des TIC (Technologies d'Information et de Communications) support à la conception collaborative de systèmes produit-service.

Mots clés : système produit-service, conception collaborative, relation clients-fournisseurs, gestion de cycle de vie, système d'information.

Résumé :

Traditionnellement, les attentes des clients vis-à-vis des entreprises manufacturières se limitent à la fourniture d'un produit physique, avec des services additionnels basiques (livraison, installation, réparation). Actuellement, les attentes des clients s'orientent davantage vers des solutions globales, intégrant à la fois un produit physique et des services non-physiques. C'est pour accompagner ces nouvelles attentes que les entreprises manufacturières commencent à proposer des « systèmes produit-service » (ou PSS pour Product-Service System).

La mise en place de cette nouvelle forme d'offre nécessite de repenser l'ensemble des processus industriels afin d'atteindre les objectifs de performance sous-jacents. La conception du système est alors tirée par l'usage et les services sont développés conjointement avec les produits.

Dans un tel contexte, le processus de développement fait intervenir une multitude d'acteurs (clients, fournisseurs, sous-traitants...), de nombreux outils logiciels et une masse d'informations échangées beaucoup plus importante que dans un processus de développement classique (produits physiques).

Le système d'information support à la gestion du cycle de vie des PSS doit être repensé afin de faciliter les interactions entre les acteurs impliqués, offrir à chacun d'eux les justes informations qui lui sont nécessaires et par conséquent améliorer la performance du processus de développement.

Dans cette étude, nous nous focalisons sur les interactions entre les équipes projet d'une entreprise manufacturière et son réseau de fournisseurs impliqués dans le développement d'un nouveau PSS. L'objectif est de définir les premières briques du système d'informations support à ces interactions. Plus particulièrement, il s'agit de :

- Analyser et caractériser les interactions au sein de l'équipe projet (entre les métiers) et celles avec les fournisseurs.
- Analyser les pratiques industrielles en usage de TIC pour supporter ces interactions et identifier les écarts entre les pratiques inter-entreprises et intra-entreprise.
- Spécifier les exigences fonctionnelles au regard des outils TIC support aux interactions lors du développement du PSS.

Durant ce stage, l'étudiant :

- Réalisera une étude bibliographique sur les approches de développement de PSS.
- Réalisera des interviews auprès d'un ou deux industriels pour analyser les interactions entre acteurs et l'usage de TIC lors des projets de développement de PSS.
- Proposera un questionnaire pour un déploiement à plus grande échelle afin de capter les besoins liés à l'usage des TIC en support aux activités d'ingénierie de nouveaux PSS.

Profil recherché : étudiant ayant des capacités d'observation, de communication et d'analyse. Une expérience industrielle, notamment en bureau d'études, est souhaitable.

Encadrants : Lilia Gzara (SIREP), Marie-Anne le Dain (CC)

E-mail : lilia.gzara@grenoble-inp.fr, marie-anne.le-dain@grenoble-inp.fr

Laboratoire : G-SCOP

Domaines de compétence pour la prise en charge de la gratification : équipes SIREP/CC