



DOMAINES DE QUALIFICATION

ISQ – OPQCM



A – MANAGEMENT STRATEGIQUE

B – DEVELOPPEMENT

C – MANAGEMENT DU CAPITAL HUMAIN

D – MANAGEMENT OPERATIONNEL

E – FINANCE



« Seuls les organismes de Conseil peuvent donner des conseils dans ces domaines-là ».

A –MANAGEMENT STRATEGIQUE

Gestion des organisations, qu'il s'agisse de structures ou d'activités.

Détermination des orientations stratégiques majeures et des politiques de l'entreprise*

Stratégies de développement, de diversification et de désinvestissement.

Les interventions consistent à mener des études, à conseiller ou à assister les organisations pour les aider à répondre à leurs besoins d'adaptation aux changements tant internes qu'externes, pour en assurer le progrès, le développement et la pérennité.

Diagnostic et analyses stratégiques

Audit des systèmes et comportements stratégiques.

Évaluation des ressources de l'organisation.

Repérage et évaluation des axes de développement possibles.

Évaluation de la faisabilité et des moyens à mettre en œuvre.

Segmentation de l'activité.

Analyse du portefeuille d'activité, analyse prospective de l'environnement économique, technologique.

Réglementaire, socioculturel.

Élaboration et évaluation des futurs possibles.

Planification stratégique

Élaboration du programme.

Évaluation des coûts.

Fixation des procédures.

Élaboration de plans à court, moyen et long terme.

Plans de développement et de redressement.

Identification et mise en œuvre des méthodes de suivi et d'évaluation.

Stratégies de diversification, d'acquisition et de fusion

Identification des besoins de l'organisation, recherche des solutions ou partenaires possibles.

Évaluation de la faisabilité et des coûts des solutions envisagées.

Adaptation des structures aux stratégies retenues.

Techniques d'acquisition.

***On entend par entreprise toutes les formes entrepreneuriales tel que sociétés, collectivités publiques, collectivités territoriales, organisations, associations, etc... »**



Conseil en Projet d'Entreprise

Diagnostic, culture et valeurs de l'entreprise.

Définition d'une démarche et construction du projet d'entreprise.

Établissement du projet et stratégie de mise en œuvre.

Création ou reprise d'entreprise

Assistance à l'élaboration et au suivi du projet d'entreprise, de cession ou de transmission. Prévisions et planification commerciales, techniques et financières. Structure et organisation humaine, fonctionnelle, administrative, juridique et financière. Mise en œuvre d'un système adapté de gestion prévisionnelle et de contrôle. Assistance à l'implantation géographique et aux relations entre administrations et organisations.

Rapprochement d'entreprises ou d'organisations

Analyse préalable des contraintes de tous les paramètres de l'opération. Recherche et aide à la mise en œuvre des conditions optimales. Participation à l'élaboration du projet. Assistance dans les négociations et le suivi des opérations des spécialistes, jusqu'à la finalisation complète du projet.

Prévention et traitement amiable des difficultés des entreprises

Diagnostic complet de la situation et des perspectives des organisations.

Détermination des points forts, des points faibles, des contraintes et des potentialités.

Assistance à l'élaboration, et au suivi des plans opérationnels pour les besoins des organisations.

Plan de développement, conception de tableaux de bord, plan d'affaires.

Organisation et gestion de crise

Aide à la résolution des problèmes soit en élaborant les solutions d'une manière conjointe avec les responsables, soit en assistant simplement les responsables, soit encore en pilotant l'intervention d'un spécialiste.

Assistance aux plans de sauvegarde de redressement ou de liquidation judiciaire.

B – DEVELOPPEMENT

Fonction Marketing dans son ensemble (stratégie marketing incluse).

Mise en œuvre d'une stratégie nationale et internationale.

Recherche et études de marché.

Organisation et gestion des ventes.

Stratégie et gestion de la distribution.

Définition de communication.

Interface relationnelle.

Études marketing et d'opinions

Conception d'étude et expertise méthodologique.

Études documentaires.

Études qualitatives.

Études quantitatives.

Définition de panels.

