

Le management par la qualité

ACCORDANCE Consulting



VOUS AVEZ VOTRE VISION DU MONDE
LE MONDE VOUS REGARDE



Ø PRÉSENTATION d'Accordance

Ø Nos MISSIONS

Ø Notre DÉMARCHE

Ø Accordance SOLUTIONS



Ø Présentation

Le cabinet Accordance Consulting a été créé en 1999 par des professionnels ayant exercé des responsabilités de Direction dans les domaines de la stratégie, de la finance, de la qualité, du marketing, de l'opérationnel, du pilotage de projets, du management des Ressources Humaines et du conseil en entreprise.

La diversité de nos compétences assure la complémentarité et le partage d'expériences.

Accordance est un cabinet de conseil pluridisciplinaire.

Nos consultants sont choisis pour leur expérience d'encadrement et leur expertise technique.

Accordance Consulting intervient dans 4 directions principales :

- La Stratégie et la politique de l'entreprise
- Le Management des ressources humaines
- L'Organisation
- Le Management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement

Les Consultants maîtrisent le plus souvent plusieurs pôles d'expertise qu'ils entretiennent en permanence. Ils sont à la fois chercheurs, concepteurs et intervenants.



Ø Présentation

Les principes d'intervention d'Accordance :

Notre intervention favorise :

- Le transfert de compétences et la formation du personnel
- La réflexion transversale entre les différents services
- La mobilisation interne et l'implication des managers (il ne s'agit pas de se substituer aux responsables d'activité, mais de favoriser une bonne démultiplication de l'intervention)
- La responsabilisation du personnel
- La diffusion de la démarche dans les équipes opérationnelles
- Le transfert de méthodologie



Ø Présentation

Accordance Consulting accompagne les entreprises de toutes tailles dans de nombreux secteurs :

- **Ressources humaines, formation, intérim, recrutement** : Adecco, Novitec, Alexandre Tic, Alain Gavand Consultants, Innoé, Oberthur Consultants, CNAM Ile-de-France, UMIH Formation, Association Progrès du Management...
- **Aéronautique** : Air Jet, Europe Airpost, Corsair, Cohor (Coordination aérienne nationale)...
- **Energie** : Uniross, Tenesol (Total EDF), Eolfi Greensolver (Veolia environnement)...
- **Industrie, automobile et plasturgie** : TB Plast, Plast mouli, Chauvin Arnoux Metrix, Planet Fun, Ugivis, Rubafilm, Cercleurop, NCV Industries, Porcher Industries...
- **Nanotechnologies** : Alchimer, Nanoplas...
- **Médical** : Alchimedics, Noraker...
- **Logistique, transport, environnement** : Ciblex, Proxidis-express, Groupe Everial, Jet Services, JAS France, Eco-Emballages, ISS Environnement...
- **Immobilier, bâtiment, maîtrise d'ouvrage maîtrise d'œuvre, gestion immobilière** : Atis Real Auguste Thouard - Cogetom ATBG, Movilis, Altran-Orthodrome, Openly Périphérique Nord de Lyon, Ateac, CAFCO, Vinci Construction SRC...
- **Informatique, Internet** : Orsid, E-Pack, Com-up, Steria, ESI Group, Atos Origin, Ibee, Prestinfor, Dipole, DSI Europe Airpost...
- **Banque, Assurance, Asset Management** : Crédit Agricole, April Assurances, Axeria, Alptis, Mutuelle Nationale des Hospitaliers, c-monassurance, EØVI mutuelles présence, Eolfi Asset Management, Petercam...
- **Ingénierie, consulting, expertise, marketing, consulting, services divers** : Arka-colomb, ISC Promo Etudes Your..., Quest, ARC, Acta Assistance, REAG Ecomag, Tradest, Acies Consulting Group, Novamen, Wiersin, Projectum...



Ø Politique Qualité

La satisfaction de nos clients dans l'ensemble des activités de conseil et de formation requiert le respect de principes généraux qui sont fondement de notre QUALITÉ

- La bonne analyse des besoins du Client
- La précision et le respect des engagements réciproques
- La bonne conduite de projet par le consultant
- La pertinence des conseils tout au long de la relation
- La convivialité
- Une méthodologie éprouvée, mise à niveau en permanence et adaptée à chaque Client en fonction de ses besoins
- La communication permanente avec le Client
- La qualité des informations transmises et des documents remis
- La mise en oeuvre d'outils performants et appropriés

Un plan qualité est défini au démarrage de chaque mission pour en assurer le succès.



