

ACCORDANCE<sup>®</sup>



# Performance En Ligne

## Le logiciel de gestion de la performance



# SOMMAIRE

- **ACCORDANCE SOLUTIONS**
- **PERFORMANCE EN LIGNE**
- **POINTS FORTS**
- **7 MODULES COMPLEMENTAIRES**
- **DESCRIPTION DES MODULES**
- **AMELIORATIONS CLIENTS**



# ACCORDANCE SOLUTIONS

## ACCORDANCE Consulting est un cabinet pluridisciplinaire créé en 2000

Notre expertise conseil s'appuie sur notre expérience de Direction dans les domaines de la stratégie, de la finance, de la qualité, du marketing, de la gestion opérationnelle, du pilotage de projets, de l'informatique, du management des Ressources Humaines et du conseil en entreprise.

Face à l'absence de produits de gestion de la Qualité et de la performance digne de ce nom, Accordance conçoit **Performance En Ligne**, application développée sous la marque ACCORDANCE Solutions.

Le logiciel a rapidement trouvé sa place auprès de nombreux clients, dans des domaines d'activité divers (aéronautique, assurances, gestion d'actif...), en tant qu'outil incontournable et quotidien de management.



# PERFORMANCE EN LIGNE

## Une solution de gestion globale de la performance...

Performance en Ligne est une application extranet multilingue sécurisée qui regroupe 7 modules\* complémentaires pour la gestion des systèmes de management (maîtrise des risques, qualité, environnement...) et l'amélioration continue de la performance

### ...multientité et multisite...

L'application permet une utilisation par l'ensemble des unités d'une organisation (groupe, filiales, départements, sites...)

### ...personnalisable

- Des paramétrages spécifiques à chaque client répondent parfaitement aux besoins et aux résultats attendus pour chaque module de l'application.
- Les droits des utilisateurs sont paramétrables pour tous les modules et menus.

\*7 modules utilisateurs pour la gestion de la qualité, les tableaux de bord, l'analyse de satisfaction, la planification de projets, la maîtrise des risques, la gestion des fournisseurs et des achats, la facturation, et 1 module d'administration des utilisateurs et de leurs droits.



# POINTS FORTS

## Performance en Ligne est un logiciel...

**COMPLET** : grâce à ses 7 modules complémentaires

**PARAMÉTRABLE** : un outil adapté à chaque entreprise

**UNIQUE** : un seul outil gère l'ensemble des entités de l'entreprise. Un menu d'administration permet une gestion très fine des droits individuels

**TRANSVERSE** : les relations entre modules sont organisées pour éviter toute redondance et aider à la décision

**SÉCURISÉ** : haut niveau de sécurité des accès, des informations et des transferts de données (règle de composition et de changement des mots de passe, cryptage SSL/https), et gestion de la confidentialité de chaque formulaire et fichier attaché

**MULTILINGUE** : l'application est entièrement paramétrée en français et anglais. D'autres langues sont possibles

**MULTIRÉFÉRENTIEL** : un seul outil permettant de gérer l'ensemble des référentiels du système de management (ex. Qualité, Sécurité, Environnement)

**EVOLUTIF** : pour répondre aux attentes de nos clients, le logiciel est enrichi en continu de nouvelles fonctionnalités au fil de l'eau des expressions de besoins, et notamment avec l'organisation d'une communauté clients. Il intègre l'évolution des référentiels et des meilleures pratiques

**INTUITIF** : utilisation aisée supportée par une information en continu (nouveautés, astuces) et des guides en ligne multilingue accessibles par l'application

**PRÊT À L'EMPLOI** : personnalisation et paramétrage rapides pour une mise en place immédiate

**SUPPORTÉ** : hotline applicative assurant la relation avec les clients pour l'utilisation des fonctionnalités et toute demande d'intervention



# 7 MODULES COMPLEMENTAIRES

## Base Qualité

Gestion des fonctions essentielles de la Qualité, mais aussi de la Sécurité et de l'Environnement, et de tous autres référentiels, analyse de données, préparation des revues de direction.

