



La lettre de la Chambre Professionnelle du Conseil en Provence

N°19 –
Février 2013

Edito

Osez-vous dire que vous êtes consultant ?



Philippe Morana - Président

Pourquoi vous poser cette question en ce début 2013 ?

Notre métier est souvent décrié. De par ma fonction de Président, je suis souvent destinataire de réflexions témoignant d'une réelle méconnaissance de notre métier. Le bouche à oreille négatif fonctionne à plein régime, se focalisant sur quelques prestations peu professionnelles et occultant de ce fait les centaines de milliers de missions réussies chaque année.

Je reste persuadé que l'apport de notre profession reste essentiel pour notre environnement. D'ailleurs le Ministère de l'Economie et de Finances l'a bien compris en accueillant la Fédération des Chambres

Professionnelles du Conseil pour son Université d'été 2012 et en finançant en 2013 un projet permettant de sensibiliser les PME à l'apport du conseil pour leur développement.

Si notre métier est sans conteste l'un des plus beaux au monde (nous en débattons à chacune des 30 réunions que nous organisons chaque année), le problème réside en partie sur le fait que tout le monde croit pouvoir devenir consultant.

Aucune obligation légale, aucune formation spécifique n'est requise. Or dans notre métier, les savoirs, savoirs faire, savoir être et expériences ne suffisent pas pour être un "bon" consultant. Il nécessite des compétences spécifiques que nous diffusons à longueur d'année. En ce sens il constitue un réel métier dont nous pouvons être fiers.

En dehors des grands cabinets qui trustent les grosses missions les plus lucratives, le panorama régional est surtout constitué de structures moyennes, voire

unipersonnelles.

La visibilité de nos cabinets reste faible. L'offre régionale des cabinets de conseil est mal connue.

C'est en nous regroupant, en travaillant ensemble sur un professionnalisme toujours amélioré, dans le cadre d'un code de déontologie réellement appliqué au quotidien que nous pourrions être reconnus à notre juste valeur. Le gisement de missions non signées par manque de confiance ou méconnaissance de notre profession est immense surtout dans notre région. Améliorons l'image de notre profession, rendons-nous visibles collectivement et chacun d'entre nous en tirera les fruits.

Je vous invite, en ce début d'année à participer aux différentes actions que nous menons, à vous impliquer dans la promotion de notre profession, pour le plus grand bien de vos cabinets et pour que bientôt la question initiale ne se pose plus !

Tour de France du Conseil : Et alors ?

Dans notre région, notre métier a marqué des points vis-à-vis des réseaux d'entreprises et des institutionnels, notamment par le succès du Tour de France qui a regroupé en Avril dernier plus de 200 chefs d'entreprises et décideurs.

Ceux-ci ont pu assister à des tables rondes et des ateliers, organisés autour de témoignages.

Parmi la dizaine d'intervenants:

- Marc Lassus, fondateur de Gemplus,
- Didier Plégat, Directeur général de Védalis,
- Maurice Farine, PDG des Calissons du Roy René,
- Franky Zapata, ex sportif professionnel qui a conçu un jet ski d'un nouveau genre (permettant de se propulser aussi bien dans les airs que sous la mer).

Toute l'après midi les chefs d'entreprises ont pu bénéficier de consultations gratuites d'une demi-heure. De l'avis général cet événement a positionné notre métier vers la qualité, la compétence et le sérieux.

Depuis cet événement de nombreux réseaux et groupements d'entreprises ont contacté la CPC Provence pour mettre en place des partenariats. Le prochain numéro de LIAISONS fera le point sur les partenariats en cours.



Sommaire:

- Edito – Osez-vous dire que vous êtes consultant?
- Chaîne YouTube CPC
- Tour de France du Conseil, et alors?
- Témoignage de CD Sud sur l'apport du conseil
- Conditions négociées CPC
- Catalogue des conférences: appel à contenu
- 5ème participation Var Up
- Ouverture CPC dans le 06
- Conférence au PEIFL
- Conférence à Toulon Provence Méditerranée
- Agenda CPC

La chaîne YouTube de la CPC



Suite au Tour de France du Conseil, la CPC a lancé sur You Tube « la Chaîne de cpcprovence ».

L'adresse:

<http://www.youtube.com/user/cpcprovence>

Vous y retrouverez l'intégralité des conférences qui se sont tenues lors cet événement d'envergure autour de la thématique de l'innovation :

- Pourquoi innover ?
- L'innovation trouvera-t-elle son marché ?
- Les outils de l'innovation
- La crise : le moment d'innover

Témoignage Client

«Pour changer les choses, il faut avant tout changer le regard sur les choses»

Et c'est le rôle du consultant que de nous y aider !



Mme Mélanie VOLA

Responsable administratif et financier de la société CD SUD

Pouvez-vous décrire en quelques chiffres l'activité votre entreprise?

