

Sommaire:

- Edito
- Forum Inter-consultants
- AG 2014
- Le conseil: plus vieux métier du monde ?
- Catalogue des conférences au GEPA
- Le tutorat
- Place des conseils
- Actualité 06
- Les lundis de la CPC
- Vos contacts locaux



AG 2014

L'assemblée générale annuelle de la CPC Provence s'est tenue le 31 mars au Carré d'Aix à Aix-en-Provence. 25 membres étaient présents pour la validation du rapport moral et du rapport financier de l'association. Trois administrateurs ont vu leur mandat renouvelé et trois nouveaux administrateurs ont été élus. **Bienvenue à Évelyne MIMOUNI, Christine NADEAU et Philippe CAVANNE.** Le conseil d'administration est désormais constitué de 14 membres qui ont tous en charge des actions concrètes et quotidiennes, pour la promotion et la défense de notre métier.

Edito

Gagner la confiance d'un décideur : une affaire de crédibilité...



Philippe Morana-Président

Mettons-nous un instant à la place d'un acheteur potentiel de conseil :

- Soit il n'a jamais fait appel à un consultant, et peut avoir entendu des banalités du type « le conseiller n'est pas le payeur. »,
- Soit il a déjà travaillé avec un consultant et en garde un souvenir plus ou moins positif.

Comment pourrait-il se rassurer sur la qualité de son interlocuteur ?

En choisissant des consultants qui ont un diplôme de consultant, bien sûr! Sauf que...ce diplôme n'existe pas.

Il existe bien une certification qualité, l'ISQ, mais celle-ci est peu répandue et n'a pas le même impact client qu'une certification ISO9001 par exemple.

Tout un chacun peut se déclarer consultant, voire le faire à titre

d'activité complémentaire, avec les dérives que cela engendre. Or, l'expérience technique ou professionnelle antérieure ne suffit pas à faire d'un néo-consultant un consultant professionnel. Il doit notamment faire preuve de compétences spécifiques d'accompagnement et d'une posture toute particulière.

Bref, du point de vue du client, c'est le flou artistique.

Et pourtant, comme tout consommateur, il a besoin d'être rassuré avant de passer commande.

Oui mais comment ?

Un des axes est de lui proposer "une marque", un label. Cette marque, vous l'aurez compris, c'est la **CPC PROVENCE**.

En quoi apporte-t-elle de la crédibilité ?

- Les consultants de la CPC Provence adhèrent à une **charte de déontologie**, qu'ils appliquent au quotidien et qui leur interdit, entre autres, d'accepter des missions pour lesquelles ils n'ont pas les compétences ou pour lesquelles le contexte ne permet pas de fournir les livrables

attendus. La CPC a su rappeler à l'ordre et exclure certains anciens membres lorsque nécessaire.

- Ils proposent une **offre de proximité** et suffisamment **diversifiée** pour répondre à la majeure partie des besoins (chaque consultant pouvant bénéficier de la complémentarité de ses confrères pour une offre plus riche).

- Ils ont obligation d'être couverts par une assurance en **responsabilité civile**.

- Ils échangent régulièrement et partagent des techniques, des expériences qui **enrichissent leurs compétences**.

- Ils travaillent ensemble sur des thématiques de **professionnalisation** de leur métier.

- Ils bénéficient lors du démarrage de leur activité de l'**appui de tuteurs** afin d'appliquer immédiatement les bonnes pratiques de la profession.

Beaucoup d'entre-nous, individuellement, œuvrons pour que notre profession soit reconnue et respectée. **L'action collective nous apporte un surplus de crédibilité.**

Forum Inter-consultants : 3h de « speed-dating » entre 31 consultants !

Ce 9ème forum inter consultants s'est déroulé le 31 mars dernier à Aix-en-Provence. Avec plus de 40 inscrits et 31 présents, il figure parmi les meilleurs millésimes.

Cette manifestation a pour but d'initier des rencontres entre cabinets qui souhaitent mieux se connaître, collaborer, voire se rapprocher. Des rendez-vous ont été programmés entre

professionnels du conseil sur le principe des « conventions d'affaires ».