Ø Déontologie

Les consultants d'ACCORDANCE respectent une éthique et des principes propices au développement de l'efficacité de ses interventions :

- Le respect du Client, de ses produits de ses pratiques et de son éthique
- Le respect de la confidentialité des informations et des règles de concurrence
- L'écoute active des Clients
- Une présentation et une civilité impeccable
- Le respect des méthodes de travail éprouvées et documentées
- L'esprit d'équipe et le souci du bien commun
- L'expertise, le professionnalisme et la volonté de progresser par des recherches personnelles
- La capitalisation et le croisement d'expériences pour l'amélioration des savoirs, des méthodes et de leur mise en oeuvre
- La remise en cause permanente



Quels sont l'identité, les potentiels et les risques de l'entreprise ?

Souhaitez-vous améliorer votre stratégie afin de la rendre claire, cohérente et perçue ?

Accordance apporte son conseil dans l'élaboration et le développement de la stratégie de l'entreprise

Nous procédons à des diagnostics et des études dans les domaines suivants :

- Ø Analyse financière, business plans, business modèles
- Ø Marketing, analyses qualitatives et quantitatives, analyse de satisfaction et enquêtes clients
- Ø Management des ressources humaines
- Ø Stratégie et politique Qualité, Sécurité et Environnement

Nous aidons à la mise en place de politiques sectorielles en cohérence avec la stratégie globale et à la détermination d'objectifs quantifiés

Souhaitez-vous un mode de fonctionnement optimal de votre entreprise ?

Voudriez-vous aligner les comportements individuels avec la stratégie de votre entreprise ?

Nos missions de conseil en Management sont diversifiées

- Ø Études de cohérence entre les pratiques et la stratégie
- Ø Entre stratégies individuelles et collectives
- Ø Analyse des valeurs, styles, profils et comportements
- Ø Coaching, évaluation managériale, team building
- Ø Gestion des emplois et systèmes de rémunération
- Ø Conception et réalisation de formations

Souhaitez-vous **optimiser** votre organisation ?

Voudriez-vous mesurer et améliorer la productivité de votre entreprise ?

Nous réalisons des missions diverses

- Ø Analyse structurelle
 - Ø Analyse de tâches et processus
 - Ø Détermination de standard de performance et productivité
 - Ø Benchmarking - performances comparées par groupes homogènes
 - Ø Reconception et propositions d'optimisation
 - Ø Modélisation de l'organisation
 - Ø Approche par scénarios d'évolution
 - Ø Accompagnement du changement
-

Désirez-vous un système de management qui vous permette de déployer votre stratégie, de créer de la valeur, à tous les niveaux de l'entreprise, tout en étant orienté client, performant et rentable ?

Nous réalisons les missions suivantes

- Ø Diagnostic de conformité aux Normes cibles
- Ø Mise en place de systèmes de management
- Ø Accompagnement dans les démarches de certification
- Ø Mise en cohérence du système avec la stratégie globale
- Ø Optimisation du système de management QSE
- Ø Mise en place de plans de communication interne et externe
- Ø Formations
- Ø Mise en place d'outils logiciel de gestion de la performance

Voulez-vous que vos collaborateurs soient sensibilisés et formés à la qualité et à sa gestion ?

Souhaitez-vous les voir utiliser le système qualité comme outil de management ?

Accordance Consulting assure des formations au management et aux métiers de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement

Ø Formation aux Normes ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO TS 16949, EN 9100, ISO 31000, ISO 13485...