Notre Groupe est composé de 3 entités (CD-SUD, GRAND-SUD, RC INVESTISSEMENTS) et réalise un CA total de 45 M€ avec 14 agences sur la région et 90 salariés.



Nous distribuons du Matériel de chauffage, de climatisation, d'énergies renouvelables et d'accessoires majoritairement auprès de professionnels (artisans) et accessoirement pour les particuliers.

Le marché de la climatisation (encore plus de 60% de notre CA), arrive peu à peu à maturité.

Le prix devient une variable concurrentielle forte. La maîtrise des coûts est un élément essentiel de notre gestion.

Entre 2007 et 2009 nous avons eu une forte croissance du chiffre d'affaires, des effectifs et du nombre de sites.

La qualité de notre système informatique devenait primordiale.

Pouvez-vous préciser les objectifs, les enjeux réels, et le contexte de cette mission ?

Il peut se résumer en deux mots : **urgence**, et **conflit juridique** entre l'entreprise et notre prestataire informatique.

Concernant le système informatique et téléphonique, la situation était périlleuse : La relation devenait difficile avec le

partenaire historique, la performance, la sécurité se dégradaient fortement alors que nos besoins explosaient (en sites).

Le traitement des évolutions demandées n'était plus assuré dans des conditions professionnelles, la structure du prestataire était fragile (société familiale de 2 personnes). Nous étions poings et mains liés au fournisseur : pas de contrat réel, pas de savoir-faire au sein de l'entreprise.

Devant l'évolution dangereuse de la situation, nous décidions de faire faire un audit externe.

Au moment d'initialiser cette opération, le prestataire rompt le contrat.

La prestation se transforme alors pour devenir un appel d'offre d'infogérance de notre système informatique et téléphonique afin de remplacer le défaut de notre fournisseur actuel.

Le risque était élevé pour nos 14 sites (réseau téléphonie), pour notre plateforme logistique (un des poumons de notre activité), et pour notre application financière, outil sans lequel nous devenions aveugle sur notre gestion quotidienne.

En parallèle une action judiciaire était lancée...

Quelle raison principale vous a conduit à faire appel à un cabinet de conseil ?

L'entreprise n'avait pas d'habitude particulière vis-à-vis du conseil : lors du décès du chef d'entreprise en 2007, une mission avait été conduite pour que l'équipe dirigeante puisse assurer la continuité de l'entreprise et son développement en pleine autonomie.

Pour l'informatique, il a fallu convaincre la direction générale que c'était une obligation : nous étions face à une rupture de confiance qui pouvait générer des conséquences majeures, nous ne pouvions plus gérer cette fonction de manière « artisanale ».

Il en allait de la survie de l'entreprise. Notre manque de maîtrise du domaine informatique nous obligeait à faire appel à un cabinet externe.

Dans le déroulement de la mission, quelles ont été les

facilités et les difficultés rencontrées ?

Ce qui m'a semblé aisé : la phase de construction de la solution, du cahier des charges pour l'appel d'offre et du choix du prestataire.

La méthodologie très structurée fut un apport intellectuel majeur pour comprendre le « comment faire ».

Le plus difficile : la période de mise en œuvre accompagnée par le même consultant.

Le contexte de conflit exacerbé avec l'ancien prestataire ne facilitait évidemment pas la migration. Les problèmes rencontrés par le nouvel infogérant, sa mauvaise évaluation des difficultés techniques, sa surévaluation des services et des ressources du nouveau prestataire, ont effectivement rendu le projet plus long et plus complexe à piloter.

4/5 mois pour choisir, et 12 mois pour stabiliser notre système pour une prestation d'environ 35.000€ HT.

La partie est gagnée mais avec un effort en interne plus important que prévu.

Quels ont été les apports majeurs de la mission pour l'entreprise et les salariés concernés ?

J'en vois 3 :

1. un gain financier important, en récurrent sur 5 ans je l'évalue à 25% par rapport à l'ancien contrat.

Mais aussi plus largement des bénéfices en termes de qualité et de fiabilité, en culture de process, en management de projet et en contrôle de nos services externalisés.

2. une leçon retenue : c'est qu'en réalité, on ne peut externaliser que ce que l'on maîtrise bien. Pour l'instant nous avons maintenu la présence d'un consultant de manière ponctuelle face à notre prestataire technique et nous essayons d'assurer une montée en compétence permanente d'au moins 2 personnes dans l'entreprise avec un transfert de compétence.

3. un nouveau regard porté sur nos méthodes ou sur l'absence de méthode. Cette expérience fut profitable à d'autres fonctions de notre entreprise.

Compte tenu de votre expérience, quels conseils pouvez-vous donner aux personnes qui hésitent à faire appel à un consultant ?