Traitement des données quantitatives.

Définition des analyses, interprétations et recommandations en études de marché.

Stratégie marketing

Développement et mise en œuvre de stratégies marketing créatives à la fois au niveau des marchés nationaux et des marchés internationaux.

Cela concerne le développement de la totalité des actions marketing - gamme de produits, conditionnement, commercialisation, franchise, promotion, segmentation du marché, distribution, force de vente, marchés géographiques - afin d'obtenir le meilleur rendement à partir du marché existant.

Audit opérationnel marketing et commercial

Analyse des systèmes marketing et commerciaux existants.

Recherche des points forts et des points faibles.

Identification des axes d'amélioration - plan d'action.

Organisation de la politique commerciale et de la politique tarifaire.

Logistique commerciale, distribution, transport

Tous les aspects de l'organisation de la distribution et du transport.

Administration des ventes.

Réseaux et flux de distribution.

Identification de nouveaux marchés nationaux et à l'exportation

Évaluation et analyse du marché en tenant compte des produits et des procédés existants, ainsi que des nouveaux produits et procédés en phase de développement.

Accompagnement à l'International

- **Sélection de marchés cibles étrangers**
Captage d'Informations-Veille Commerciale à partir des implantations locales.
Recherche de marché.
- **Organisation-assistance** aux techniques du commerce international.
- **Audit-Stratégie Internationale**
Développement International.
- **Recherche-sélection de partenaires à l'international**
Négociation-assistance aux contrats à l'international.
- **Mise en place - Organisation**
Suivi - Contrôle réseau de distribution à l'international

Conseil en Communication et relations publiques,

Études et conseil stratégique. Audits des communications spécialisées.

Mesure de l'opinion et des programmes.

Relations avec la presse et les médias.

Communication institutionnelle

Études et conseil stratégique. Mesure de l'opinion et des programmes. Ingénierie des services intégrés en communication. Communication de crise. Communication publique, communication internationale. Conception et mise en œuvre de programmes auprès de publics externes spécifiques. Conception et mise en œuvre d'actions et de moyens ponctuels ou permanents de communication institutionnelle.

Communication interne

Étude et conseil stratégique. Ingénierie de services intégrés de communication interne. Mesures de l'opinion interne. Communication de motivation. Communication de crise. Relations internationales. Conception/réalisation de média internes.

Conduite et animation de réunion. Accompagnement à la communication. Organisation de conventions internes.

Communication sur les produits, les marques, les services

Étude et conseil stratégique. Ingénierie des « services consommateurs ». Mesure de l'opinion et des programmes. Communication de crise. Conception et mise en œuvre de programmes auprès de publics internes ou externes spécifiques. Conception et mise en œuvre d'action et moyen ponctuels ou permanents au profit des produits, marques ou services.



Communication financière

Études et conseil stratégique. Mesure de l'opinion des publics financiers. Communication de crise. Organisation de rencontres financières. Relations avec la presse économique et financière. Edition financière. Publicité financière.

Communication avec les pouvoirs publics

Études et conseil stratégique. Intelligence politique, législative et réglementaire. Lobbying. Mesures de l'opinion. Communication de crise. Organisation de réunion avec les décideurs politiques et de l'administration. Conception de dossiers et/ou d'argumentaire. Relation avec la presse. International.

Communication de crise

Étude et conseil stratégique. Élaboration des stratégies de réponse. Ingénierie des dispositifs de crise. Formation à la communication de crise.

C –MANAGEMENT DU CAPITAL HUMAIN

Les interventions portent sur l'adaptation des ressources humaines à la stratégie de l'entreprise. Elles consistent à mener des études ou à dispenser du conseil en gestion et management individuel et collectif des ressources humaines, dont notamment :

Diagnostic humain

Audit social, analyse du climat social et de la situation d'un encadrement face à sa fonction de commandement et d'animation des personnes.

Qualité de vie au Travail.

Stratégie des ressources humaines

Étude et mise en place de stratégies des ressources humaines au regard de l'évolution des besoins de l'organisation et du potentiel existant en interne, dans le cadre de la RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) :

- Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
- Détection des potentiels.
- Gestion des âges, égalité homme –femme, politique d'emploi des travailleurs handicapés...