## Enquêtes en Ligne

Gestion de la qualité perçue, recueil d'informations auprès des clients internes ou externes, analyse de données de satisfaction.

## Tableaux de Bord

Gestion et édition des données de performance (indicateurs, objectifs, seuils de tolérance, raccordement stratégique), Balanced Scorecards, messagerie.

## Main Courante - Gestion de projets

Planification et suivi des activités (ex. plan QSE, suivi de projets, gestion d'affaires, CRM, maintenance, hotline...)

## Maîtrise des Risques

Gestion des risques de l'entreprise (ex. document unique, plan de maîtrise des risques, plan de continuité des activités...)

## Achats

Gestion des fournisseurs, cotation, suivi des commandes et de leur conformité.

## Facturation

Gestion administrative et financière de la relation clients.



# DESCRIPTION MODULES

## Base Qualité

**Base qualité** pour améliorer la gestion de la qualité :

- gérer les documents, supports et enregistrements relatifs à la qualité, à la sécurité et à l'environnement
- créer des référentiels d'audits internes ou externes (ex. audits fournisseurs)
- constituer des check-lists d'audit
- renseigner les documents d'audits (programmes, plans, rapports, annexes, check-lists...)
- enregistrer, qualifier et suivre les réclamations clients
- émettre des réclamations fournisseurs
- documenter les événements qualité
- émettre les actions correctives et préventives...

### Fonctionnalités

- signature électronique et gestion de confidentialité
- « workflow » permettant le transfert temporaire ou définitif de droits dans le cadre d'un travail collaboratif
- visualisation des documents par arborescence des données sélectionnées par référentiel
- recherches par mots-clés, acteurs référentiels et processus
- Importation des informations
- production d'états et des statistiques à partir des nombreuses requêtes disponibles
- paramétrage pour personnaliser la base de données pour chaque entreprise
- interrelation avec d'autres modules (maîtrise de risques, main courante...)

- Base Qualité
- Enquête en ligne
- Tableau de bord
- Main courante
- Maîtrise des risques
- Achats
- Facturation

# DESCRIPTION MODULES

## Enquête en ligne

**Enquête en ligne** pour gérer la qualité perçue :

*(enquêtes clients, enquêtes de climat social, suivi de l'efficacité des formations, vérification des connaissances, baromètres de management)*

- paramétrer et formater les enquêtes et les textes de sollicitation et de relance
- créer des tableaux de bord et leur affecter les réponses aux différentes questions
- déclencher, planifier le déclenchement d'une ou plusieurs sollicitations d'enquête
- planifier les relances
- visualiser sous forme de tables les envois et relancer les non-répondants...

**Fonctionnalités :**

- visualisation, récupération de statistiques d'activité (statistiques d'envoi, de réponses, de relance)
- affichage des réponses, ajout d'informations complémentaires (suivi, retour Client, actions décidées)
- édition, consultation, récupération des tableaux de bord et graphiques associés (suivi de la qualité perçue)...

Accordance vous accompagne également dans l'analyse et l'interprétation quantitative et qualitative par analyse lexicale de vos résultats d'enquête.

- 
- Base Qualité
  - **Enquête en ligne**
  - Tableau de bord
  - Main courante
  - Maîtrise des risques
  - Achats
  - Facturation



