



# SigmaConsulting

Conseil en Management des Organisations



Sigma Consulting est un cabinet conseil spécialisé en management des organisations.

Sa mission est d'aider les entreprises à développer la qualité de service dont ont besoin leurs clients internes ou externes. Sa valeur ajoutée réside dans l'expérience acquise de ses consultants qui délivrent un apport méthodologique structurant nécessaire à la mise en place des processus d'amélioration permettant des gains importants en terme de qualité et de productivité.

Démarche Consulting.....	2
Le Green IT .....	9
La Responsabilité sociétale des entreprises .....	12
Réalisations .....	14
Réseau de Compétences .....	18

SIGMA CONSULTING  
5, Rue Ehrmann  
F – 67000 STRASBOURG  
Tel / Fax: +33 390 232 118  
[www.sigmaconsulting.eu](http://www.sigmaconsulting.eu)

## Démarche Consulting

Notre activité de Conseil en Management des Organisations varie autour des rôles de conseil, d'évaluation du besoin, de recherche des possibilités et d'évaluation de ces derniers, d'application de la solution choisie, de suivi du projet, de conduite du changement... Les missions sont de durées très différentes en fonction des besoins, en général de 3 mois à 2 ans.

L'objectif recherché par les entreprises qui font appel à des consultants est un point de vue extérieur qui permet en particulier d'avoir une vision objective des problèmes de l'entreprise

Le consulting est d'une démarche structurée basée sur l'utilisation de référentiels des bonnes pratiques. Cela constitue donc un apport méthodologique particulièrement structurant pour les entreprises permettant des gains importants en terme de qualité et de productivité.

Il s'agit d'une approche:

- ✓ Analytique, basée sur l'étude du degré de maturité de l'organisation
- ✓ Pragmatique, en raison de la priorisation de la mise en place des processus de gestion opérationnelle
- ✓ Maîtrisée, grâce à l'accompagnement dans la mise en œuvre des processus

Nos prestations se déclinent selon quatre grands axes d'intervention :

### Consulting Stratégique



Assistance à la définition de la stratégie par une bonne compréhension de ses impacts fonctionnels, technologiques et financiers

### Gestion de Projets



Démarche de mise en œuvre de projets intégrant la gestion des équipes, l'établissement des budgets, le suivi de l'avancement, la coordination maîtrise d'œuvre / maîtrise d'ouvrage et la conduite du changement.

### Conseil et Audit



Audit et Analyse, mise en place de processus de Corporate Governance, définition de tableau de bord (Balanced Score Card), établissement de schémas directeurs et de plans d'action qualité

### Formation



Sessions de formation adaptées à un thème ou secteur d'activité pour mettre en place, optimiser sa démarche qualité, améliorer son organisation ou lancer un projet

## Consulting Stratégique

Le consulting stratégique a pour vocation d'accompagner l'entreprise dans l'exploration des opportunités qui se présentent à elle et dans la maîtrise des risques qui y sont associés. Il permet de décider du lancement ou non d'un projet en quantifiant l'impact des investissements sur l'activité et en hiérarchisant les demandes.

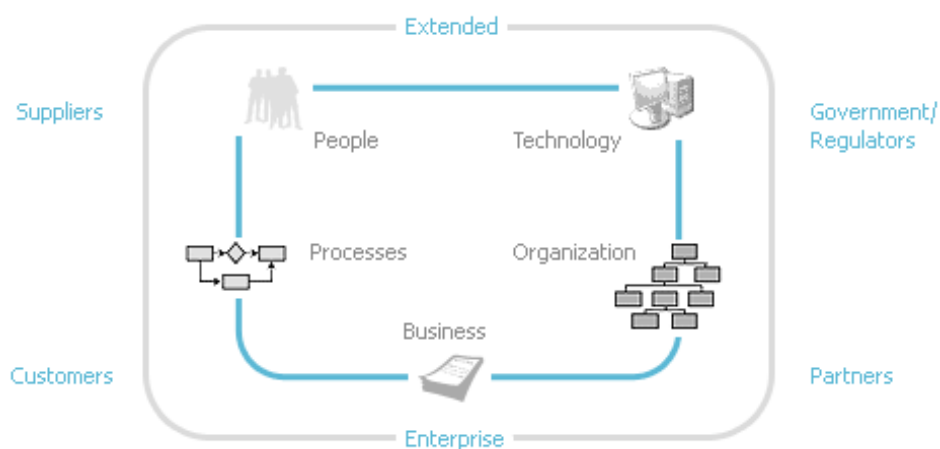
Le consulting stratégique permet de déterminer si l'approche processus à un sens. Un macro-diagnostic des processus permet de déterminer leur coût, en équivalent temps plein et en coûts directs. Les effets induits et les coûts indirects sont par contre constatés a posteriori. Ensuite, il est nécessaire d'identifier les gains possibles, comme la dématérialisation du processus concerné, l'automatisation des tâches, etc. On obtient ainsi le ROI en nombre de mois ou d'années, et une courbe de progression qui permet de savoir à quel moment un projet devient rentable.