Ergonomie

Assistance à l'étude, la mesure et l'amélioration des conditions de travail, en rapport avec les possibilités de l'homme, dans leurs multiples dimensions :

- **Charge physique** (postures, charge dynamique, ...).
- **Charge mentale** (vitesse, complexité, répétitivité, contraintes de temps).
- **Environnement physique** (bruit, température, éclairage, vibration, pollution, matières dangereuses, etc.).
- **Environnement psycho-social**

Ces interventions peuvent concerner divers domaines d'assistance :

Conception de postes et d'espaces de travail

Conception de projets technologiques, organisationnels, architecturaux, spatiaux.

Conception d'installations industrielles, de systèmes informatiques, de produits, d'équipements, de procédures.

Intégration ou maintien en poste de travailleurs handicapés.

Prévention des risques pour la santé au travail

Analyse de l'activité : modes opératoires, objectifs, effets sur la performance et la santé.

Analyse des données sociales, organisationnelles, de production, diagnostic

Identification des écarts entre travail prescrit et travail réel, hiérarchisation des déterminants de l'activité (humains, techniques, organisationnels).



Préconisation de solutions permettant d'améliorer les situations de travail (aménagement du temps de travail, aménagement des postes, aide à la définition de postes, à l'identification des compétences nécessaires, des besoins en formations liées...).

Rédaction de cahiers des charges, élaboration de plan d'actions.

Conduite du changement, suivi des projets.

Recrutement

● **Analyse du poste**

Étude de l'organisation et de son environnement. Validation du besoin. Analyse des fonctions. Définition des exigences du poste et du profil susceptible d'y convenir.

● **Mise en œuvre des moyens**

Choix d'une stratégie de recherche. Rédaction d'annonces. Contacts auprès de relais (écoles associations...) Internet. Approche Directe.

● **Évaluation**

Entretiens - Tests - Analyses graphologiques.

● **Suivi de l'intégration**

Mise en place d'un suivi régulier en entreprise.

Gestion des ressources humaines

Étude et mise en place de systèmes de gestion des ressources humaines et des procédures associées (accueil, mobilité, formation, promotion, évolution de carrières, ...).

Élaboration de systèmes d'évaluation et d'appréciation du personnel.

Rémunération

Étude et mise en place de systèmes de rémunération et/ou d'intéressement.

Ingénierie en formation

L'évaluation des besoins.

Élaboration d'un plan de formation, de cahiers des charges, de parcours pédagogiques.

Appui à la sélection de prestataires, de programmes.

Classification

Évaluation et définition de postes de travail.

Spécification de fonction.

Conception de référentiels métiers.

Organisation du travail

Rythmes, durée, aménagement...



Mobilisation des ressources humaines

Étude et mise en place d'actions visant à améliorer la cohésion du corps social de l'organisation et l'implication des exécutants (démarches « décentralisation », « projet », groupes de progrès, groupes d'amélioration qualité, analyse de la pratique ...).

Relations sociales

Assistance à la Direction, à son encadrement, aux partenaires sociaux, dans leurs relations quotidiennes ou de crise : réduction d'effectifs, mutations technologiques profondes entraînant des modifications des méthodes de travail et des qualifications, restructuration, fusions, ...

Conseil et accompagnement des partenaires sociaux et des institutions représentatives du personnel.

Accompagnement individualisé

Accompagnement à l'élaboration d'un projet professionnel : Bilan de compétences, conseil en évolution professionnelle, outplacement, assistance personnalisée, limitée dans le temps, visant à faire mobiliser par la personne accompagnée, ses ressources personnelles pour trouver la réponse pertinente ou la mieux appropriée à la situation professionnelle spécifique vécue. Par exemple :

- Processus de transition, (individuelle ou de l'organisation).
- Prise de nouvelles responsabilités, (exercice de l'autorité, positionnement dans l'équipe, maîtrise de techniques de management ...).
- Environnement complexe (restructuration, fusion acquisition, changement de culture d'entreprise...).
- Difficultés managériales (délégation, négociation, organisation...).