# DESCRIPTION MODULES

## Tableaux de bord

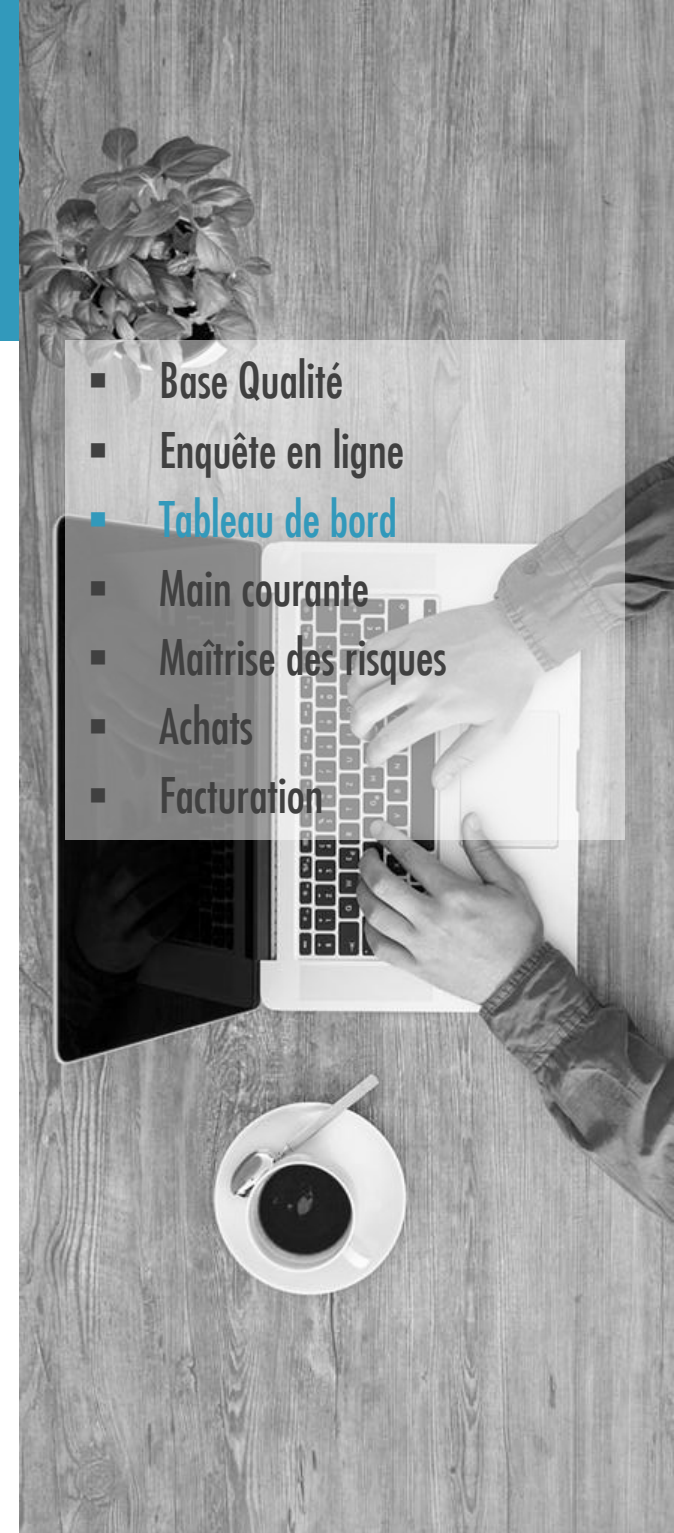
**Tableaux de bord** pour suivre la performance et constituer des « **balanced scorecards** » pour l'**alignement stratégique de l'organisation** :

- 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 et « **balanced scorecards** »
- allouer des objectifs et des seuils de tolérance à chaque indicateur...

### Fonctionnalités :

- attribution de droits individuels des utilisateurs (création de tableaux, consultation, saisie, importation de données messagerie...)
- sélection, édition des tableaux par critères et des graphiques associés
- importation en version PDF des tableaux et graphiques
- consultation des données de base des tableaux générés
- exportation des fichiers correspondants aux tableaux et données de base
- attachement de commentaires à chaque tableau sélectionné, et envoi aux intéressés par messagerie avec lien direct pour la consultation et la réponse...