L'anticipation des conditions de mise en oeuvre des solutions envisagées.

Un bon cahier des charges, un bon contrat ne font pas tout, mais ils sont des outils essentiels à la conduite du projet et à la maîtrise du prestataire.

Au-delà des engagements de moyens, les engagements de résultats sont une manière de palier aux risques de dérapage,

L'extrême indépendance du cabinet est vitale pour maintenir une confiance au plus haut niveau,

Le soutien de la direction générale, qui

permet un effet multiplicateur sur les différents niveaux hiérarchiques et évite les blocages inhérents à ces changements.

Si cela était à refaire, quelles corrections éventuelles apporteriez-vous à votre démarche initiale ?

- Mieux anticiper la phase de mise en place technique et une plus grande vigilance sur les rapports entre prestataires (fournisseur du réseau et infogérant dans notre cas) qui peuvent être des facteurs de complexité et de risques.

- Mieux faire participer les utilisateurs des outils informatiques afin de contrôler les différentes réactions aux transformations que nous envisagions.

Pensez-vous faire appel à d'autres consultants dans l'avenir ?

Oui, bien entendu. Nous l'avons réalisé dans le secteur des ressources humaines.

Le consultant apporte un nouveau regard sur les choses dont nous avons besoin, il bouscule des mauvaises habitudes ancrées culturellement, laisse des traces sur chacune des personnes qui amplifie leur capacité d'adaptation, forme la personne sur le terrain réel de leur travail (quel meilleur apprentissage peut-on trouver !).

Des pas importants ont été réalisés au sein de l'entreprise par ces passeurs que sont les consultants.

Avantages membres

Adhérer à la CPC, c'est aussi bénéficier de conditions négociées

la FNCPC (Fédération nationale des CPC) propose à ses membres des outils et des services spécifiquement développés pour notre activité, à tarifs réduits

Les outils gratuits:

- **SOCRATE** : Un OUTIL d'autodiagnostic à destination des consultants.

- **PROSPER** : un logiciel de diagnostic des facteurs internes à une entreprise, qui peuvent influencer la pérennité de vos clients à moyen et long terme. Cet outil est réservé aux adhérents ayant suivi une

formation spécifique d'une demi journée.

Les services négociés

- Un contrat négocié d'Assurance Responsabilité Civile professionnelle avec le spécialiste des métiers du conseil :



Ce contrat est véritablement conçu pour nos métiers du conseil, avec de réelles garanties et une couverture adaptée aux besoins des consultants. A titre indicatif, pour un cabinet réalisant moins de 500K€ annuels de CA, la cotisation de base s'élève à environ 450€.

- Des outils de gestion administrative, de pilotage de cabinet de conseil accessibles à un tarif réduit .

- Un partenariat avec la société all-in-web pour la création de site web à tarif préférentiel .

- Une Centrale d'achats, La COFAG, qui permet de profiter de conditions d'achats intéressantes sur différents domaines : Location Véhicule, Hôtellerie, Téléphonie Filaire et mobile, Papèterie et bureautique.



Catalogue des conférences : appel à contributions



Le Catalogue des Conférences de la CPC est un magnifique outil de promotion de notre métier auprès des entreprises de la région, et nous travaillons à sa mise à jour pour 2013-2014.

Adhérents, nous sommes à l'écoute de vos propositions pour l'enrichir avec des

conférences que vous vous proposez d'animer (format : une heure maximum). Pour ce faire, envoyez à president@cpcprovence.fr un rapide descriptif avec les éléments suivants: Thématique/ Objet/ Programme de l'intervention.

Pour rappel sur ce catalogue:

Destiné aux associations d'entreprises ou aux groupements d'entrepreneurs; il propose des conférences gratuites (d'une heure maximum) animées par des spécialistes dans leur domaine, tous adhérents.

Diffusé auprès de plus de 500 réseaux de la région PACA, il répond à leur besoin d'animer leurs réunions avec un large choix

de thématiques (70 aujourd'hui) dans des domaines très divers (RH, Finance, Marketing, Politique d'entreprise, Commercial, informatique, etc.). L'an dernier 6 conférences ont été programmées. Ce dispositif monte en puissance avec déjà 3 conférences programmées sur 2 mois.

La démarche est simple:

Les associations ou groupements choisissent le thème qui leur convient et contactent directement le consultant. Celui-ci anime sa conférence au nom de la Chambre, qu'il présente pendant les 5 minutes de son introduction.

Le catalogue actuel est téléchargeable à l'adresse : <http://www.cpcprovence.fr>

Actualités du conseil en Provence

5ème participation de la CPC Provence à Var Up 28 mars 2013- Toulon

Ce salon propose aux chefs d'entreprises, aux créateurs et repreneurs de rencontrer leurs interlocuteurs administratifs, publics, institutionnels, associatifs... ainsi que de nombreuses entreprises (Plus de 100 stands, des conférences et des rendez-vous d'affaires).