Ø Formation à l'audit interne

Le contenu des stages et les cas pratiques sont toujours adaptés au contexte du client

Ø Notre démarche

est globale et adaptable

Elle s'appuie sur

8 phases essentielles

1. Découvrir
2. Analyser
3. Valider
4. Planifier
5. Développer
6. Agir
7. Suivre et vérifier
8. Évaluer

1. Découvrir l'entreprise

Nous axons notre découverte de l'entreprise sur

- Ø Sa stratégie
- Ø Son management
- Ø Ses structures de décision
- Ø Ses structures opérationnelles
- Ø Ses processus apparents et cachés

2. Analyser

Dès le début de notre intervention, nous réalisons un diagnostic portant sur

- Ø La situation actuelle de l'entreprise
- Ø Les enjeux de l'entreprise
- Ø Ses structures de décision
- Ø Les objectifs de l'entreprise

3. Valider l'analyse et les objectifs de mission

Suite à un premier diagnostic il est possible de fixer avec précision

- Ø Les objectifs de la prestation
- Ø Les priorités
- Ø Le cadre stratégique et opérationnel de la mission
- Ø Les documents de synthèse et de suivi
- Ø Les critères de réussite
- Ø Le protocole d'évaluation

4. Planifier

Avec le Client, nous dressons le calendrier de notre intervention et précisons

- Ø Le planning général
- Ø La liste des points critiques
- Ø La liste des acteurs
- Ø Les structures de pilotage
- Ø Les ressources nécessaires au projet

5. Développer

La réalisation de l'intervention nécessite

- Ø La définition des rôles de chacun
- Ø Les formations indispensables
- Ø La conception des documents de travail
- Ø La conception des documents de pilotage et de suivi
- Ø La définition du mode de reporting permanent

B. Agir et améliorer

Nous assistons l'entreprise dans la mise en œuvre des mesures et des nouveaux systèmes décidés.

Selon les besoins nous procédons au suivi et aux recalages nécessaires afin d'assurer le respect des objectifs de l'entreprise

Nous aidons l'entreprise dans la mise en place des bases d'informations, des tableaux de bord et l'analyse des données

Nous appuyons directement le management de l'entreprise (coaching, participation aux réunions qualité, interventions aux formations ponctuelles, Revue de Direction)

7. Suivre et vérifier

Différents audits permettent de vérifier les résultats obtenus

Nous procédons à toutes formes d'audit

Ø Audit de processus, produits...

Ø Audit général du système de management de la qualité

Ø Audit de certification « à blanc »

Nous assistons les entreprises lors des audits de certification

B. Évaluer le succès de la mission

La mission est évaluée au travers des critères de réussite définis

Nous procédons avec le Client au bilan de la mission pour capitaliser sur les succès et toujours nous améliorer

- Ø Évaluation et synthèse finale du succès de la mission
- Ø Évaluation de la qualité des consultants
- Ø Évaluation de la méthodologie déployée
- Ø Évaluation de la relation Client

Ø Garanties d'intervention

Accordance présente les avantages et garanties suivantes :

- La bonne connaissance du secteur
- Une méthodologie éprouvée comme fondement de la qualité d'intervention, développée vers le pilotage de projet, l'écoute et la satisfaction client et le transfert de connaissances
- L'expérience d'encadrement supérieur du consultant dans différents domaines d'activités
- L'expérience du consultant en tant que Directeur Qualité opérationnel
- Les références d'intervention auprès de PME comme de grandes sociétés
- La conduite toujours réussie de missions de certification ISO 9001 version 2000 et de Normes plus rigoureuses
- L'existence d'un Système de Management de la Qualité largement orienté Client
- L'expérience du Cabinet en conduite de projet et du consultant désigné
- Une activité globale incluant le conseil, la formation professionnelle, le développement logiciel, l'hébergement d'application Extranet



Ø Garanties d'intervention

Accordance présente les avantages et garanties suivantes :

