

ACCORDANCE Consulting

Management Qualité, Sécurité, Environnement et Risques



Sommaire

- **Présentation d'ACCORDANCE**
- **Nos MISSIONS**
- **Notre DÉMARCHE d'intervention**
- **Nos GARANTIES d'intervention**
- **ACCORDANCE Solutions**



Présentation

Le cabinet ACCORDANCE Consulting a été créé en 2000 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 :

- >Le déploiement de la Stratégie et de la politique de l'entreprise ;
- >Le Management ;
- >L'Organisation ;
- >La mise place et la certification de Systèmes de Management Qualité, Sécurité, Environnement et Risques.

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

Présentation

Les principes d'intervention d'ACCORDANCE :

Notre intervention favorise :

- >Le transfert de compétences et la formation du personnel ;
- >La réflexion transversale entre les différentes fonctions ;
- >La mobilisation interne et l'implication des managers ;
- >La responsabilisation du personnel ;
- >La diffusion de la démarche dans les équipes opérationnelles ;
- >Le transfert de méthodologie.

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), ASL Airlines France , Air Corsica, ASL Airlines Belgium...
- **Energie, environnement** : Uniross, Tenesol (Total Sunpower), Eolfi (Veolia environnement), Greensolver, Eco-Emballages, SIDEM (Veolia Water), ISS Environnement (PAPREC), Akuo Energy, KBE Energy, O'Sitoit...
- **Industrie, automobile et plasturgie** : TB Plast, Plast moul, Chauvin Arnoux Metrix, Planet Fun, Ugivis, Rubafilm, Cercleurop, NCV Industries, Porcher Industries, Dorel, REEL...
- **Nanotechnologies** : Alchimer, Aveni, Nanoplas...
- **Administrations** : Mairie de Saint-Chamond...

Présentation

- **Médical** : Alchimedics, Noraker, Nestis, Depuy, Hospices Civils de Lyon...
- **Logistique, transport, archivage** : Ciblex, Proxidis-express, Groupe Everial, Jet Services, JAS France...
- **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, Dufaÿ-Mandre, AREA-APRR...
- **Informatique, Internet** : Orsid, E-Pack, Com-up, Steria, ESI Group, Atos Origin, Ibee, Prestinfo, Dipole, DSI Europe Airpost, HP France, HP Centre de Compétences France, HP AL...
- **Banque, Assurance, Asset Management** : Crédit Agricole, April Assurances, Axeria, Alptis, Mutuelle Nationale des Hospitaliers, c-monassurance, EOVI-MCD, Eolfi Asset Management, Petercam, Groupe Verspieren, ADP Group, Cabinet Branchet, CAPRA Assurances...
- **Ingénierie, consulting, expertise, marketing, services divers** : Arka-colomb, ISC Promo Etudes Your..., Quest, ARC, Acta Assistance, REAG Ecomag, Tradest, Acies Consulting Group, Novamen, Wiersin, Projectum, Doméo, Compagnie d'Ingénierie et d'Expertises Thermiques...

Charte Qualité

Les interventions d'ACCORDANCE obéissent à une charte qualité afin d'assurer et de mesurer leur performance et la satisfaction des Clients :

- >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 œuvre d'outils performants et appropriés,
- >Le respect de la charte déontologique de la société.

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

Déontologie

Les consultants d'ACCORDANCE respectent une éthique et des principes propices à l'efficacité de leurs interventions :

- >Le respect du Client, de ses produits de ses pratiques et de son éthique ;
- >Le respect de la confidentialité des informations* ;
- >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 œuvre ;
- >La remise en cause permanente.

*Chaque collaborateur du cabinet signe un engagement personnel de confidentialité et de respect des règles de sécurité des informations et des données.

Nos MISSIONS

- Stratégie
- Management
- Organisation
- Qualité, Sécurité et Environnement
- Maîtrise des risques
- Formations

Stratégie

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

Souhaitez-vous améliorer la 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 :

- >Stratégie et politique Qualité, Sécurité, Environnement ;
- >Management des risques ;
- >Analyse financière, business plans, business model ;
- >Marketing, analyses qualitatives et quantitatives, analyse de satisfaction et enquêtes clients ;
- >Management des ressources humaines...