Les trois dimensions à prendre en compte sont les coûts, les bénéfices (ces deux derniers étant financiers et non financiers) et les délais. Même si, la plupart du temps, seuls les bénéfices et coûts directs sont étudiés, il est important de ne pas passer à côté de ceux que l'on qualifie d'indirects ou même d'inchiffrables.

Ainsi, une satisfaction client améliorée, des salariés plus motivés ou une traçabilité mieux gérée peuvent être des bénéfices non chiffrables mais hautement stratégiques pour l'entreprise. De même pour les coûts qui ne se limitent pas aux seuls investissements technologiques.

Pour qu'une démarche de consulting stratégique aboutisse, il faut qu'elle ait pris en considération les 4 perspectives traditionnelles de la performance, à savoir

- le client,
- la finance,
- les processus
- l'organisation.



## Gestion de Projets

La Gestion de Projets est une approche qui permet de donner le maximum de chance de réussite à une activité nouvelle. Elle est basée sur les principes de conduite de projets définis par le Project Management Professional (PMP)

Elle définit un projet comme étant l'ensemble des actions à entreprendre afin de répondre à un besoin défini dans des délais fixés. Ainsi un projet étant une action temporaire avec un début et une fin, mobilisant des ressources identifiées (humaines et matérielles) durant sa réalisation, celui-ci possède également un coût et fait donc l'objet d'une budgétisation de moyens et d'un bilan indépendant de celui de l'entreprise. Les résultats attendus du projet sont les livrables.



La difficulté dans la conduite de projet réside en grande partie dans la multiplicité des acteurs qu'il mobilise. En effet, contrairement aux projets personnels ou aux projets internes à faible envergure pour lesquels le besoin et la réponse à ce besoin peuvent être réalisés par la même personne ou par un nombre limité d'intervenants, dans un projet au sens professionnel du terme, l'expression du besoin et la satisfaction de ce besoin sont portés par des acteurs généralement distincts.

De cette manière, il est nécessaire de s'assurer tout au long du projet, que le produit en cours de réalisation correspond clairement aux attentes du client. Par opposition au modèle commerçant traditionnel (relation vendeur / acheteur) où un client achète un produit déjà réalisé afin de satisfaire un besoin, le projet vise à produire une création originale répondant à un besoin spécifique qu'il convient d'exprimer de manière rigoureuse. Cette expression des besoins est d'autant plus difficile que le projet n'a généralement pas d'antériorité au sein de

L'entreprise étant donné son caractère novateur. A l'inverse, il est généralement difficile de faire abstraction des solutions existantes et de se concentrer uniquement sur les besoins en termes fonctionnels.



### Conseil et Audit

Les entreprises sont confrontées à trois problématiques majeures :

- Maîtriser la complexité et les évolutions des technologies
- Gérer les risques
- Maîtriser les coûts

L'objectif de l'audit est de s'assurer que les ressources technologiques sont en ligne avec les objectifs fondamentaux de l'entreprise afin que les services et l'information fournis satisfassent aux besoins de qualité, de sécurité et aux impératifs financiers.

Il permet d'apporter au management une assurance raisonnable que les objectifs de contrôle sont atteints.

Enfin, il permet de sélectionner la priorité d'amélioration qui correspond le plus aux objectifs "business" de l'organisation et limite les risques associés à la transformation.

Sur chaque aspect étudié, cette analyse met en évidence :

- les points forts par rapport aux meilleures pratiques
- les points faibles par rapport aux standards du marché

L'analyse permet également d'estimer les économies de coûts possibles en mettant en oeuvre les meilleures pratiques, et d'en calculer le retour sur investissement.

Cette phase de diagnostic permet l'élaboration de recommandations et d'actions et propose