- Base Qualité
- Enquête en ligne
- **Tableau de bord**
- Main courante
- Maîtrise des risques
- Achats
- Facturation



# DESCRIPTION MODULES

## Main courante - Gestion de projets

### Main courante pour la planification et le suivi des activités internes :

- suivre et gérer les projets
- gérer les affaires commerciales et opérationnelles (CRM, missions)
- planifier (programmes qualité, sécurité, environnement, gestion d'actifs)
- gérer les opérations courantes (ex. hotline, développement informatiques, plans de maintenance)

### 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...

### Fonctionnalités :

- planification et gestion de tickets d'interventions opérationnelles et de support (maintenance, suivi de demandes clients, hotline...)
- calcul automatique des temps d'intervention par ticket et par action
- attachement de fichiers aux tickets et actions pour en assurer la bonne documentation
- « workflows » entre acteurs
- alertes et rappels par email des actions planifiées
- constitution de requêtes et création de bannettes individuelles (ex.« to do list », tâches en retard)...

- Base Qualité
- Enquête en ligne
- Tableau de bord
- **Main courante**
- Maîtrise des risques
- Achats
- Facturation



# DESCRIPTION MODULES

## Maîtrise des risques

**Maîtrise des risques** pour cartographier, évaluer et gérer l'ensemble des risques de l'entreprise :

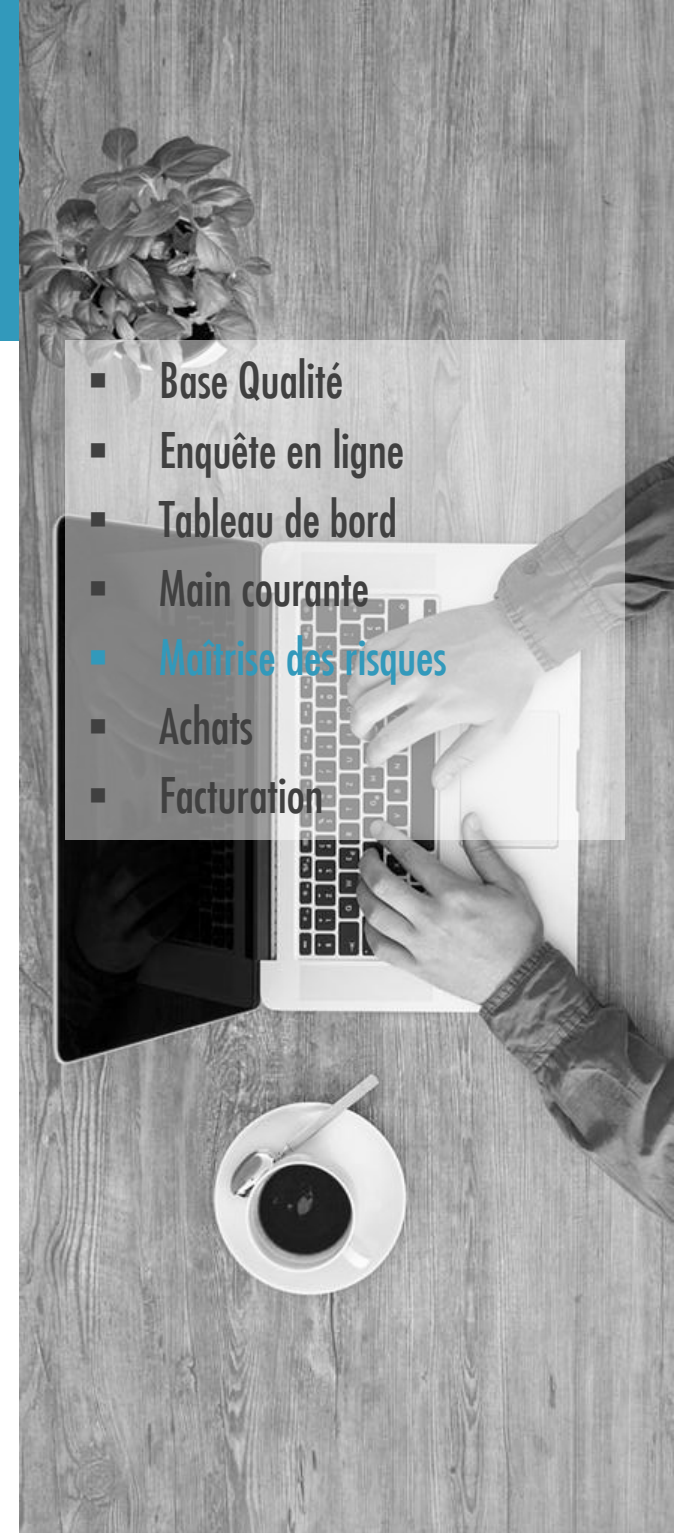
(document unique de prévention des risques professionnels, PCA, PMR, PRA...)