Chaque consultant a pu en moyenne rencontrer 5 de ses confrères. **90% des participants ont été satisfaits** de la manifestation (79% de très satisfaits et 21% de satisfaits). Des axes d'améliorations seront pris en compte pour la prochaine

édition notamment en augmentant l'amplitude horaire pour que chacun puisse disposer de plus de temps pour rencontrer plus de confrères

La sous-traitance, la co-traitance, l'apport d'affaires sont une réalité dans notre métier. La Chambre par ses actions favorise l'émergence de cette source de chiffre d'affaires.

Devenir de la profession.

Le conseil le plus vieux métier du monde ? (source Les Echos)



Par Jean Michel VOLA

"Seules 9% des entreprises évoluant dans des secteurs en disruption survivent".

Face à ces changements, quelle attitude adopter : Faire l'autruche ou « trouver les révolutions avant qu'elles ne vous trouvent » ?

Avant de parler du cas de notre profession, voici une liste de secteurs qui se remettent difficilement de l'arrivée perturbante des technologies :

- La musique avec 50% de perte d'emploi sur 7 ans : fait.
- L'édition avec 20% de piratage d'e-book de plus par an : réalisé.
- Le marché de la rencontre avec 1 couple sur 5 ou 6 qui se rencontrent sur le net : en pleine croissance.
- L'éducation : en cours.



Quel secteur pourrait être le prochain à vivre une rupture massive qui toucherait les emplois, les modes de distribution et les modèles économiques ?

- La restauration avec le local sourcing (se fournir en matières premières chez les producteurs locaux pour ensuite les intégrer dans les produits) ? Sans doute.
- Le recrutement avec les applications mobiles ? Possible.
- La distribution avec le « ROBO » (Research Online, Buy Offline : ou « comment ramener le consommateur en point de vente quand la recherche de produits se fait maintenant avant tout sur la toile ») ? Evident...

Un secteur se croit protégé, préservé (puisque par nature son activité consiste à surfer de rupture en rupture) : **le conseil**.

Et pourtant, quelques signaux faibles sont particulièrement à suivre :

1. Des **attentes clients** qui évoluent fortement : les demandes commencent à émerger pour trouver des consultants qui s'engagent dans la (re)création d'un

produit / service, avec leur client, comme si c'était leur propre entreprise.

2. Des entreprises qui recrutent et forment des **consultants internes** (Chez Renault, les 2/3 du conseil s'effectuent en interne)
3. Des clients qui deviennent concurrents du conseil en **vendant** leur propre prestation de conseil. Ainsi Disney Institut ou Orange qui vendent leur propre formation, méthodes, process en garantissant leur qualité par leur marque.
4. Des prestations de conseil à la demande, en « **Forfait** » ou « **Abonnement** », de plus en plus détachées du temps d'intervention.
5. Une offre de **consulting d'univers** qui se construit (avec une très forte différenciation) et une hyper spécialisation de l'offre de certains cabinets.
6. Des entreprises de différents secteurs qui se regroupent et créent leur propre **groupe d'experts** (exemple les experts de l'APM)
7. La **réforme de la formation professionnelle** qui peut créer une forte rupture pour les cabinets pour lesquels c'est une activité clé (estimation 50.000 en France).
8. Des **logiciels d'intelligence artificielle** (le « savoir-faire » modélisé ? des algorithmes et des bases de données actualisées en permanence) qui systématisent des scénarii, automatisent l'analyse de données entrantes, et formulent du conseil d'une qualité impressionnante face à ces données (voir ce qu'a fait la société Yseop par ex sur l'analyse financière dans ce domaine).
9. Le développement de nouvelles **plateformes de mise en relation** qui permettent d'accéder à de l'expertise à la demande sur des thématiques de niche avec un système de tarification à la minute, à l'heure ou à la journée (exemple : www.youmeo.fr)
10. Une « **marchandisation** » de certaines **prestations** intellectuelles : développement de site web, web marketing, design, référencement, rédaction d'articles,... ou encore open

innovation (concours à idées...).

11. Des outils à notre disposition qui évoluent à vitesse grand V (automatisation de tests, produits opensource, outils de communication, de recueil et de partage de l'information).

Le consultant, le plus vieux métier du monde ?

Certains fondamentaux demeurent, à commencer par le fait que le conseil est un métier qui allie la **connaissance** (savoir), l'**expérience** (sagacité), la **communication** (partager le savoir, les recommandations), et l'**indépendance** (liberté de parole, une distanciation suffisante vis-à-vis du client).

