

Fiche méthodologique

Travailler avec un consultant dans le secteur TIC

Plan de la fiche :

- 1 : Présentation de la fiche
 - 2 : Pourquoi travailler avec un consultant ?
 - 3 : Implication du demandeur et clés pour la rédaction
 - 4 : Suivi du contrat et réception des prestations
-

1 - Présentation de la fiche

Les consultants sont des personnes spécialisées dans des domaines particuliers qui aident, par leurs avis circonstanciés, les entreprises à se développer.

Le résultat du travail d'un consultant résulte généralement en un **rapport contenant des recommandations** relatives à une demande de conseils formulée par un demandeur.

Si le consultant ne s'engage pas sur les résultats de la mise en œuvre de ses recommandations, **l'implication du demandeur** dans différentes phases de la mission est très fortement recommandée afin d'assurer l'adéquation des conclusions du consultant aux besoins réels de l'entreprise.

Comment mettre tous les atouts de son côté pour que le travail avec le consultant porte les fruits escomptés ? Tel est l'objectif de cette fiche.

2 - Pourquoi travailler avec un consultant ?

Le travail d'un consultant peut être de différents types:

- **stratégique**: étude d'opportunité (que dois-je faire pour m'intégrer dans un marché mondial?),
- **tactique** (par quel projet faut-il démarrer?),
- **organisationnel** (quels sont les impacts du commerce électronique sur mon organisation commerciale, informatique,...?),
- **aide aux choix technologiques** (dois-je donner à mes commerciaux des PC portables ou des GSM avec possibilité de transmettre des données informatiques?),
- **rédaction de cahier de charges** et analyse des offres,

- **définition de projets** (définition des tâches, des durées et ressources associées pour conduire un projet du début à la fin),
- **audit et benchmarking** (comment se positionne mon informatique par rapport à celle d'une entreprise similaire ou au standard en la matière),
- etc

Les conseils seront consignés dans un rapport qui doit:

- **répondre aux objectifs et besoins** définis par le demandeur;
- **contenir des recommandations** compréhensibles, réalistes, utilisables et dont les résultats de la mise en œuvre sont si possible mesurables;
- **être complet** dans le cadre de la mission confiée au consultant.

La mise en œuvre n'est généralement pas comprise dans la mission confiée à un consultant et reste de la responsabilité du demandeur qui peut:

- **faire** : c'est à dire implémenter lui-même les recommandations;
- **faire faire** : c'est à dire sous traiter à une société de services (ce qui demandera l'élaboration d'un cahier de charges spécifique).

3 - Implication du demandeur et clés pour la rédaction

L'implication du demandeur

La participation active du demandeur à la mission du consultant assurera l'adéquation des résultats aux besoins et l'acceptance des conclusions. Cette **implication** se traduira pratiquement par:

- **la nomination officielle d'un responsable du projet:** sa nomination et sa mission doivent être connus au sein de l'entreprise par les personnes concernées par le projet. Il sera l'interface entre le consultant et l'entreprise;
- **la définition des objectifs de la mission:** le responsable du projet devra en effet décrire au consultant les objectifs mesurables et non mesurables qu'il veut atteindre et ce qu'il attend de sa mission ;
- **la description de la situation actuelle** : par rapport à la mission et aux objectifs à atteindre;
- **un consensus général quant aux objectifs à atteindre:** avant de lancer un appel d'offre aux consultants, il convient de vérifier s'il y a unanimité au sein de l'entreprise quant aux objectifs à atteindre. Pour ce faire, l'avis (écrit si possible) des responsables de départements (juridique, organisation, marketing, exploitation,...) et de toutes les personnes concernées par la réalisation, est requis. Dans le cas d'un appel d'offre pour choisir un consultant, la méthodologie de sélection sera également définie et approuvée au préalable.

Clés pour la rédaction du dossier à l'usage du consultant

Le dossier (cahier de charges) à envoyer au(x) consultant(s) comprendra la **description des objectifs et de la situation actuelle**, ainsi qu'une **demande d'information sur les postes suivants** (au minimum):

- **compréhension des besoins** du demandeur par le consultant;
- **méthode de travail** du consultant;
- **planning** de la mission;
- **références** du consultant dans le domaine;
- **noms des personnes** affectées au projet (qualifications, expérience, tâches assignées dans le cadre de la mission);
- **lieux de travail** (travailler dans les locaux de l'entreprise facilite la communication);
- **durée du travail et agenda** des réunions;
- **fréquence des checkpoints/revues** de l'avancement des travaux avec le demandeur;
- **réquisition des ressources du demandeur** (personnel, machine, locaux, ...);
- **prestations**: types, médias, description du contenu du rapport, phasage des livraisons;
- **protocoles** de présentation et de réception des rapports;
- **honoraires**.

Le demandeur présentera formellement son cahier de charges, répondra aux questions et précisera la date à laquelle il attend une offre écrite du ou des consultant(s).

L'établissement du contrat

Le cahier des charges, la réponse du consultant choisi et les résultats des négociations sont la base du contrat entre les deux parties.

On y ajoutera, si nécessaire, des **clauses** de rupture de contrat, de garantie, de qualité du travail et de dédommagement.

4 - Suivi du contrat et réception des prestations

Suivi du contrat

La participation active du responsable du projet est impérative.

Les objectifs pouvant changer en fonction des informations découvertes pendant la mission, il est important de **suivre l'évolution des travaux** selon le planning prévu lors des réunions de travail et des checkpoint/revues.

Une réunion par quinzaine permet de vérifier la pertinence des objectifs fixés ainsi que la convergence de travaux du consultant et des objectifs à atteindre.

Lors de chaque réunion, une attention particulière sera portée à la **mise en oeuvre pratique des recommandations** du consultant tant d'un point de vue du planning, que des ressources à mettre en oeuvre et de la rentabilité.

Réception des prestations

Un présentation formelle des résultats de la mission et des recommandations sera effectuée par le consultant aux représentants du demandeur. Le consultant enverra son rapport écrit avant la réunion de présentation afin de permettre une pré-évaluation par le demandeur et une interactivité pendant la présentation.

Le demandeur évaluera au sein de l'entreprise la façon dont les objectifs ont été atteints, les réponses apportées aux différents postes du cahier de charges et la **faisabilité de la mise en œuvre** des recommandations proposées.

Autres fiches de l'AWT à consulter

- **Rôles de la direction et du chef de projet**
Première étape de tout projet e-business, l'implication de la direction générale, désignation et missions d'un chef de projet (**fiche méthode**)
 - **Rédiger un cahier des charges**
Quels sont les éléments principaux dont il faut tenir compte pour la rédaction d'un cahier des charges dans le cadre d'un projet de commerce électronique (**fiche méthode**)
 - **Contrat de conception et de création d'un site Web**
Définition et enjeux de ce type de contrats : étendue des prestations, maîtrise technique, financière et juridique du projet (**fiche juridique**)
-

© AWT - rue Lucien Namèche 10 - 5000 Namur - Belgium - info@awt.be

