



# 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

Réalisations .....9

Réseau de Compétences .....11

SIGMA CONSULTING  
37, Rue d'Engwiller  
F – 67350 LA WALCK  
Tel : +33 (0)388 722 910  
Fax : +33 (0)388 722 919  
[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.

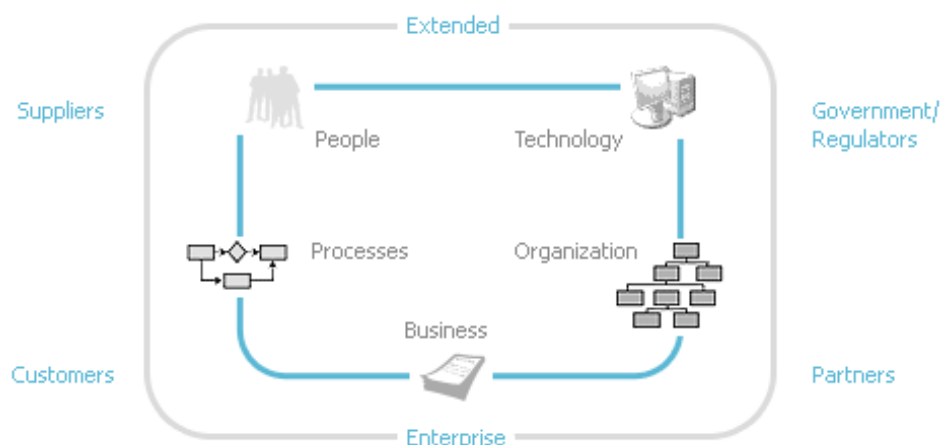
Le consulting stratégique permet de déterminer si l'approche processus à un sens. Un macro-diagnostic des processus permet de déterminer leur coût, en équivalent temps plein et en coûts directs. Les effets induits et les coûts indirects sont par contre constatés a posteriori. Ensuite, il est nécessaire 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

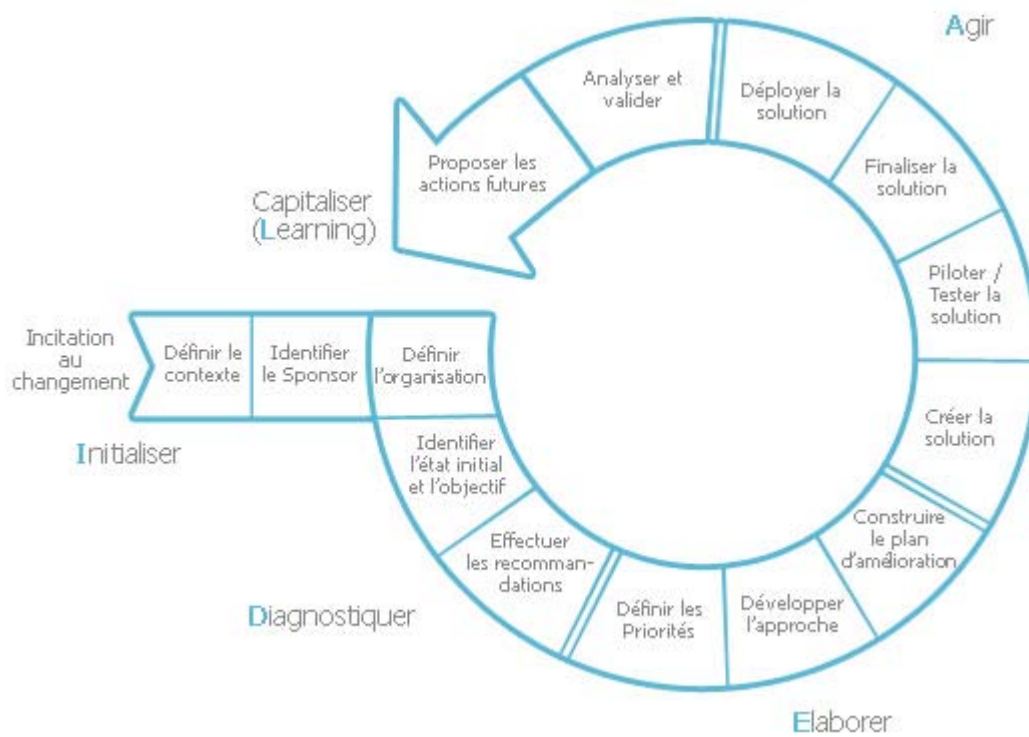
- un plan de remise à niveau ou d'évolution
- le retour sur investissement

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 (2 jours)

ITIL est un ensemble de bonnes pratiques qui permettent d'optimiser la gestion des services informatiques