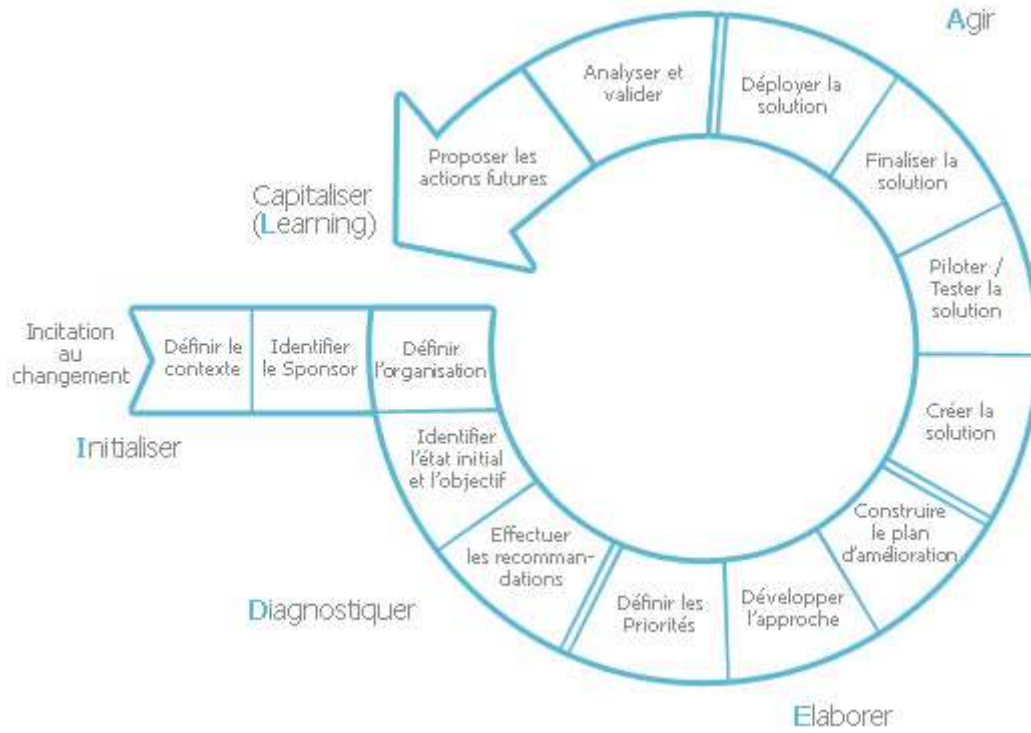
- un plan de remise à niveau ou d'évolution
- le retour sur investissement

Elle débouche sur la conception d'un plan d'évolution réaliste et immédiatement applicable autorisant une visibilité à plusieurs années.

La mise en oeuvre du plan implique un focus sur les points suivants :

- gestion de la qualité
- gestion des alertes, communication,
- mise en place d'une structure et démarche projet
- pilotage des prestataires de services sur le projet
- conduite du changement et support aux utilisateurs

Il est primordial d'agir dans le cadre d'un plan projet global (périmètre, investissements, ressources humaines, délais) adapté aux besoins de l'organisation et utilisant des processus visant à l'amélioration continue du système.





## Formation

La notion de processus est privilégiée par les méthodologies de gestion des organisations, telles ITIL, Lean Six Sigma et les normes ISO.

L'analyse d'un processus oblige à réfléchir aux finalités de ce processus et donc à sa justification, aussi bien en termes financiers, qu'organisationnels ou autres. De plus, se faisant d'une façon transversale, elle décloisonne les services et favorise la communication.

La formation est la première étape dans la démarche d'implémentation d'un processus.

### Les fondamentaux d'ITIL (3 jours)

ITIL est un ensemble de bonnes pratiques qui permettent de réussir la mise en place d'une stratégie efficace de gestion des Services

### Sensibilisation à 6 Sigma (1 journée)

Faire comprendre les enjeux d'une démarche qualité. Obtenir les références de bases pour argumenter et lancer un projet qualité. Sensibiliser le personnel à l'esprit de la qualité

### Management environnemental ISO 14001 (2 jours)

La norme ISO 14001 permet de construire un Système de Management Environnemental (SME) et de maîtriser les sources d'impact sur l'environnement des activités, produits ou services d'un organisme.

### La Conduite du Changement (2 jours)

Le changement est inhérent à la vie des organisations. Toutefois, les systèmes d'information accélèrent les besoins d'accompagnement du changement car ils concernent un grand nombre d'acteurs, sont déployés dans des délais restreints et nécessitent une évolution des pratiques professionnelles qui peuvent générer des craintes et des résistances de la part des salariés. Le risque humain d'un projet SI est donc à prendre en compte au même titre que les aspects techniques, fonctionnels et financiers : c'est le rôle de la conduite du changement.

### La Gestion du Temps et des Priorités (2 jours)

Prendre conscience de son comportement, adopter les méthodes des personnes proactives, acquérir une bonne méthode de travail, bien utiliser ses outils de gestion du temps et identifier les vraies priorités quant tout est prioritaire sont les clés d'une organisation efficace.

### La Conduite de réunion (1 journée)

Comprendre et mettre en œuvre les techniques de conduite de réunion et définir la bonne approche adaptée au contexte et aux objectifs de la réunion.



## La Gestion des conflits (2 jours)

Etre capable de gérer les conflits dans une équipe ou dans une organisation.





## Le Green IT

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) responsables et durables - Green IT en anglais – sont constituées de l'ensemble des méthodes, logiciels, matériels, services et processus qui :

- Promeuvent un meilleur respect de l'environnement,
- Améliorent les conditions de vie des citoyens et de travail des salariés,
- Aident les entreprises à gérer l'évolution du cadre réglementaire lié à l'environnement,
- Participent à la croissance « verte » de l'économie en encourageant les effets de levier positifs des TIC sur l'environnement et les conditions sociales.