D – MANAGEMENT OPERATIONNEL

Management de projets

Un projet est un ensemble finalisé d'activités et d'actions entreprises dans le but de répondre à un besoin défini dans les délais fixés dans la limite de l'enveloppe budgétaire allouée.

Contrairement aux opérations, qui sont des processus répétitifs, l'essence d'un projet est d'être innovant et unique.

Un projet est une action temporaire avec un début et une fin précise, qui mobilise des ressources identifiées (humaines, matérielles, équipements, matières premières, informationnelles et financières) durant sa réalisation.

Aide à la décision

études d'opportunité, études de faisabilité, études de définition, programmation évaluation, anticipation études des impacts potentiels prévisibles.

Conduite de projets

Accompagnement ou conduite d'un projet dans ses différentes phases d'élaboration, de réalisation, d'évaluation.

Assistance à maîtrise d'ouvrage, assistance à maîtrise d'œuvre.

Audit opérationnel de projets

Identification des dysfonctionnements. Analyse de la structure du projet, des systèmes de gestion, de suivi, de contrôle, de transfert de compétences.

Évaluation de projets ou de programme

Audit des résultats obtenus et des moyens mis en œuvre comparés aux documents de projets initiaux.

Audit a posteriori des résultats obtenus et de l'impact du projet ou du programme sur son environnement.

Documentation des bonnes pratiques et stabilisation de leurs modes de déploiement.

Conception et mise en place d'outils pour la gestion d'un projet

Gestion du temps, gestion des coûts, systèmes d'information, concertation et pilotage.

Intégration de systèmes de management

Ce domaine concerne les prestations de conseil ayant pour but d'intégrer à une organisation existante des pratiques en matière de management visant un ou plusieurs axes de progrès spécifiques : management de la qualité, management de l'environnement, management de la sécurité de l'information, par exemple.



Ainsi, le système de management se définit comme étant un ensemble d'éléments corrélés ou interactifs, permettant d'établir une politique avec des objectifs et de les atteindre. Il inclut, notamment les activités de :

- Planification (orientation, buts, organisation, fixation d'objectifs mesurables, allocation de ressources, communication).
- Réalisation (mise en œuvre des actions).
- Vérification de l'atteinte des objectifs.
- Recherche permanente d'améliorations.

Ces systèmes s'appuient sur des référentiels normatifs ou autres, génériques ou sectoriels, publics ou privés. Leur mise en œuvre nécessite la maîtrise de l'approche globale de l'organisation par les processus, de l'analyse des risques et du management par approche système.

Les interventions relatives à ce domaine ont pour but d'élaborer, de mettre en place, de faciliter la mise en œuvre, d'évaluer, d'améliorer de tels systèmes :

Diagnostic

Diagnostic global en vue de l'intégration d'un système de management.

Planification du système de management

Élaboration du planning directeur des actions.

Formulation de la politique du système de management

Définition des orientations et des objectifs généraux.

Identification et diffusion des valeurs propres à l'entité.

Identification et formalisation de la répartition optimale des rôles, missions et responsabilités.

Mise en œuvre du système de management

Choix, mise en place et suivi d'indicateurs de mesure d'efficacité des méthodes et moyens alloués.

Mise en œuvre des actions, en conformité avec les exigences du référentiel.

Suivi du planning, mesure des résultats, bilans d'étape et recommandations d'amélioration.

Sensibilisation, animation, communication, accompagnement de l'encadrement et des opérateurs

Élaboration et mise en œuvre de plans et d'outils de communication.

Élaboration d'outils et/ou de modules de sensibilisation du personnel.

Réalisation de la sensibilisation.

Accompagnement des responsables de projet à la prise des fonctions liées au système.

Animation de groupes de pilotage et de groupes de travail.



Audit

Examen systématique des activités et processus mis en œuvre, par référence aux dispositions préétablies, avec proposition de mesures d'amélioration.

(La réalisation d'audits « tierce partie » pour le compte d'un organisme certificateur n'est donc pas considérée comme un acte de Conseil en Management).