- créer des répertoires de risques
- évaluer la criticité des risques
- planifier les actions d'amélioration
- gérer la continuité des activités et les mesures de management des risques (formations, tests...)
- suivre les risques et l'efficacité des mesures de prévention
- procéder à des analyses d'efficacité des barrières de prévention et de protection face aux risques...

**Fonctionnalités :**

- édition de statistiques d'incidents
- « workflows » entre acteurs
- duplication de fiches de risques
- enregistrement des historiques
- documentation, gestion des inventaires et cartographie des risques
- pesée et cotation des risques
- documentation et diffusion des actions de traitement (curatif, correctif et préventif)
- conception de schémas « Bow-Tie » (nœud papillon)...

- Base Qualité
- Enquête en ligne
- Tableau de bord
- Main courante
- **Maîtrise des risques**
- Achats
- Facturation



# DESCRIPTION MODULES

## Achats

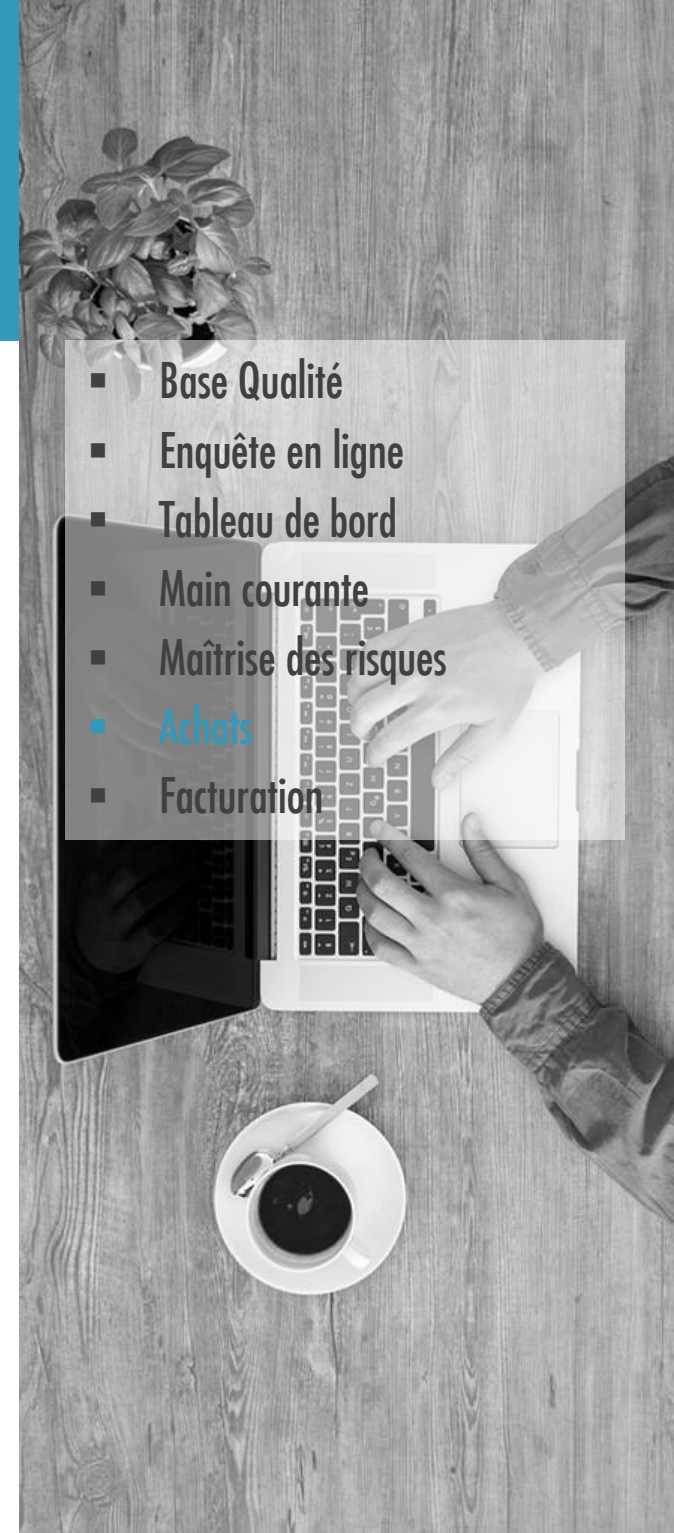
### Achats pour la gestion des fournisseurs et des commandes :