La mise en place d'outils et de méthodes plus responsables se déroule selon trois axes:

Participer à la croissance « verte » de l'économie en encourageant les effets de levier positifs des TIC sur l'environnement et le développement sociétal

Cet effet de levier positif est un axe prioritaire d'action au sein des entreprises. En plus d'optimiser la productivité des processus métier existants, il participe à la création de valeur ajoutée en repensant certaines formes d'organisation, certains processus métier, et certains produits.

Aider les entreprises à gérer l'évolution du cadre réglementaire lié à l'environnement et aux dimensions sociétales du développement durable

Pour accélérer le glissement vers une société et une économie dé-carbonées, la généralisation d'une taxe carbone à l'ensemble des entreprises et la tenue d'une double comptabilité carbone seront, selon toute vraisemblance, une évolution logique de notre cadre législatif.

Réduire l'empreinte environnementale des TIC tout en générant des économies

Pour contenir les émissions de GES des TIC à 2%, l'innovation et les approches méthodologiques et techniques permettent d'améliorer l'empreinte environnementale du système d'information tout en générant des économies.

Participer à la croissance « verte » de l'économie en encourageant les effets de levier positifs des TIC sur l'environnement et le développement sociétal

La conjugaison des pressions écologiques et économiques conduit les entreprises à rechercher de nouveaux modèles d'organisation, voir de nouveau modèles économiques.

Cette transformation des processus organisationnels et métier a déjà commencé et préfigure l'entrée des entreprises dans l'ère d'une économie positive et dé-carbonée.

L'économie positive permet de faire converger économie, NTIC et développement durable car elle se base sur un modèle de boucles écologiques fermées (cradle to cradle). Ces boucles fermées consistent :

- soit à ne pas produire de déchets en dématérialisant les biens, supports et processus
- soit à réutiliser les « déchets » des produits obsolètes comme matière première pour fabriquer de nouveaux produits.

Cette boucle devant fonctionner dans la durée, les TIC sont incontournables pour glisser vers une économie positive, notamment en dématérialisant supports et processus physiques ainsi qu'en réduisant l'empreinte environnementale des processus industriels et logistiques.

La capacité des TIC à changer les usages passe par :

- La dématérialisation
- Le télétravail, la télé-présence et les communications unifiées
- L'Optimisation des processus métiers

### Aider les entreprises à gérer l'évolution du cadre réglementaire lié à l'environnement et aux dimensions sociétales du développement durable

La pression écologique des consommateurs et des citoyens se traduit par une évolution des réglementations européennes et nationales. Cette pression agit à la fois sur :

- les constructeurs informatiques (directives européennes, RoHS<sup>1</sup>, WEEE<sup>2</sup>, EuP<sup>3</sup>, etc.),
- les éditeurs de logiciels
- les utilisateurs (réglementations et labels lors des achats responsables, etc.).

La plupart des experts estiment qu'une double comptabilité carbone sera incontournable à court terme. Elle permettra, entre autre, de mesurer sous un angle écologique l'activité de l'entreprise.

Les principaux leviers liés à l'évolution du cadre réglementaire sont :

- L'Eco-conception, la collecte et le recyclage des déchets
- La comptabilité carbone
- La gestion de la conformité réglementaire et sa dimension sociétale

---

<sup>1</sup> RoHS = La directive européenne RoHS (Restriction of the use of certain Hazardous Substances) vise à limiter l'utilisation de six substances dangereuses : le plomb, le mercure, le cadmium, le chrome hexavalent, les polybromobiphényles (PBB) et les polybromodiphényléthers (PBDE).

<sup>2</sup> WEEE = La Directive WEEE (Waste Electronic and Electrical Equipment) vise à rendre obligatoire la valorisation des déchets d'équipements électriques et électroniques et instaure le principe de la responsabilité du producteur.

<sup>3</sup> EuP : La directive EuP (Energy using Products) obligera les fabricants et les importateurs à prendre en compte les aspects environnementaux pour leurs produits tout au long du cycle de vie, et sur cette base d'évaluer des solutions de conception alternatives, dans le but d'améliorer les performances environnementales de ces produits.

## Réduire l’empreinte environnementale des TIC tout en générant des économies

Réduire l’empreinte environnementale des TIC consiste à :

- Réduire la consommation électrique des processus informatiques responsables des émissions de CO<sub>2</sub>,
- Réduire les pollutions chimiques et les dégradations des écosystèmes engendrées lors de la fabrication et de la fin de vie des matériels.