C'est la définition du savoir et de l'expertise qui évolue davantage que le business model.

La taille du cabinet est de moins en moins importante.

Le futur serait une nouvelle alliance entre le modèle artisanal (« le conseil identitaire ») et le modèle numérique par une mise en commun ou en réseau renforcée des moyens, des idées, des pratiques, pour faire face à une double contrainte :

- celle des clients, exigeants en termes de résultat (pertinence et urgence),
- et celle liée aux pressions tarifaires très tendues, dans un univers hyper concurrentiel.



Face à ces ruptures/ évolutions, il faut **rester en veille**.

Pour cela, analyser son **macro environnement** (politique, économique, sociétal, légal et environnemental), son **marché** et les forces de Porter qui y évoluent (concurrents mais aussi attentes clients, offres des fournisseurs, nouveaux entrants, et services de substitution) en **échangeant avec ses pairs**, comme on peut le faire dans le cadre des rencontres organisées par la CPC, est primordial. Charge à chacun de décrypter comment ces «menaces» peuvent devenir des opportunités pour affirmer sa différence par sa plus-value, en surfant sur ces nouvelles tendances.

Là encore formuler sa SWOT, en s'aidant par exemple d'outils de diagnostic comme Socrate est un bon moyen de faire évoluer sa pratique face à ces nouveaux enjeux.

Avantages membres Catalogue des conférences :

(par Christine VICENSINI)



Notre partenariat avec le Groupe des Entreprises du Pays d'Aix (GEPa) lors des Clubs des Relations Sociales et Economiques (www.gepa-aix.com)

Après la prestation unanimement saluée par les chefs d'entreprise présents le 14 janvier 2013, puis celle très appréciée du 10 septembre, la CPC Provence poursuit son partenariat avec le GEPa dans le cadre de ses Clubs des Relations Sociales et Economiques (CRSE) en participant à une nouvelle intervention de qualité de l'un de nos consultants le 10 décembre dernier.



Christine VICENSINI, organisatrice des CRSE pour le GEPa : « j'ai fait intervenir Philippe BRUN sur le thème de la **propriété industrielle**, puis Robert KULLING sur le thème, malheureusement trop actuel, du **harcèlement moral et de la médiation** et enfin Claude LELOUSTRE sur la **sécurité de l'information**. Faire intervenir des consultants de la Chambre Professionnelle du Conseil me rassure.

Je dois établir chaque année un agenda avec 8 à 10 dates pour permettre à nos adhérents chefs d'entreprises et décideurs d'être informés à la fois sur des sujets de fond mais également sur **des sujets qui font l'actualité**...ils repartent de nos déjeuners-

conférence, mieux outillés, et managent leurs entreprises en connaissance de cause ».

Le 10 décembre 2013, les adhérents du GEPa ont été sensibilisés à la sécurité de l'information, intervention animée par notre président honoraire, Claude LELOUSTRE.



Claude LELOUSTRE : « Si la sécurité informatique est l'affaire des informaticiens, la sécurité de l'information est de la responsabilité du chef d'entreprise. Le système d'information est tellement intégré dans le fonctionnement des entreprises, grandes et petites, qu'une défaillance, même mineure, de l'informatique peut menacer leur survie même. Une démarche "Sécurité de l'Information" en entreprise commence par une analyse de risques :

- quelles sont les pannes et défaillances matérielles, logicielles ou environnementales qui peuvent entraver le fonctionnement de mon système d'information ?

- qui peut m'en vouloir au point d'attaquer mon système, de voler mes données ou de nuire à ma réputation ?

es méthodes d'audit, de protection et de prévention existent : normes ISO 27000, EBIOS, MEHARI. Les solutions sont techniques, mais aussi organisationnelles et reposent pour une large part sur la sensibilisation des employés. »



Patrick KLAUSER, et Fabienne CRÉPY,
Présidents du GEPa :

« Une des missions du GEPa est d'apporter un 1er niveau d'information aux chefs d'entreprises sur des thèmes divers et variés. Et notamment sur l'évolution (malheureusement incessante) des réglementations, que ce soit dans le domaine social, fiscal, juridique...

Le Club des Relations Sociales, (créé et animé par Pierre DUMAS, auquel Christine VICENSINI a succédé avec l'enthousiasme qu'on lui connaît), assure très régulièrement cette « pas toujours facile » mission de vulgarisation.