Amélioration permanente

Définition et mise en œuvre de processus d'amélioration permanente.

Méthodes de motivation pour la recherche d'améliorations.

Systèmes et Technologies de l'information

Tous les aspects de la mise à disposition, analyse, stockage, accès et communication de l'information pour répondre aux besoins de toutes les fonctions de l'organisation. Cela combine la gestion de l'organisation et les techniques comptables avec les matériels les plus avancés en informatique et de télécommunications.

Conception et développement de système

Conception, développement et mise en œuvre de gestion de système d'information

Basés sur des techniques manuelles, informatiques et téléphoniques.

Définition de cahiers des charges, schéma directeur, analyse fonctionnelle.

Création et mise en place de tableaux de bord.

Audit opérationnel des systèmes d'information & de gestion informatique & téléphonique

Audit détaillé des systèmes informatiques et de télécommunications existantes, en termes de niveau de service, de coût et de productivité pour l'organisation, du hardware et du software.

Organisation technique.

Schéma directeur.

Analyse des coûts directs et induits.

Recherche d'économie potentielle et de gain de productivité.

Stratégie informatique et de télécommunications

Développement de stratégies au service de tous les besoins de l'organisation en matière d'information et de communication.

Conception et développement de systèmes informatiques.

Rationalisation des outils de télécommunication.

Déploiement de réseau de télécommunication.

Renouvellement de matériel et de services en télécommunication et ses dérivés.

Mutualisation des ressources et des services.

Développement et mise en œuvre des conditions d'une haute productivité administrative.



Mise en concurrence des opérateurs en nouvelle technologie ou communication virtuelle

Mise en concurrence simple (entreprise privée).

Mise en concurrence (Marchés Publics) conformément à la circulaire ministérielle du 7 mai 1998 (Collectivités Locales).

Gestion de projets informatiques et de télécommunications

Planning, gestion et contrôle du matériel, des logiciels et des approvisionnements de systèmes complexes, informatiques et de télécommunications.

Systèmes experts et intelligence artificielle

Recueil de savoir-faire et de règles.

Conception, développement et mise en œuvre de systèmes experts.

Audit du Service informatique

Organisation du service informatique.

Répartition des tâches et responsabilités.

Gestion interne : planification, budget, estimation des ressources nécessaires, suivi, méthodes de travail, normes.

Production & Logistique

Développement et mise en œuvre de stratégies et de plans détaillés pour l'ensemble de la fonction production. Cela englobe la stratégie de l'ensemble de la production, l'autorisation ainsi que la gestion et le contrôle de la production, l'utilisation et le contrôle des matières premières, l'ingénierie de production, le contrôle de qualité, les relations humaines dans l'organisation et la motivation de l'encadrement, le contrôle des achats, la formation industrielle et technique.

Stratégie de production

Développement de la stratégie de production. Stratégie intégrée de l'implantation, méthodes de production, gestion de la production, logistique, maintenance, gestion de la qualité, relations humaines dans l'organisation, motivation de l'encadrement, contrôle des achats et formation industrielle.

Bureaux d'études

Structure des études. Planification des études, codification, standardisation, méthodes d'industrialisation.

Gestion des études.

Lien avec la fonction Recherche et Développement.

Audit opérationnel de la fonction production

Porte sur tout ou partie de la fonction production.

Identification des axes d'amélioration - Plan d'action.



Gestion et contrôle de production

Développement et mise en œuvre de systèmes manuels et informatisés de gestion de production.

Élaboration de plans directeurs de fabrication.

Budget industriel et tableaux de bord.

Ingénierie de production et productique

Développement des méthodes de production et de l'organisation du travail pour des fabrications manuelles, semi ou totalement automatisées (incluant les robots).

Choix des équipements et conception des outillages. Détermination des gammes et nomenclatures.

Logistique de production

Organisation des achats et approvisionnement : achat, réception, codification, magasinage, gestion.

Organisation du transport des pièces de rechange.

Transfert des demi-produits inter-usines. Ordonnancement des fabrications.