Afin d’isoler correctement les différents domaines sur lesquels agir, il existe deux outils méthodologiques:

- la consommation électrique des différents matériels durant leur usage
- l’analyse du cycle de vie

Domaines	Consommation électrique
Parc utilisateur (poste de travail)	39%
Parc utilisateur (impression)	6%
Centre informatique (serveur et réseau)	30%
Télécoms (fixe et mobile)	24%

Source : Gartner

L’analyse du cycle de vie (ACV) d’un matériel informatique montre que les étapes les plus polluantes sont la fabrication et la fin de vie :

Phase du cycle de vie	Energie * 0,46 kg CO <sub>2</sub> / kWh	Pollutions
Fabrication	1000 kWh	Plusieurs tonnes de matières premières <sup>13</sup> , pollutions liées à la fabrication
Utilisation	1000 à 2000 kWh	Emissions de CO <sub>2</sub> liées à la consommation électrique et pollutions liées aux consommables (impression)
Fin de vie	Nc	Emissions de CO <sub>2</sub> liées à la valorisation / retraitement et pollutions liées aux déchets

Source : GreenIT.fr & Eco-Info (CNRS) – approche simplifiée - 2008

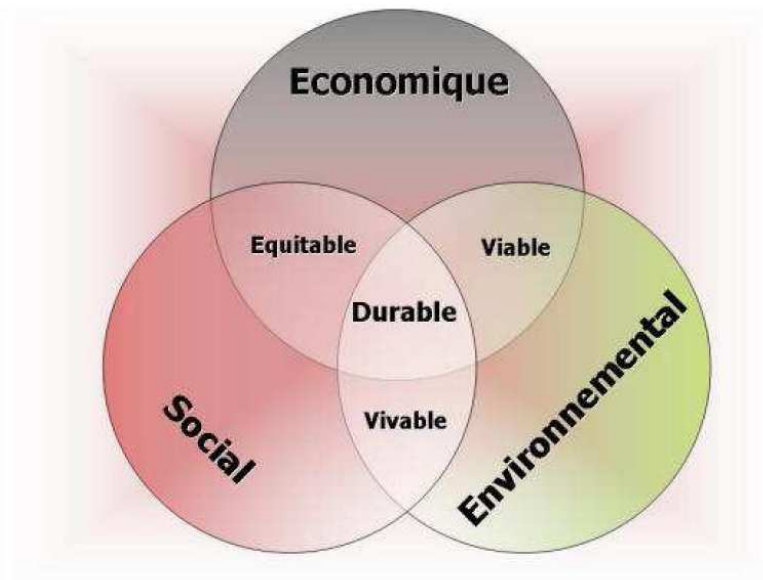
Cette analyse matricielle invite à se focaliser sur quatre grands thèmes :

- Poste de travail
- Impression
- Centres informatiques (serveur, stockage, réseau)
- Architecture logicielle et du système d’information

## La Responsabilité Sociétale des Entreprises

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement.

La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et éco responsabilité.



De plus en plus d'entreprises reconnaissent leur responsabilité sociale et environnementale.

Leurs démarches sont encouragées au niveau international par :

- le Global Compact qui a été lancé en 1999. Cette démarche vise à proposer aux entreprises d'adhérer à dix grands principes dans les domaines des droits de la personne, du travail et de l'environnement ;
- l'OIT (organisation Internationale du Travail) dont la déclaration tripartite invite les entreprises à respecter et faire respecter les droits des travailleurs ;
- l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economique) qui promeut des principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales.

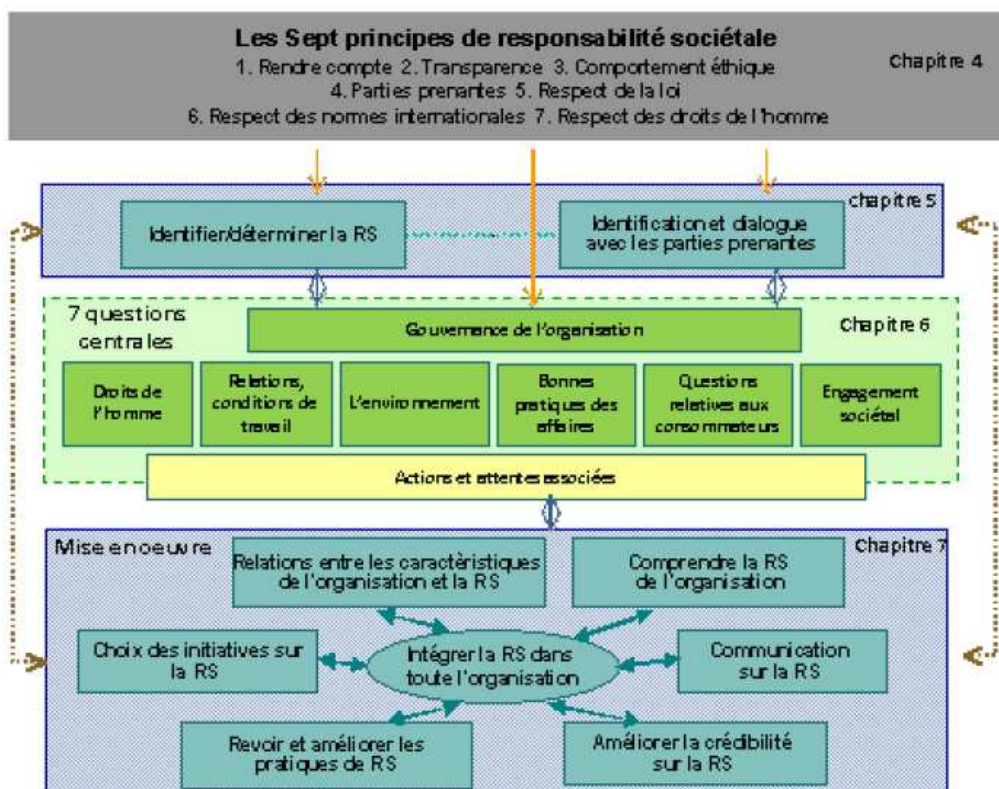
Il s'agit pour les entreprises :