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

Management

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 :

- >Études de cohérence entre la stratégie et les pratiques de management ;
- >Management opérationnel ;
- >Conception des tableaux de bord et « balanced scorecards » ;
- >Cartographie et gestion des risques, plans de continuité des activités ;
- >Gestion de projets ;
- >Mise en place de systèmes de gestion des connaissances ;
- >Coaching, évaluation managériale, team building ;
- >Gestion des emplois et systèmes de rémunération ;
- >Conception et réalisation de formations management...

Organisation

Souhaitez-vous optimiser votre organisation ?

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

Nos missions de conseil en Organisation :

- >Analyse structurelle ;
- >Analyse de tâches et processus ;
- >Détermination de standards de performance et productivité ;
- >Benchmarking - performances comparées par groupes homogènes ;
- >Reconception et proposition d'optimisation ;
- >Modélisation de l'organisation ;
- >Approche par scénarios d'évolution ;
- >Accompagnement du changement.

Qualité, Sécurité et Environnement

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 ?

Nos missions de conseil en Qualité, Sécurité et Environnement :

- >Diagnostic de conformité aux Normes cibles ;
- >Mise en place de systèmes de management de la performance QSE (ISO9001, ISO14001, OHSAS18001, EN9100, ISO/TS16949, ISO13485, EFQM...), Informatique (ITILV3, ISO15504, ISO27001...), Développement Durable (SD21000, ISO26000, SA8000...)
- >Optimisation du système de management QSE ;
- >Formations ;
- >Mise en place d'outils de gestion de la performance.

Maîtrise des risques

Comment inventorier, classifier et évaluer la criticité des risques significatifs de l'entreprise ?

Quelles mesures optimisées de prévention et de protection mettre en place pour réduire les risques ?

Nos missions de conseil en Maîtrise des risques :

- > Conception de matrices de risques ;
- > Cartographie des risques marché, solvabilité, continuité des activités, sécurité...
- > Analyse des enjeux liés aux risques et opportunités actuels et futurs ;
- > Définition des critères de criticité ;
- > Analyse des causes des dangers ;
- > Détermination des barrières de prévention et de protection ;
- > Évaluation « Bow-Tie » de l'efficacité des barrières ;
- > Rédaction de plans de continuité des activités (PCA) ;
- > Suivi des risques et actualisation des répertoires.

Formations

Voulez-vous que vos collaborateurs soient sensibilisés et formés aux Systèmes de Management et aux métiers de la Qualité, Sécurité, Environnement et Risques ?

ACCORDANCE Consulting assure des formations au management et aux métiers de la Qualité, de la Sécurité, de l'Environnement et de la gestion des Risques :

>Formation aux Normes ISO9001, ISO14001, OHSAS18001, ISO/TS16949, ISO13485, ISO27001 ;

>Formation à l'audit interne, à la résolution de problèmes, à l'AMDEC ;

>Formation au management stratégique et opérationnel, au management des risques...

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

Notre DÉMARCHE d'intervention

Notre démarche est globale et adaptable. Elle s'appuie sur 8 phases essentielles :

1. Découvrir l'entreprise
2. Analyser
3. Valider l'analyse et les objectifs de mission
4. Planifier
5. Développer
6. Agir et améliorer
7. Suivre et vérifier
8. Évaluer le succès de la mission

Notre DÉMARCHE d'intervention

1. DÉCOUVRIR L'ENTREPRISE

Nous axons notre découverte de l'entreprise sur :

- >Sa stratégie ;
- >Son management ;
- >Ses structures de décision ;
- >Ses structures opérationnelles ;
- >Ses processus apparents – cachés.

Notre DÉMARCHE d'intervention

2. ANALYSER

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

- >La situation actuelle de l'entreprise ;
- >Les enjeux, risques et opportunités de l'entreprise ;
- >Ses structures de décision ;
- >Les objectifs de l'entreprise.

Notre DÉMARCHE d'intervention

3. VALIDER L'ANALYSE ET LES OBJECTIFS DE MISSION

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

- >Les objectifs de la prestation ;
- >Les priorités ;
- >Le cadre de la mission ;
- >Les documents de synthèse ;
- >Le protocole d'évaluation ;
- >Les critères de réussite.

Notre DÉMARCHE d'intervention

4. PLANIFIER

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

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

Notre DÉMARCHE d'intervention

5. DÉVELOPPER

La réalisation de l'intervention nécessite :

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

Notre DÉMARCHE d'intervention

6. 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 (tableaux de bord...) et l'analyse des données qui en découlent ;

> Nous pouvons appuyer directement le management de l'entreprise (coaching, participation aux réunions qualité, interventions aux formations ponctuelles, revue de direction).