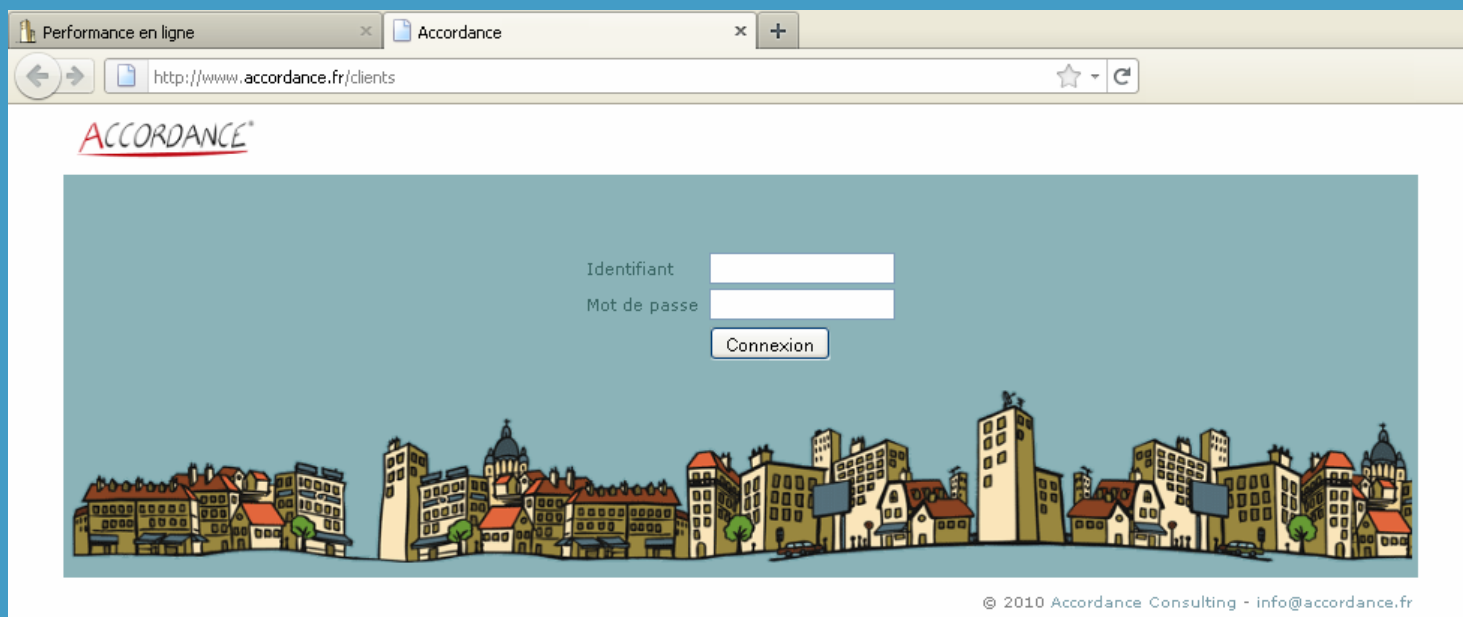
- La multiplicité des domaines d'intervention : Stratégie, Management, Organisation et Qualité
- L'organisation de l'équipe d'intervention avec un support technique et un back-office permanent afin d'assurer la communication constante et la diffusion rapide des informations au Client
- La disponibilité et l'adaptation aux contraintes du Client
- Le respect des principes déontologiques d'intervention assurant la confidentialité et le respect des conditions de concurrence
- L'organisation du travail favorisant la mobilisation, l'esprit d'équipe et l'échange d'expérience
- L'existence d'un site Internet dédié au Client permettant la diffusion électronique au fil de l'eau des documents de mission
- La recherche permanente sur les thèmes du management par la qualité, en qualité de fondateur et du webmaster de la lettre www.infoqualite.com



Ø Garanties d'intervention

Pour chaque intervention ACCORDANCE, en accord avec le Client, crée un répertoire protégé du site Internet www.accordance.fr accessible par profil d'utilisation et mot de passe afin de rapidement rendre accessibles les documents de travail et les guides de formation.

Le site est actualisé au fil de l'eau des nouvelles versions des documents concernés.



Ø Accordance Solutions

Accordance a développé une offre complète de solutions de gestion de la qualité et de la performance sous l'appellation **Performance En Ligne**. Cette application Extranet ou Internet très complète et totalement paramétrable comprend 4 modules :

- 1 - « **Base Qualité** » pour la gestion des fonctions essentielles de la Qualité, mais aussi de la Sécurité et de l'Environnement, et l'analyse de données en préparation des Revues de Direction
- 2 - « **Enquêtes en Ligne** » pour le recueil d'informations auprès des Clients internes ou externes et l'analyse de la qualité perçue
- 3 - « **Tableaux de Bord** » pour la gestion et l'édition des données
- 4 - « **Main Courante** » pour la planification et le suivi des activités internes (gestion de projet, gestion d'affaires, maintenance, hotline...)