En effet, face à des sujets souvent ardu, et - il faut le reconnaître - pas toujours très « glamour » car synonymes de tracas et soucis potentiels pour le chef d'entreprise, tout le talent de l'intervenant est alors de décrypter une réglementation « à la française » pour la rendre intelligible. Et surtout, de manière extrêmement pragmatique, de bien en préciser les enjeux, identifier les risques et pièges potentiels... et les moyens élémentaires de s'en prémunir ! Et cela, les experts de la CPC qui sont intervenus l'ont fait avec brio. A charge ensuite pour les chefs d'entreprises souhaitant aller au-delà de cette information, de solliciter ces experts pour des missions spécifiques. »

Avantages membres

Le Tutorat des néo-consultants (par Hubert GREFFE)



La finalité de ce tutorat est de permettre aux nouveaux venus dans les métiers du conseil de tirer parti de l'expérience des consultants plus aguerris pour se mettre dans les meilleures

conditions possibles pour développer leur activité de conseil et en vivre.

Ainsi le tutorat est un outil supplémentaire mis à la disposition des adhérents de notre chambre professionnelle, pour contribuer à la professionnalisation des nouveaux entrants, pour le plus grand bénéfice de nos clients. ... et de l'image du conseil.

Le dispositif, décrit dans une charte du tutorat remise aux nouveaux adhérents, prévoit que le tuteur et le tutoré sélectionnent les points méthodologiques à traiter en priorité parmi différents thèmes : économie du cabinet, action commerciale, conduite des missions, positionnement métier...

Ils définissent la charge, les modalités et le planning de leurs entretiens.

Ils effectuent une évaluation du tutorat en fin de parcours, après avoir réalisé un « Socrate », test d'autoévaluation des bonnes pratiques du conseil.

Une quinzaine de consultants expérimentés, bénévoles bien entendu, se sont portés

volontaires pour être tuteurs, tandis que près d'une vingtaine de consultants vont pouvoir bénéficier cette année du dispositif prévu.

Un point sera fait vers la mi-juin sur le lancement de l'opération et un premier retour d'expérience en fin d'année.



est en ligne

www.placedesconseils.net

Nous vous en parlons dans notre numéro de décembre, dans le cadre du projet « Alliances et Services » : le site Place des Conseils est maintenant en ligne (dans sa phase test).

Ayant pour vocation de faire se rencontrer des interrogations/ besoins clients et des réponses/ solutions conseil, il comporte déjà

des informations généralistes sur le conseil et des éléments qui peuvent aider les clients à faire le pas :

- un outil d'expression de besoins qui les guide jusqu'à un choix de conseils potentiels.

- un Quizz (30 minutes) pour s'interroger sur le besoin de conseil et leur positionnement.

- la possibilité de déposer un cahier des charges

- et bien sur un **annuaire des conseils (sur lequel nous vous recommandons de vous inscrire)**.

D'autres outils suivront!

Actualités du conseil en Provence

Actualité 06 (par Josiane BENZ- Déléguée Territoriale Alpes Maritime)



La jeune Déléguation Territoriale des Alpes-Maritimes fait son petit bout de chemin. Les premiers adhérents ont répondu présents.

L'organisation des manifestations périodiques prend son rythme : un Lundi de la CPC tous les 2 mois en alternance avec les CP-Café et, une à deux fois par an, l'organisation d'une rencontre Accueil à destination des nouveaux adhérents.

Spécificité de la délégation azurienne : les Lundi de la CPC sont organisés en 3ème

semaine, sur un schéma ultra dynamique entre 12h00 et 14h00 : un timing serré pour une optimisation maximale du temps des consultants !

Les thèmes traités au cours de ces événements se veulent fédérateurs et répondent aux attentes des consultants confirmés comme des néo-consultants. Une attention particulière est apportée à ceux qui créent leur activité pour professionnaliser leurs démarches commerciales et adopter la juste posture face à des clients de mieux en mieux informés et de plus en plus exigeants.

Attentive à parler d'une seule voix en Provence, la délégation azurienne participe au déploiement de toutes les actions menées par CPC Provence : mise en place du tutorat à destination des jeunes consultants, capitalisation de nos bonnes pratiques, développement de la notoriété de la Chambre Professionnelle auprès des Institutionnels et des Pouvoirs publics, ...