- référencer des fournisseurs
- paramétrer et réaliser la cotation des fournisseurs en sélection et évaluation
- suivre les commandes et la mesure de leur conformité
- éditer des bons de commande
- établir des statistiques de conformité par fournisseurs...

### Fonctionnalités :

- définition de critères de cotation par type de cotation et par catégorie de produits et services
- affectation de poids de critères différenciés selon le type de produits ou services
- diffusion interne et externe des cotations
- définition de critères de conformité des commandes
- production de tableaux, états et statistiques d'achat
- « workflows » entre acteurs
- duplication des cotations
- conservation des historiques...

- Base Qualité
- Enquête en ligne
- Tableau de bord
- Main courante
- Maîtrise des risques
- **Achats**
- Facturation



# DESCRIPTION MODULES

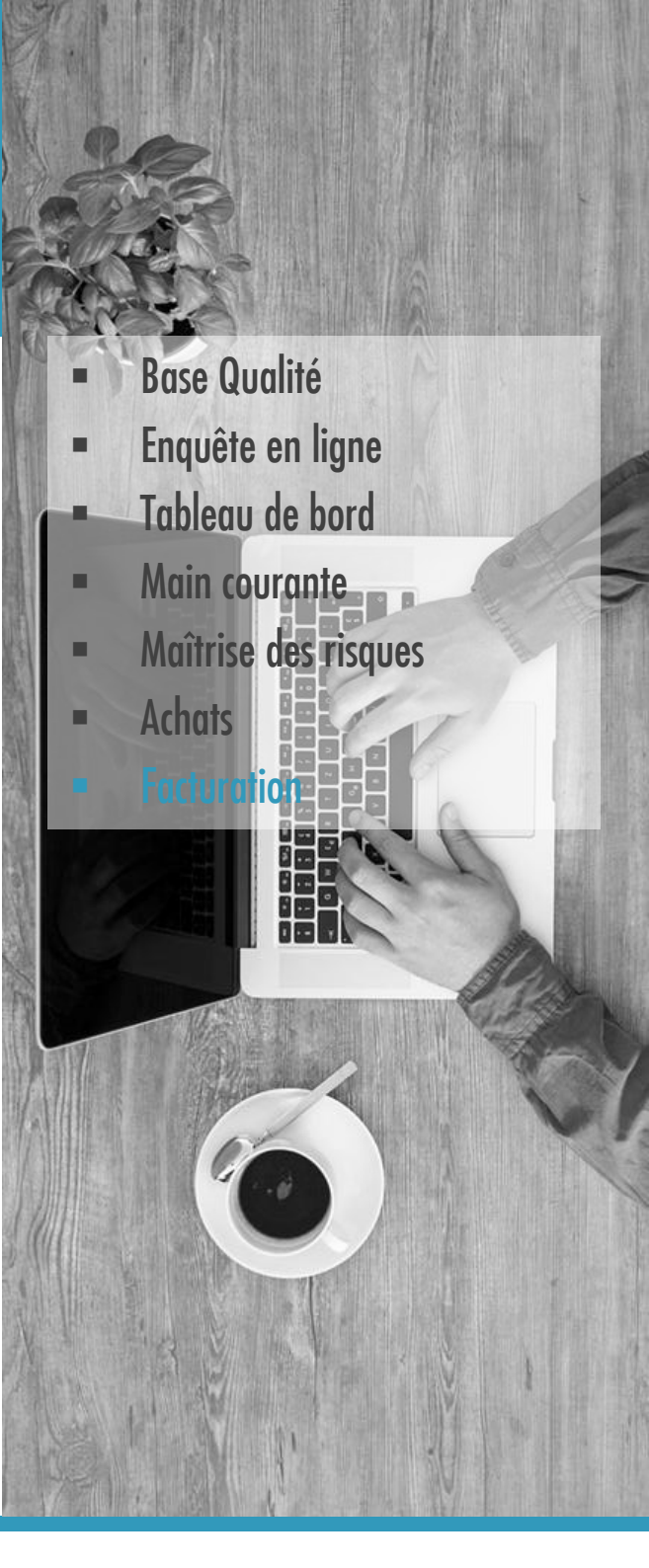
## Facturation

**Facturation** pour la gestion des clients et de leurs paiements :

- constituer un répertoire clients
- éditer, émettre et enregistrer les devis, factures et avoirs
- attacher des fichiers aux fiches clients et documents comptables
- dématérialiser le processus de facturation...

**Fonctionnalités :**

- établissement et validation des documents (devis, factures, avoirs)
- diffusion de documents et de fichiers associés
- documents non modifiables après validation
- exportation des données aux différents formats pour faciliter les enregistrements comptables
- production de tableaux, états et statistiques
- « workflows » entre acteurs
- duplication des documents
- conservation des historiques...

- 
- Base Qualité
  - Enquête en ligne
  - Tableau de bord
  - Main courante
  - Maîtrise des risques