- Découvrir l'approche ITIL de la gestion des services
- Comprendre les principes essentiels d'ITIL
- Explorer les processus qui constituent le cœur d'ITIL
- Comprendre les apports et bénéfices des processus ITIL dans l'optimisation 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

- Historique de la démarche 6 sigma
- Objectifs
- La méthodologie DMAIC

### 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.

- Identifier les exigences de la norme ISO 14001
- Réussir la mise en place de du SME
- Engager la Direction dans la démarche ISO 14001
- Planifier le Système de management environnemental
- Mettre en oeuvre le Système de management environnemental
- Evaluer et améliorer le Système de management environnemental



## Réalisations

### Constructeur Aéronautique Européen

Service Support : Détermination des procédures de fonctionnement internes et externes et organisation de l'assistance aux utilisateurs (90 sites dans 60 pays)

### Groupe brassicole, N°1 en France

Service Delivery : Définition des conventions de services et mise en place des outils informatiques et des procédures de gestion des appels

### Groupe Multinational Américain du secteur agro-alimentaire (UK, France)

Gestion de Projets

Mise en place d'une nouvelle architecture informatique (NDS Redesign).

Mise en place de la politique de sécurité informatique pour l'Europe (Global Password Policy)

Projet d'implémentation d'un Intranet Européen

Projet Global de Gestion des Espaces Disques (European Disk Space Management)

### Constructeur Automobile Germano-Américain (Allemagne)

Program Management Office – PMO du Projet PC Global

Etablissement des processus et des méthodes de travail (ITIL & Six Sigma)

Planning et Intégration (Programme Général)

Gestion des Changements

Gestion des Risques et Assurance Qualité

Gestion des Ressources

### Groupe papetier Européen (France & Irlande)

Etude de l'Architecture informatique Européenne du Groupe dans 14 pays

### Groupe Pharmaceutique Américain (UK, France)

Assistance à la Maîtrise d'ouvrage dans le pilotage des projets d'infrastructure des sites manufacturing du groupe en Europe

Réalisation d'analyses de besoins (Business Cases) et d'Audits Techniques liés à l'industrialisation des environnements de production (Norme ISO 9001)

Implémentation de Contrats de Services (SLA) selon le référentiel ITIL

### Groupe Américain, N°1 mondial de la Location Longue Durée (LLD)

Réalisation de projets Lean Six Sigma visant à réduire les délais de livraison des véhicules auprès des clients

Définition du périmètre

Analyse des données et établissement d'un diagnostic (Lean Management)  
Mise en œuvre des mesures correctives et Contrôle des améliorations apportées (Méthode Six Sigma)  
Maîtrise d'ouvrage de projets LLD de parc automobile  
Rédaction du cahier des charges  
Animation des réunions de suivi de projet/pilotage avec les équipes de consultants  
Conception des architectures techniques et choix des solutions  
Maquettage des solutions  
Coordination des déploiements des solutions chez les clients  
Suivi des sous-traitants et de la planification, de la coordination et de la réception des travaux

### Opérateur téléphonique européen (France)

Sessions de formation des cadres et dirigeants autour du référentiel ITIL dans le cadre de l'implémentation du modèle au sein du groupe.  
Apport d'ITIL dans la performance du système d'information  
Théorie des processus appliquée à ITIL  
La fourniture des Services  
Le soutien des services  
La mise en place et l'utilisation d'ITIL



### 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
- Architecture des systèmes d'information
  - Conduite du changement
  - Management des organisations

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

**Patricia ESNAULT**  
Consultante Qualité

- Analyse et Résolution de problèmes
- Adaptation de mesures préventives et correctives
- Réorganisation des Processus (Process Reengineering)
  - Réalisation et suivi de projets

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



Partenaires



### Communiagram

Consulting en Gestion de Projet, conseil en analyse des besoins

[www.communiagram.com](http://www.communiagram.com)



### Acesi

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

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



### Agence de Développement de l'Alsace (ADA)

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

[www.ada-alsace.com](http://www.ada-alsace.com)



### Freelance.com

Conseil en Management, Informatique, Marketing et Communication

[www.freelance.com](http://www.freelance.com)

## EAST WEST Engineering

### East West Engineering

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)

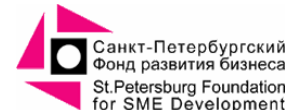


Réseau International

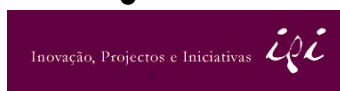
Sigma Consulting participe à la constitution de réseaux européens destinés au montage de projets internationaux liés aux TIC



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)