Notre objectif ? Revaloriser l'image du conseil et être reconnu comme un partenaire incontournable de la performance des entreprises.

Les lundis de la CPC (par Annie DE OLIVEIRA)



Organisés par Annie DE OLIVEIRA, les lundis de la CPC ont pour but de réunir adhérents et non adhérents et d'en apprendre plus sur des thématiques qui renforcent le

professionnalisme de notre pratique du conseil.

Les Thèmes abordés lors des dernières réunions :

• Propale 100 % gagnante

Christine VINCENSINI, administratrice de la CPC et animatrice de la Commission professionnalité, a présenté le travail d'un groupe de 5 adhérents sur les points clés pour établir une propale 100 % gagnante. Elle a évoqué les aspects de forme, mais aussi des points stratégiques :

- Reformuler la compréhension des attentes
- Mettre en avant les atouts de l'équipe ou du consultant

- Préciser la structure de la mission et le planning (et les possibilités de son réajustement)

- Noter la charge de travail côté client pour valider son engagement...

Les consultants présents ont pu évoquer les différences de pratique en fonction du secteur, du domaine d'intervention et du type d'accompagnement.

• Transférer mon expertise de consultant

Christian CLEMENT (TRANSFORMATION SUD CONSULTANTS) a animé cet atelier.

En sous-groupes, les participants (à partir des fiches consultant de Pôle emploi) ont identifié les compétences clés et se sont demandé "comment les transférer et comment les acquérir quand on débute dans cette profession?".

Les groupes ont ensuite discuté des facteurs de réussite dans cette profession.

L'aspect relationnel avec le client, la capacité à lui faire formaliser sa demande et à diagnostiquer son problème sont ressortis comme des points essentiels.

Les participants ont souligné l'importance de soutenir le client dans la prise de conscience d'une autre définition de son problème : le consultant apporte un autre regard et l'aide à sortir "la tête du guidon". La posture est donc bien un facteur clé de succès et nécessite un accompagnement pour les nouveaux consultants.

Hubert GREFFE, vice-président de la CPC en charge de l'accueil et du tutorat, a présenté la charte du Tutorat mise en place par la CPC en 2014 pour accompagner les nouveaux consultants dans l'approche du métier et la réussite de leur projet.

• 1 minute pour capter l'intérêt

Se présenter et susciter l'intérêt de son interlocuteur en seulement 1 mn : quel challenge !

Cet atelier animé par Annie DE OLIVEIRA (administratrice et gérante du cabinet Alfa Conseil) et Evelyne MIMOUNI (administratrice et gérante du cabinet EFFIDEES) a associé un travail de réflexion appuyé sur des outils d'aide à la synthétisation et à la visualisation projective (cartes heuristiques) ainsi qu'un entraînement à la prise de parole en public.

Après une appropriation des cartes mentales pour l'appliquer individuellement à la structuration et la mémorisation du discours, la prise de parole devant le groupe s'est suivie d'un feed-back constructif et bienveillant des participants.

Chacun a pu réaliser et renforcer ses atouts et pour y apporter les améliorations qui rendront leur présentation encore plus percutante.

Agenda CPC Provence

Retrouvez toute l'actualité de la CPC sur notre site : www.cpc-provence.fr

Vos contacts locaux

• Départements 04-05-13-84

Hubert GREFFE : 13@cpcprovence.fr

Philippe MORANA : president@cpcprovence.fr

• Département 06

Josiane BENZ : 06@cpcprovence.fr

• Département 83

Cécile ALLAUZEN : 83@cpcprovence.fr

Lundis de la CPC

-Tous les 1ers lundis du mois à Marseille, Aix ou Toulon.

- Tous les 3emes lundis du mois, un mois sur 2, à Sophia Antipolis

Réservés aux adhérents et aux non-adhérents de toute la région.

Animés par Annie DE OLIVEIRA et Josiane BENZ (06)

Accueil des nouveaux adhérents

Tous les 3èmes lundis du mois à Marseille et 5 fois par an sur le 06.

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.

le vendredi midi, un mois sur 2 à Sophia Antipolis.

Animés par Claude LELOUSTRE, Président honoraire de la CPC Provence, et Josiane BENZ (06)

Cocktails thématiques

Tous les trimestres à Toulon.

Destinés aux entreprises et cabinets conseil.

Animés par l'équipe des adhérents CPC du Var.