

# Avant-propos

Le chiffre d'affaires de la consultation est en constante progression depuis le début des années 2000. Mais l'exigence des entreprises vis-à-vis des consultants est aussi en augmentation : exigence sur les résultats, sur l'application réelle des recommandations, sur des cahiers de charge de plus en plus précis, sans compter une pression du temps plus importante. Il est ainsi demandé aux consultants de s'engager sur des résultats réels. Les recommandations ne peuvent se contenter de vagues principes, mais doivent définir des actions concrètes à réaliser dans un temps très exactement planifié. Dans un passé encore récent, les rapports des consultants restaient dans les tiroirs ; cette époque est révolue. La consultation est considérée comme « un achat comme un autre », et **il est demandé au responsable d'entreprise de justifier la valeur ajoutée de l'achat de consultation.**

L'entreprise exige des recommandations argumentées précisant le domaine d'action, les cibles, les moyens d'application et les modalités d'évaluation.

## Un vrai métier

Le métier de consultant est donc un vrai métier. Il possède ses outils propres et spécifiques, ses méthodologies d'intervention. Ce sont ces outils, ces méthodes que nous aborderons dans cet ouvrage.

Ce métier comporte six étapes :

- **La proposition** : comprendre les attentes du client, savoir écrire la proposition, établir le budget, élaborer le planning.
- **Le recueil des informations** : savoir rechercher les données, mener un entretien, prendre des notes...
- **L'analyse du problème et le diagnostic** : savoir structurer les informations recueillies, identifier les problématiques, pouvoir utiliser les modèles synthétiques et établir le diagnostic.

- **La recherche de solutions** : savoir passer du diagnostic à l'action, trouver des solutions innovantes, tester les solutions pour que l'application soit réelle.
  - **La présentation des recommandations** : savoir présenter son plan de recommandations, formuler ses messages, convaincre...
  - **L'accompagnement du changement** : savoir mettre en place les actions proposées, élaborer des plans d'actions dans les temps impartis, identifier les acteurs, les engagés, les résistants.
- Chaque étape correspond à des objectifs précis (par exemple, la demande de l'entreprise crée une compréhension des attentes du client et la réalisation par le consultant de la proposition).

### Les étapes de l'intervention du consultant

Chaque étape a ses outils, ses méthodes spécifiques. Ils seront développés dans chacun des dossiers correspondant aux six étapes. Deux ultimes dossiers abordent des aspects essentiels et constants : **la gestion de la relation avec le client** et **la gestion du cabinet de consultant**.