Maintenance et gestion des équipements

Préparation – Planification des travaux – Inspection préventive. Dépannage.

Technologie

L'association des différents savoir-faire technologiques répond aux besoins du développement des produits et des procédés stratégiques dans l'industrie.

Stratégie des technologies

Développement de plans stratégiques de technologies entièrement intégrés au développement de l'organisation.

Le développement de la conception des produits et des procédés et le développement d'une innovation planifiée à l'intérieur de l'organisation sont nécessaires à cette approche.

Audit opérationnel du patrimoine technologique et de son management

Recherche des points forts et des points faibles – Plan d'action.

Gestion du portefeuille de projets de recherche et développement.



Développement de produits et de procédés

Assistance à la conception et au développement de produits et de procédés nouveaux ou innovants.

Management de l'innovation et de la recherche et développement

Intégration de la fonction « Recherche & Développement » dans les autres fonctions de l'organisation.

Licences et brevets

Audit de la protection industrielle.

Politique de licences et brevets – Protection du capital technologique.

Acquisition ou cession sous licence de produits ou procédés.

Gestion de l'énergie

Tous les aspects techniques et de gestion concernant le coût d'utilisation effectif et le contrôle de la consommation d'énergie dans l'organisation.

Veille technologique

E - FINANCE

Finances & assurances

Tous les points ayant trait aux aspects financiers des organisations

- Audit économique et financier, diagnostic, expertise financière.
- Plan d'affaires.
- Levée de fonds.
- Ingénierie financière, investissement, financement dont trésorerie.
- Évaluation globale du patrimoine planification fiscale et financière.
- Financement de l'innovation, (dont Crédit d'Impôt Recherche).
- Financement des collectivités locales.
- Évaluation, rapprochement, transmission d'entreprise.
- Conseil en gestion prévisionnelle et contrôle de gestion.
- Conseil en assurances (assistance à la rédaction des cahiers des charges, et à la couverture des risques, analyse et synthèse des appels d'offres pour les organismes).

Achats

Le domaine achat recouvre tous les aspects du conseil achat depuis les questions relevant de la stratégie achat, jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle de l'acte d'achat.

Le domaine est divisé en 4 segments, sachant que les missions de conseil confiées par les organisations peuvent concerner plusieurs segments.

Stratégie, organisation achat

Définition des stratégies achat, questions organisationnelles, définition d'un processus achat adapté aux enjeux, accompagnement méthodologique.

Accompagnement opérationnel à la mise en œuvre d'un processus achat

Conduite du changement, évaluation de compétences, formation des équipes.

Assistance à la préparation des consultations et à la négociation

Préparation des cahiers des charges, assistance aux consultations, aide à la négociation, externalisation, délégation d'achats.

Conseil en SI achat

Préconisations concernant des outils tels que e-procurement, e-sourcing, portail fournisseurs, technologies internet.

Audits des coûts

Tous les aspects ayant trait aux réductions des coûts. Le domaine est divisé en plusieurs segments, sachant que les missions de conseil confiées par les organisations peuvent concerner plusieurs segments notamment :

Optimisations liées à l'ingénierie des ACHATS

- Energie.
- Eau.
- Télécommunications.
- Flotte automobile.
- Fournitures administratives.
- Informatique.
- Postes de frais généraux.

Optimisations liées l'ingénierie SOCIALE

- Masse salariale (charges sociales, intérim, ...).
- Risques professionnels (taux accidents du travail...).

Optimisations liées à l'ingénierie FISCALE

- Taxes foncière, CVAE...

Optimisations liées à l'ingénierie FINANCIERE

- Réductions liées aux frais bancaires, frais financiers.

Audit des conventions FOURNISSEURS

Ces missions peuvent inclure :

- Audit, analyse.
- Identification des points faibles.
- Plan d'actions, assistance, conseil.
- Accompagnement opérationnel.
- Diagnostics organisation et processus existants, analyse de la valeur des produits et services achetés pour identification des gains potentiels, mise en œuvre de bonnes pratiques, (sourcing, rationalisation des cahiers des charges, ...).
- Amélioration des performances.
- Mise en œuvre de process.