- de développer l'information sociale et environnementale communiquée par les entreprises à l'attention de leurs parties prenantes (actionnaires, salariés, ONG, riverains, etc.) ;

- d'impliquer les institutions représentatives du personnel dans les discussions sur les enjeux de développement durable liés à l'activité des entreprises ;
- de développer des référentiels de développement durable par secteurs d'activités ;
- de soutenir le développement de « labels » permettant de donner une reconnaissance aux bonnes pratiques sociales et environnementales des entreprises ;
- d'assurer la promotion de l'investissement socialement responsable.

Les organisations normatives ISO et AFNOR collaborent sur la publication d'un guide sur la première norme internationale de lignes directrices sur la responsabilité sociétale : la norme ISO 26000.

La norme ISO 26000 devrait être officiellement publiée en fin 2010. Considérée comme le futur référentiel universel, l'ISO 26000 permet de faire le tour de la question du développement durable et de la responsabilité sociétale d'une organisation (entreprise, collectivité, association, etc.).





## Réalisations

### Véolia Environnement - Paris

Assistance à la Maîtrise d'ouvrage auprès de la Direction des Achats Groupe dans le cadre d'un appel d'offres constructeurs et loueurs pour le renouvellement de ses contrats (30 000 véhicules en France et 15 000 répartis dans 20 autres pays – 1<sup>ère</sup> flotte automobile privée en France), préparation des consultations, du dépouillement des offres, l'élaboration de la stratégie de négociations et recommandation des stratégies Marché.

### Communauté Urbaine de Strasbourg – CUS Habitat

Assistance à Maitrise d'ouvrage pour la réalisation d'un audit du parc automobile, établissement d'un état des lieux et d'un bilan énergétique et environnemental du parc permettant, à partir d'une analyse et d'une étude complémentaire, d'optimiser le parc existant et de proposer des nouvelles solutions de renouvellement visant à réduire les coûts de gestion (calcul du Total Cost of Ownership) et améliorer les coûts de fonctionnement (-40% en objectif cible).

### Commission Européenne et OSEO Innovation - Bruxelles:

Expertise Technique, dans le cadre du Programme Eurêka / Eurostars, des demandes d'aide à l'innovation et, en cas d'octroi, du suivi jusqu'à la clôture du dossier.

### GDF-Suez - Toulouse :

Mise en place d'un groupe de travail autour de la problématique de l'externalisation des fonctions de support informatique visant à la redéfinition d'une organisation fonctionnelle en parallèle de l'organigramme hiérarchique.

### Sanofi-Aventis – Paris

Assistance à la refonte des indicateurs de la qualité de service IT, analyse des processus afin d'identifier les indicateurs pertinents, détermination de la fonction du tableau de bord et son objectif (pilotage ou performance), collecte automatisée des données, assistance à la conception de tableaux de bord et formation des équipes à l'utilisation du nouvel outil

### BNP Personal Finances (Groupe BNP-Paribas) - Paris

Accompagnement dans la mise en place d'une démarche 6 Sigma au sein du service Amélioration Processus Logiciel et revue du son Plan d'Assurance Qualité (DRAQ) en parallèle du référentiel SI dans le cadre de la préparation de l'audit CMMI niveau 4, recherche des non conformités au niveau des indicateurs de pilotage et de performance (Process Performance Model), mise en place d'un indicateur de pilotage prédictif, implémentation du plan de déploiement et mise à jour du référentiel et des méthodes qualité.

