

COMMENT DEVENIR UN CONSULTANT

LE METIER DE CONSULTANT

A l'origine, le métier de CONSULTANT faisait directement référence à la seule action de conseiller une entité ou une personne que l'on appelait le CLIENT. En réalité, ce métier comporte aujourd'hui des actions de nature très variée allant de la simple recommandation à la mise en place de solutions complètes engageant le court et le long terme de l'entreprise cliente.

Ce terme est également trop restrictif car le point de départ de l'action, donc du métier du consultant, est l'expression d'un besoin, d'une attente du client, et le point d'arrivée est l'existence d'une solution concrète, opérationnelle et valorisante pour le client.

Etre un consultant, c'est alors avant tout être capable d'analyser une situation donnée, de faire apparaître ce qui doit faire l'objet d'un changement puis d'élaborer et de faciliter la mise en place de ce changement chez son client en partenariat constant avec celui-ci.

Les qualités requises sont donc au moins de quatre natures :

- une capacité intellectuelle d'analyse et de synthèse,
- une capacité à communiquer avec les personnes quels que soient leurs caractéristiques et leurs comportements,
- une disponibilité intellectuelle à l'innovation et la recherche de solutions pratiques,
- une volonté farouche de satisfaire les attentes du client quels que soient le degré des exigences dans la qualité et les délais imposés par la mission de conseil.

Il faut bien entendu ajouter que, pour devenir un consultant, une solide formation de type universitaire ou équivalent, suivie d'une formation spécifique aux méthodes de travail, sont indispensables.

Etre un consultant veut pratiquement toujours dire faire un travail en groupe ; pour cela, le consultant est membre d'une équipe structurée avec des niveaux d'expériences et des domaines de compétences adaptés à la nature des missions auprès des clients.

Pour demeurer longtemps un bon consultant, cela implique donc une maîtrise continue des techniques, une maîtrise des secteurs économiques dans lesquels évoluent les clients et une adaptation constante aux progrès technologiques influant le système de communication et la nature des relations professionnelles entre les entités publiques ou privées et leurs clients, entre les responsables de celles-ci et leurs collaborateurs, entre l'homme consultant et les acteurs de la société dans laquelle il a un rôle important à jouer.

LES QUALITES NECESSAIRES POUR ETRE CONSULTANT

Les qualités pour être consultant sont d'ordre à la fois intellectuel et personnel.

Du point de vue intellectuel, le consultant doit avoir :

- un esprit curieux et toujours en éveil,
- un jugement sûr, exempt de toute subjectivité,
- une capacité d'analyse et de synthèse à l'image du médecin qui fait le bon diagnostic pour ensuite délivrer le traitement adéquat.

Du point de vue personnel, le consultant doit réellement savoir :

- être à l'écoute de son client de sorte à l'amener à décrire précisément le problème,
- s'exprimer aussi bien à l'oral qu'à l'écrit avec une touche de commercial,

- s'adapter aux différentes situations qu'il rencontrera (sociétés, personnalités. L'adaptation est le propre du métier de consultant,
- faire preuve de diplomatie, s'il veut réussir à amener le client à s'approprier les mesures de changements préconisés.

METHODES DE TRAVAIL DES CONSULTANTS

Chaque cabinet forme les consultants à ses méthodes de travail mais reposent toutes sur une même base qui se compose de trois grandes phases :

- Le diagnostic consiste à faire un tour d'horizon du marché de l'entreprise cliente et d'aller à la rencontre des dirigeants et du personnel.
- La réflexion (issues analysis) consiste à établir l'analyse des solutions et de leurs enjeux à partir de tous éléments externes et internes recueillis sur le terrain.
- La mise en oeuvre et le suivi des recommandations. Il s'agit d'aider l'entreprise à la conduite du changement dans la mesure où elle décide de ne pas mettre en œuvre seule la recommandation.

COMMENT DEFINIR LES DIFFERENTES STRATES DANS LA FONCTION DE CONSULTANT

Il n'existe pas de nomenclatures précises et uniques à tous les cabinets de conseils ce qui entraîne des confusions, si ce n'est des zones d'ombre dans la compréhension du poste déclaré par le salarié. Cependant, la structure hiérarchique des cabinets est identique :

- Le consultant juniors ou autres collecte et analyse les informations qui permettront de réfléchir à la recommandation.
- Le consultant senior encadre les consultants juniors ou autres et gère la relation client. Il participe à l'élaboration de la recommandation.
- Le manager/ingénieur en chef finalise la recommandation et la présente au client. Il répond aussi aux appels d'offre.
- Le directeur/associé est responsable du développement du cabinet : il gère le cabinet et fait de la prospection clientèle.

REPARTITION DU TEMPS DE TRAVAIL DU CONSULTANT

Selon l'étude annuelle 1999 menée par Syntec Conseil en Management :

- Production : 62 % (chiffre variable selon ne niveau hiérarchique du consultant)
- Commercial : 22 % (chiffre variable selon ne niveau hiérarchique du consultant)
- Recherche : 11 % (concerne surtout les directeurs/associés mais tous y participent)
- Formation : 4% (concerne l'ensemble des niveaux hiérarchiques)

Généralement, plus le consultant monte en grade et plus il délaisse les missions au profit du management interne du cabinet (personnel, prospection clientèle).

Auteur : Serge AUDOUIN (DELOITTE Consulting)

Source : <http://www.syntec-management.com>