Notre DÉMARCHE d'intervention

7. SUIVRE ET VÉRIFIER

Différents audits sont réalisés afin de vérifier les résultats obtenus.

Nous procédons à toutes formes d'audits :

- >Audit de processus, produits...
- >Audit général du système de management ;
- >Audit de certification « à blanc ».

Nous assistons les entreprises lors des audits de certification.

Notre DÉMARCHE d'intervention

8. ÉVALUER LE SUCCÈS DE LA MISSION

La mission est évaluée au travers des critères de réussite préalablement définis.

Nous procédons avec le Client au bilan de mission :

- >Évaluation et synthèse finale du succès de la mission ;
- >Évaluation de la qualité des consultants ;
- >Évaluation de la méthodologie déployée.

Nos 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 ;
- >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 et la solution logicielle.

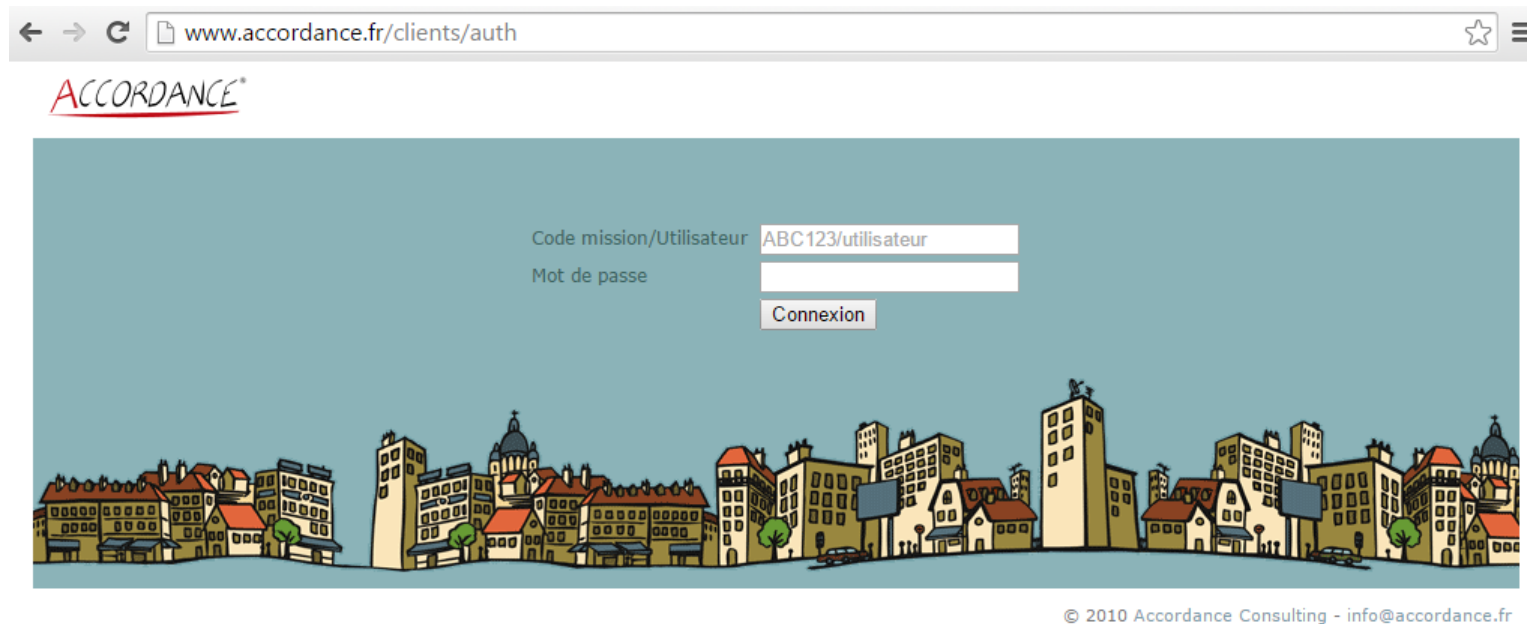
Nos GARANTIES d'intervention

- >La multiplicité des domaines d'intervention ;
- >L'organisation de l'équipe d'intervention avec un support technique et un back-office permanent ;
- >La disponibilité et l'adaptation aux contraintes du Client ;
- >Le respect des principes déontologiques d'intervention ;
- >L'organisation du travail favorisant la mobilisation, l'esprit d'équipe et l'échange d'expériences ;
- >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 webmaster de la lettre www.infoqualite.com.