### Société Générale Corporate & Investment Banking – Paris :

Accompagnement des managers dans la mise en place de solutions de gestion des performances des services IT dans le but d'améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire les dépenses opérationnelles, minimiser l'impact des risques sur le business et les activités et accroître la satisfaction des clients et utilisateurs





#### Ministère des Finances / Direction Générale des Finances Publiques - Paris:

Mise en place d'accords de niveaux de service pour les application d'e-administration (télédéclaration et télépaiement) et refonte des documents de base (accords de niveaux de service, accords de niveau opérationnels et catalogue de services) dans l'objectif de disposer d'un processus de gestion des niveaux de services industrialisable dans le cadre du programme COPERNIC (1,3 Mds €).

#### Conseil de l'Europe – Strasbourg :

Analyse des Méthodes de travail et fixation d'un programme de travail 2008-2010 pour le Réseau Européen du Patrimoine et étude relative à l'évolution des métiers et des compétences des agents de la Direction des Technologies de l'Information (DIT) du Conseil de l'Europe pour les années 2008-2010 , ainsi que l'homogénéisation des méthodes et calculs liés aux coûts informatiques afin de pouvoir établir une stratégie et une politique cohérente pour les achats IT des trois entités qui sont dans son périmètre (CoE, ECHR et EDQM).

#### Mars Chocolat France – Haguenau :

Réalisation d'un appel d'offre d'1 M€ relatif au renouvellement de son contrat Office Services pour l'ensemble de ses sites Français et l'assistance à la finalisation du contrat cadre avec le prestataire retenu. Cette prestation, qui intègre des nouveaux critères d'éco-citoyenneté vise à renforcer l'entreprise dans sa démarche d'amélioration de la qualité.

#### France Télécom / Orange - Paris:

Participation au Groupe de travail lié à la mise en place du référentiel ITIL dans le cadre de la fusion des différents métiers du groupe. L'objectif de ce groupe de travail est la révision du référentiel interne Agathon, basé sur ITIL et eTOM afin d'aligner les processus issus des 3 grandes branches d'activité du groupe – téléphonie fixe, téléphonie mobile, Internet - dans une problématique TTM.

#### ANPE/Unedic – Paris et Bordeaux:

Coordination du projet de réingénierie des processus internes de production informatique afin de les aligner sur le standard ITIL dans le cadre du projet de fusion avec l'Unédic.

#### Aéroport de Paris - Orly :

Assistance à la mise en place du projet de certification ISO 9001 de la production informatique. Ce projet passe par la définition des processus ITIL de Fourniture des Services (Service Delivery) et de soutien des services (Service Support) qui serviront de base à la mise en place du référentiel ISO 9001 au sein du groupe.

#### Thomson Semi-conducteurs (e2v) – Grenoble :

Assistance à l'implémentation des Processus de gestion Support et Maintenance. Cette mise en place passe par la définition des processus de Gestion des Incidents, Gestion des problèmes, Gestion des Changements et la mise en place d'accords de niveau de services et

de contrats sous-jacents (OLA et UC) avec les responsables de l'exploitation et du prestataire hébergeant la solution SAP de l'entreprise (Euriware).

#### **BNP – Paribas – Branche Overseas :**

Accompagnement des chefs de projets et responsables de pôle dans le déploiement des référentiels CMMI/ITIL dans les filiales en Amérique du Nord, en Europe de l'Est et en Asie. Ce projet s'inscrit dans le cadre du développement des réseaux bancaires dans les pays émergents et consiste en l'élaboration des plans d'actions et leur mise en œuvre avec les chefs de projets, l'adaptation des outils et méthodes (Référentiel Interne) et l'accompagnement et le suivi des plans d'actions.

#### **Hewlett Packard – Département Formation :**

Animation des sessions de formation ITIL v3 Foundation for IT Service Management et Supervision des Examens de Certification ITIL v3 Foundation auprès d'EXIN et APMG.

#### **Eli Lilly & Co (UK, France)**

Assistance à la Maîtrise d'ouvrage des projets d'infrastructure informatique des sites manufacturing du groupe en Europe, initialisation et coordination des projets en liaison avec les Service Managers et les Team Leaders de l'Enterprise Information System – Méthodologies PMI et Prince 2 - et coordination pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique (EMEA) des Projets d'Infrastructure Globaux., ainsi que l'implémentation de Contrats de Services selon le référentiel ITIL dans le cadre de l'externalisation de l'exploitation et du support informatique en Europe auprès de Cap Gemini en Pologne et en Espagne

#### **Jefferson Smurfit Group plc (France et Irlande)**

Etude de l'Architecture informatique Européenne du Groupe dans 14 pays et proposition d'une architecture Active Directory et d'une organisation Exchange globale au niveau du Groupe, ainsi que de la définition d'une stratégie globale de migration de Windows NT4 vers la nouvelle architecture Windows 2003