La CPC Provence y participera avec un stand, et notre annuaire LE CONSULT et le Catalogue de nos Conférences seront distribués à plus de 1000 visiteurs.

www.varup.com



Forum inter consultants 4 mars 2013- Aix en Provence- 11h-13h

Que vous soyez adhérent ou pas, participez le 4 mars à Aix en Provence au 1er forum inter consultants. Vous aurez la possibilité de vous présenter à vos pairs, de mieux connaître les autres consultants de la région, de rencontrer

les compétences que vous recherchez, de trouver de la sous-traitance, de mettre en place de la co-traitance, de sortir de votre isolement. Pour cela, inscrivez vous en ligne sur cpc-provence.fr.

Ouverture de la CPC dans le 06



Josiane BENZ est notre nouvelle déléguée territoriale dans les Alpes Maritimes.

Longtemps engagée dans les réseaux d'entreprises, ancienne présidente des Femmes Chefs d'Entreprises, elle exerce notre métier depuis plus de 20 ans.

D'autres opérations sont en cours de planification sur 2013 afin que nous puissions devenir partenaires des principaux réseaux d'entreprises du 06 et plus généralement faire en sorte que notre métier soit davantage connu et respecté.

Consultants des Alpes Maritimes vous pouvez contacter Josiane au 04.93.00.12.24 ou par email à info@athena-strategy.com

Une première réunion qui a eu lieu le 2 Octobre dernier a permis de créer un premier cercle de consultants prêts à promouvoir et défendre notre métier sur ce département.

Pôle Européen d'innovation Fruits et Légumes Un petit déjeuner réussi !

Dans le cadre du cycle « Les petits déjeuners des Assistantes »,



Dominique Cerdan et Robert Kulling

ont co-animé le 4 octobre dernier un atelier sur le thème :

« **Savoir faire passer ses messages et être force de proposition pour son manager** »

La manifestation s'est déroulée dans la salle d'Epicurium, « Le Musée vivant des fruits et légumes », dans les locaux du PEIFL en Avignon. Très appréciée, cette intervention pourrait être suivie d'une action de formation en 2013



Cette conférence a été mise en place à partir du catalogue des conférences de la CPC Provence. Adhérents, pensez à y faire figurer vos conférences !

Conférence de la CPC Provence



Plus de 25 personnes étaient présentes le 14 Décembre dernier à Toulon lors de la conférence animée par Franck ISRAEL du cabinet SPRATLEY CONSEIL PACA, membre de la CPC Provence. Elles ont pu découvrir les critères essentiels pour que leurs entreprises puissent bénéficier d'aides de l'Europe ou d'autres fonds nationaux ou locaux.

Cette formule de petit déjeuner a manifestement plu et devrait être reconduite au prochain trimestre en accord avec Sylvain HUSSON en charge de l'innovation au sein de Toulon Provence Méditerranée.

Consultants du Var vous pouvez contacter Yves LE GALL au 06 07 58 07 58 ou par email à : 83@cpcprovence.fr.

Agenda CPC Provence

- **Lundi 4 février**
18H30 – Aix
« Co-traitance et sous-traitance : les précautions à prendre »
- **Jeudi 14 février**
19H00- Toulon
« Créez votre positionnement marketing unique et visible ! »
- **Vendredi 22 février**
12H00 - Aix
CPC Café
- **Lundi 4 Mars – Aix**
9H00-Assemblée Générale de la CPC
11H00-13H00-Forum inter consultants
- **Jeudi 28 mars**
10h00- Toulon
VAR'UP : Salon de l'entreprise
- **Lundi 8 avril**
18H30 – Marseille
« Mieux maîtriser le face à face Prospect »
- **Jeudi 11 avril**
19h- Toulon
Cocktail thématique
« Construire un Business Plan efficace »

Rappels Réunions de la CPC Provence

Lundi de la CPC
Tous les **1ers lundis du mois à Marseille, Aix ou Toulon.**
Réservé aux adhérents et aux non-adhérents de toute la région.

Accueil des nouveaux adhérents
Tous les **3èmes lundis du mois à Marseille.**
Réservé aux non-adhérents et aux nouveaux adhérents.
Animé par Hubert GREFFE et Jean-Michel VOLA .

CPCafés
Tous les **3èmes vendredis de chaque mois à Marseille, Aix ou Toulon.**
Animés par Claude LÉLOUSTRE, Président honoraire de la CPC Provence.

Cocktails thématiques
Tous les **trimestres à Toulon.**
Destinés aux entreprises et cabinets conseil.
Animés par l'équipe des adhérents CPC du Var.