Nos 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.



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 Intranet très complète et totalement paramétrable comprend 6 modules :

>**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 ;

>**Enquêtes en Ligne** pour le recueil d'informations auprès des Clients internes ou externes et l'analyse de la qualité perçue ;

>**Tableaux de Bord** pour la gestion et l'édition des données ;

>**Main Courante** pour la planification et le suivi des activités internes (gestion de projet, gestion d'affaires, maintenance, hotline...) ;

>**Maîtrise des Risques** pour la gestion des risques généraux ou spécifiques de l'entreprise (ex. document unique, contrôle prudentiel, plan de maîtrise des risques, plan de continuité des activités...) ;

>**Achats** pour la gestion des fournisseurs, leur cotation, le suivi des commandes et de leur conformité.

ACCORDANCE Solutions

- **BASE QUALITÉ (1/2)**

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, check-list par référentiel, rapports...);

>Les réclamations clients ;

>Les événements qualité ;

>Les actions correctives et préventives ;

>Les réclamations aux fournisseurs.

ACCORDANCE Solutions

- **BASE QUALITÉ (2/2)**

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.

ACCORDANCE Solutions

▪ ENQUÊTE EN LIGNE (1/2)

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 ;

ACCORDANCE Solutions

- **ENQUÊTE EN LIGNE (2/2)**

- >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.

ACCORDANCE Solutions

▪ TABLEAUX DE BORD (1/2)

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 :

- > 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 ;

ACCORDANCE Solutions

- **TABLEAUX DE BORD (2/2)**

- >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).

ACCORDANCE Solutions

▪ MAIN COURANTE (1/2)

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.

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.

ACCORDANCE Solutions

▪ MAIN COURANTE (2/2)

Main Courante offre de nombreuses fonctionnalités pratiques, notamment :

- >L'enregistrement et la gestion de tickets d'intervention et de support (maintenance, suivi de demandes Clients, hotline...)
- >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...

ACCORDANCE Solutions

▪ MAÎTRISE DES RISQUES (1/2)

Maîtrise des Risques est un outil de gestion et de suivi des risques.

Il permet :

- >La création de répertoires de risques ;
- >L'évaluation de la criticité des risques ;
- >La planification des actions d'amélioration ;
- >La gestion de la continuité des activités et des mesures de management (pilotage, formations, tests) ;
- >Le suivi des risques et de l'efficacité des mesures de prévention ;
- >L'évaluation « Bow-Tie » (nœud papillon) de l'efficacité des barrières de prévention et de protection.

Ce module est utilisé pour bâtir des plans de prévention et de continuité pour l'ensemble des risques de l'entreprise : document unique en matière d'hygiène et de sécurité, plans de continuité des activités, plans de secours, plans de reprise d'activité informatique etc.

ACCORDANCE Solutions

▪ MAÎTRISE DES RISQUES (2/2)

Maîtrise des Risques offre de nombreuses fonctionnalités pratiques, notamment :

- >L'édition de statistiques d'incidents ;
- >Les « workflows » entre acteurs ;
- >La duplication de fiches de risques et leur enregistrement historique ;
- >De documenter, gérer les inventaires et la cartographie des risques par typologie ;
- >La pesée et la cotation des risques ;
- >La documentation et la diffusion des actions de traitement (curatif, correctif et préventif) ;
- >Générer des schémas « Bow-Tie » (nœud papillon).

ACCORDANCE Solutions

▪ ACHATS (1/2)

Achats est un outil de gestion des fournisseurs et des commandes.

Il permet :

- >Le référencement des fournisseurs ;
- >La cotation des fournisseurs ;
- >Le suivi des commandes et la mesure de leur conformité ;
- >L'édition de bons de commandes.

Ce module est utilisé pour la sélection et l'évaluation des fournisseurs. Il permet également de déclencher et suivre les commandes et d'établir des statistiques de conformité.

ACCORDANCE Solutions

▪ ACHATS (2/2)

Achats offre de nombreuses fonctionnalités pratiques, notamment :

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

Siège social – Adresse postale
ACCORDANCE Consulting
16, cours d'Herbouville 69004 Lyon
Tél. 04 78 30 01 15

Paris
5 bis rue Rougemont 75009 Paris

Mobile : 06 11 93 95 30
Email : info@accordance.fr
Site : www.accordance.fr www.infoqualite.fr