  - Achats
  - **Facturation**

# AMELIORATIONS CLIENTS

## Performance en Ligne, au cœur des challenges réussis

- **Air Corsica** (compagnie aérienne) améliore la gestion et la prévention des risques d'exploitation.
- **Greensolver** (énergies nouvelles) construit et fait certifier un système intégré Qualité Sécurité Environnement et Gestion d'actif pour l'exploitation de l'ensemble des sites éoliens et solaires.
- **Verspieren** (assurance) met en place la mesure de la satisfaction des clients entreprises et bénéficiaires d'assurances de personnes.
- **ASL Airlines France** (compagnies aériennes) gère l'ensemble de ses audits réglementaires et qualité avec la fonction check-list.
- **O'Sitoit** (énergie solaire) assure la maîtrise des risques qualité, environnement et sécurité.
- **Dufay-Mandre** (paysagiste) améliore le suivi de sa performance globale et sa relation clients.
- **COHOR** (coordination des aéroports en France) fait de l'application le support central de son système de management qualité ISO9001.
- **ASL Airlines - Direction informatique Groupe** assure la maîtrise des risques de sécurité de l'information et de son système de management ITILV3.



Pour toute demande d'information ou de démonstration : [info@accordance.fr](mailto:info@accordance.fr)

ACCORDANCE Consulting  
**Siège social**  
16, cours d'Herbouville 69004 Lyon

**Paris**  
5 bis rue Rougemont 75009 Paris

Tél. 04 78 30 01 15  
Mobile : 06 11 93 95 30

Email : [info@accordance.fr](mailto:info@accordance.fr)  
Site : [www.accordance.fr](http://www.accordance.fr) [www.infoqualite.fr](http://www.infoqualite.fr)

ACCORDANCE CONSULTING - SARL au capital de 15.000 € - RCS 432 324 911 LYON

**ACCORDANCE**<sup>®</sup>

