

Travailler avec un consultant : guide pratique d'une intervention réussie

Ca y est, vous vous êtes décidé. L'enjeu est important et vos équipes piétinent depuis trop longtemps : manque de temps, manque de ressources, difficultés, imprévus, ... Vous allez donc solliciter un accompagnant ¹ pour résoudre votre problème. Au-delà des ressources, des compétences et de la méthodologie qui font défaut dans votre entreprise, finalement, vous attendez aussi un regard extérieur, vous sollicitez quelqu'un d'objectif et de rationnel et qui surtout n'est pas influencé par le passé de votre entreprise.

Mais comment être sûr d'obtenir satisfaction en fin de mission ? Comment s'assurer de la réussite de cette intervention ?

Suivez ce guide pratique en six points et vous verrez, tout se passera bien !

1 Présenter son besoin et trouver les bonnes ressources

Commençons par le commencement : vous devez pouvoir expliquer votre besoin à l'accompagnant. Assurez-vous de sa compréhension en lui demandant de reformuler votre besoin. Ne soyez pas surpris si l'accompagnant identifie d'autres problèmes ou d'autres priorités, c'est l'effet « œil neuf » !

Pour traiter votre besoin, vous devez trouver les compétences adéquates. Un accompagnant ne sait pas tout faire. Déontologiquement, il ne doit s'engager à ne réaliser que ce qu'il maîtrise. Pour le reste, il saura vous adresser à un confrère. Sachez aussi que ID-PME ² tient à votre disposition une liste d'accompagnants.

2 Etre en confiance

Point clé de toute collaboration, la confiance est une condition nécessaire au bon déroulement d'une intervention de conseil. Le processus d'intervention doit être clair et transparent. Les incertitudes, les points délicats doivent être identifiés.

L'accompagnant doit s'engager sur la confidentialité et respecter une déontologie souvent formalisée par une charte. N'hésitez à demander des références et à les consulter si nécessaire.

3 S'entendre sur les objectifs, les limites de l'intervention et les responsabilités

Clarifiez bien avec l'accompagnant les objectifs de l'intervention. Définissez soigneusement ensemble le périmètre de la mission (points à traiter, niveau de détail, lieux d'intervention,

¹ Nous utiliserons ici le terme ACCOMPAGNANT et non de CONSULTANT. L'ACCOMPAGNANT désigne de manière générique l'intervenant externe. Il ne se contente pas de dispenser des conseils, il accompagne l'entreprise dans la mise en œuvre de solutions pour répondre aux besoins exprimés.

² ID-PME, le Club d'Accompagnants des PME, regroupe des accompagnants et des formateurs en entreprises adhérents de la CGPME. Pour toute information contactez Emmanuelle BESSEAU 04 50 52 00 76 – besseau@cgpme74.org

calendrier), ainsi que les livrables en cours et en fin d'intervention. Quelle sera la disponibilité de l'intervenant, quel budget considérer (faites détailler ce qu'il englobe). Tous ces points devront être formalisés par l'accompagnant dans sa proposition écrite.

En termes de responsabilité, une intervention de conseil est un engagement mutuel géré en coresponsabilité par l'accompagnant et l'entreprise. L'accompagnant n'est pas un sous-traitant. Il s'engage sur des moyens et non des résultats, car l'atteinte des résultats ne dépend pas que de sa contribution. Vous restez, bien sûr, le maître de l'ouvrage. Certains accompagnants peuvent parfois s'engager sur des résultats et endosser toute la responsabilité de l'atteinte des objectifs. Dans ce cas, il faut plutôt les considérer comme des sous-traitants.

4 Prévoir les étapes et définir les acteurs

Planifiez en toute transparence les étapes de l'intervention. Peut-on prévoir des bilans intermédiaires, si oui avec quels résultats, quels livrables, à quels moments ?

Définissez ensemble qui de votre entreprise doit être impliqué, à quels moments et avec quelle intensité, sur quelle durée. Êtes-vous bien prêt à consentir à cet investissement ?

5 Mesurer et valider l'évolution

Vous devez pouvoir mesurer le niveau d'atteinte de vos objectifs. Définissez des indicateurs de progrès que vous pourrez suivre au long de l'intervention avec l'accompagnant. En fin d'intervention, vous pourrez alors comparer votre situation avant et après l'intervention et mesurer la valeur ajoutée à votre entreprise.

6 Conclure

Enfin, il est important de savoir conclure une intervention. Une intervention ne doit pas se transformer en « histoire sans fin ».

Etablissez avec l'accompagnant un bilan de son intervention dans votre entreprise. Mesurez votre satisfaction et dégagez les points positifs et ceux à améliorer, ceci tant pour l'accompagnant que pour votre entreprise.

En fin d'intervention, l'accompagnant, de par son « œil neuf », pourra ainsi vous aider à développer votre entreprise, à identifier les points que vous devriez traiter en priorité et voir avec vous comment les aborder.

N'hésitez pas à demander un entretien. Un premier contact n'engage à rien !

Marc-André EGGIMANN
Chantal GOIRAND
Accompagnants IDPME

Liste des accompagnants iD PME :

- Nadège BELVILLE - NB Conseil (contact@nbconseil.net)
- Stéphanie BENEDETTO - 2Pradel & associés (de-pradel-associes@orange.fr)
- Michel JACQUIER (scp2@free.fr)
- Jacques LOMAGLIO & Christian FERLET – Résoplus (j.lomaglio@resoplus.ch)
- Catherine MUHR – TransmiCIBLE (cmuhr.transmicible@orange.fr)
- Annie NEULINGER - Groupe OPTIM (annieneulinger@free.fr)
- Marc-André EGGIMANN – Innéo Consulting (eggimann@inneo-consulting.com)
- Chantal GOIRAND Accompagnatrice en Réussite (cgoirand-consultante@orange.fr)