#### **Daimler Chrysler AG (Allemagne)**

Program Management Office – PMO du Programme PC Global - Roll-out de 65.000 postes de travail dans le monde, établissement des processus et des méthodes de travail, du Programme Général (Planning et Intégration) du projet, ainsi que de la liaison et communication avec le management des différentes équipes projet (30 sous projets)

#### **Groupe Mars Inc. (UK, France, Russie)**

Gestion de Projets Européens d'Infrastructures Services (mise en place d'une nouvelle architecture des serveurs informatiques, implémentation d'une nouvelle structure IP et mise en place de la politique de sécurité informatique pour l'Europe, implémentation d'un Intranet Européen, implémentation de Windows 2000 pour la France) et Consulting pour le Département End User Technologies basé en Russie et responsable des services aux utilisateurs pour le groupe Mars Inc., incluant e-mail, messagerie instantanée, installation des applications PC , anti-virus, services web (Interne/externe).





### Brasseries Kronenbourg - Strasbourg

Définition des conventions de services et mise en place des outils informatiques et des procédures de gestion des appels et de la mise en place des contrats d'approvisionnement et de maintenance matérielle, design du schéma d'infrastructure global lié à l'interconnexion des réseaux locaux (NT, Novell, OS/2, Unix) et coordination de l'équipe Projet Gestion An 2000.

### General Electric Fleet Services – Strasbourg

Réalisation de projets Lean Six Sigma visant à réduire les délais de livraison des véhicules et mise en place de tableaux de suivi et de contrôle qualité (KPIs), maîtrise d'ouvrage de projets LLD de parc automobile, conception des architectures techniques et choix des solutions, maquettage des solutions, déploiement des solutions chez les clients.

### Airbus Industrie - Toulouse :

Détermination des procédures de fonctionnement internes et externes et de l'organisation de l'assistance aux utilisateurs (90 sites dans 60 pays) et coordination globale des maintenances matérielles et logicielles, de la définition des standards matériels et logiciels et de la validation des équipements et systèmes liés à l'introduction de nouvelles technologies.



### Réseau de Compétences

La démarche de Sigma Consulting est celle d'une mise en commun de forces, compétences, outils et stratégies, dans le but d'accéder à des marchés nouveaux mais aussi à des savoir-faire, des développements en commun et à une meilleure couverture de la chaîne de valeur ajoutée dans nos domaines d'activité.

Notre intégration dans le cluster Adec (Association pour le Développement des Entreprises et des Compétences) et notre participation à des réseaux structurés nous permettent de développer des relations de coopération et de partenariat dans des domaines technologiques porteurs.

### Associés

**Pierre-Olivier PORTMANN**  
Consultant en Organisation

- Conseil stratégique et schémas directeurs des productions informatiques
  - Architecture des systèmes d'information et processus métiers
    - Conduite du changement
    - Management des organisations
  - Management et coordination de Projets (PMI – Prince 2)
  - Assurance Qualité (ISO, Lean Management, Six Sigma)
    - IT Services Management (ITIL, CMMi, eSCM)

[pierre-olivier.portmann@sigmaconsulting.eu](mailto:pierre-olivier.portmann@sigmaconsulting.eu)

**Patricia ESNAULT**  
Consultante en Organisation

- Management des organisations
  - Conduite du changement
- Assurance Qualité (ISO, Lean Management, Six Sigma)
  - IT Services Management (ITIL, CMMi, eSCM)

[patricia.esnault@sigmaconsulting.eu](mailto:patricia.esnault@sigmaconsulting.eu)



## Partenaires



### Timspirit

Cabinet indépendant dédiée à l'optimisation des performances des directions informatiques

<http://www.timspirit.fr>



### Acesi

Audit, Conception, Maîtrise d'ouvrage et Infogérance des Systèmes d'Information

[www.ace-si.com](http://www.ace-si.com)

Alsace International

### Alsace International (AI)

Agence régionale de développement et de promotion de l'économie en Alsace  
Coopération Internationale

[www.alsace-international.eu](http://www.alsace-international.eu)



### MCS Associates (Luxembourg)

Services à valeur ajoutée dans les technologies de l'information et de la gestion des Services

[www.mcsassociates.eu](http://www.mcsassociates.eu)

**EAST WEST Engineering**

### East West Engineering (Russie)

Ingénierie et conseil sur projets industriels en Russie, Europe de l'Est et Asie Centrale.

[www.east-west-eng.com](http://www.east-west-eng.com)

Réseau International

Sigma Consulting participe à la constitution de réseaux européens destinés au montage de projets internationaux liés aux TIC



Association pour le développement des entreprises et des compétences - France  
[www.adec.fr](http://www.adec.fr)



St. Petersburg Foundation for SME Development - Russia  
<http://www.fbd.spb.ru>



IPI Inovação, Projectos e Iniciativas – Portugal  
[www.ipi.pt](http://www.ipi.pt)