Ø Accordance Solutions

1 - Base Qualité

« Base Qualité », permet de gérer :

- Les documents
- Les supports et enregistrements relatifs à la qualité, à la sécurité et à l'environnement
- Les documents d'audits qualité (programmes, plans, rapports...)
- Les événements qualité
- Les actions correctives et préventives
- Les réclamations clients
- Les réclamations faites aux fournisseurs

« Base Qualité » intègre dans chaque formulaire des fonction de signature électronique et de confidentialité. Le module intègre également des fonctionnalités de Workflow permettant le transfert temporaire ou définitif de droits et un travail collaboratif.

Au travers de cette application, il est possible de visualiser l'ensemble des données sélectionnées par référentiel et d'effectuer des recherches par mots-clés, acteurs et processus. Ainsi que d'importer des informations, de produire des états et des statistiques à partir des nombreuses requêtes disponibles.

Un module de paramétrage des informations général et spécifique permet de personnaliser la base de données pour chaque entreprise.



Ø Accordance Solutions

2 - Enquêtes en Ligne

« Enquêtes en Ligne » est un logiciel de création et de gestion des questionnaires (ex : satisfaction Clients, enquêtes de climat social, suivi de l'efficacité des formations, e-learning, vérification des connaissances, baromètres de management...).

Le module « Enquêtes », permet :

- De paramétrer et formater les enquêtes et les textes de sollicitation et de relance
- De créer des tableaux de bord et y affecter les réponses aux différentes questions
- De déclencher ou planifier le déclenchement d'une ou plusieurs sollicitations d'enquête
- De planifier les relances
- De visualiser sous forme de tables les envois et de relancer les non répondants
- De visualiser et de récupérer les statistiques d'activité (statistiques d'envoi, de réponses, de relance...)
- D'afficher les réponses et d'apporter des informations complémentaires aux réponses (suivi, retour Client, actions rattachées...)
- D'éditer, de consulter et de récupérer les tableaux de bord et graphiques associés (suivi de la qualité offerte et suivi de la qualité perçue)

Accordance vous accompagne également dans l'analyse et l'interprétation quantitative (méthodes statistiques appropriées) et qualitative (analyse lexicale) de vos résultats d'enquête.



Ø Accordance Solutions

3 - Tableaux de Bord

« Tableaux de Bord » est un outil de « Datamining » et d'édition de Tableaux de Bord et « Balanced Scorecards » (BSC)

L'utilisateur peut, selon ses droits attribués :

- Définir des données et leurs caractéristiques
- Définir des masques de saisie ou de transfert à partir de ces données
- Créer des indicateurs (ratios ou chiffres-clés) et les raccorder aux axes stratégiques et politiques
- Composer des Tableaux de Bord avec ces indicateurs
- Allouer des objectifs et des seuils de tolérance à chaque indicateur
- Sélectionner et éditer ses tableaux par critères et les graphiques associés
- Importer une version PDF des tableaux et graphiques
- Consulter les données de base de ses tableaux
- Exporter des fichiers correspondants aux tableaux et données de base
- Associer des commentaires à chaque tableau sélectionné et les envoyer aux intéressés par une alerte avec lien direct pour répondre aux sollicitations.

Le module « Tableau de Bord » permet à un administrateur de gérer les droits des utilisateurs (création, consultation, saisie ou transfert) et d'effectuer le paramétrage des tables.



Ø Accordance Solutions

4 - Main Courante

« Main Courante » est un outil de planification et de suivi des activités internes.
Il accompagne :

- Le suivi et la gestion de tous projets
- Le suivi d'affaires commerciales et opérationnelles
- L'enregistrement et la gestion de tickets d'intervention et de support (maintenance, suivi de demandes (clients, hotline...))

« Main Courante » est à la fois :

- Un outil opérationnel compagnon de toute activité quotidienne pour sa programmation, son suivi et sa documentation
- Un outil de management qui facilite le pilotage des projets à forte valeur ajoutée et l'accès rapide et fiable aux données

« Main Courante » offre de nombreuses fonctionnalités pratiques, notamment :

- Le calcul automatique des temps d'intervention par ticket et par action
- L'attachement de fichiers aux tickets et actions pour en assurer la bonne documentation
- Le « workflow » entre acteurs
- L'alerte et le rappel par email des actions planifiées
- Un outil de requête...



