

Synergies

Qualitem Alliance

Edito juin 2007

news letters consulting

Média des Experts du Réseau de Compétences Qualitem Alliance

Mutualisation de ressources
la puissance du réseau

MODELE ECONOMIQUE PARI GAGNE !

finances

ressources humaines

stratégie

production

marketing

commercial

système d'information

Bilan à 14 mois Faisabilité économique

Qui ne caresse un jour le « rêve » de posséder sa propre entreprise, autonomie indissociable de la liberté vraie ? De part le faible investissement capitalistique, le tremplin du tertiaire crédibilise l'accessibilité à cette indépendance tant convoitée. Mais le statut de « patron » ou « d'indépendant » ne consiste t-il pas au risque de se retrouver « seul contre tous », isolé, démuni ?

Pour que le rêve ne tourne pas au cauchemar, le sérieux du projet s'accompagne de ressources réactives. Ces ressources, inaccessibles économiquement pour une structure TPE, le sont dans le cadre d'une mutualisation. Dynamique de réseau.

CRM classique insuffisante

Le cahier des charges de la solution informatique, au plus parfaitement définit possible, sort des schémas CRM habituels. Avant d'opter pour une solution de développement intégral qui retarderait sérieusement le projet, les ressources relationnelles ont été largement mises à contribution pour la recherche d'une plateforme évolutive et adaptable. L'étude d'une solution avec des développeurs locaux est en cours de finalisation.

Cohérence économique essentielle à l'avenir

Lorsque nous avons lancé le projet en avril 2006, nous nous trouvions en face de nombre d'inconnues ; la phase de prototypage a comblé les lacunes. Pour synthétiser la base du concept, disons que l'ambition consiste à confronter des ressources commerciales aux ressources prestataires. Nous en avons une forte expérience, puisque nous commercialisons des prestations depuis plus de vingt années, bien avant l'existence même de Qualitem Alliance.

La scission fonctionnelle entre la partie commerciale d'un Cabinet consulting et la réalisation technique se trouve confrontée à l'indissociation entre le prestataire et sa prestation. Elle ne peut donc être franche. Dans le secteur des P.I.H.N. - *prestations intellectuelles de haut niveau* -, le client n'achète pas simplement un « produit », mais réagit à sa perception subjective de celui qui l'articule techniquement. Par essence, partie de cette activité commerciale doit, de façon incontournable, être réalisée par le consultant, ne serait-ce la présentation technique lors de négociations d'affaires.

Notion fondamentale d'intervention en « binôme ».



Binôme et pérennité : Les enjeux de la définition Métiers



Doit-on encore insister sur le rôle prépondérant de la « Relation Humaine » dans le commerce ? Vendre des prestations intellectuelles, c'est associer deux pôles relationnels que sont le client et le prestataire.

Faute d'y parvenir, la négociation tourne à l'échec. Insérer un commercial entre deux protagonistes impose une gestion relationnelle « triparties » ; des règles de bienséance et de déontologie existent, encore faut-il les appliquer. La notion même de binôme définit les fonctions relatives, donc la charge de l'activité nécessaire à établir et, de manière pérenne, le taux de service applicable.

Du côté du prestataire, la question se pose en terme d'enjeux. « *Ce qui est pris n'est plus à prendre* ». La réflexion à court terme est destructrice, l'objectif du « *gagner plus, ponctuel* » sur sa prestation s'oppose à l'aptitude de vendre ladite prestation. Sans techniques d'accès au marché et ressources en compétences pour les appliquer, pas de commerce possible ! L'enjeu prioritaire : disposer du plan de charge nécessaire à la pérennité d'activités, sachant qu'en cours de missions, toute action commerciale est impossible. Externaliser la fonction commerciale consiste à « lisser » les fluctuations incessantes auxquelles sont soumis les Consultants Indépendants. Compenser ce manque-à-gagner dans des proportions satisfaisantes justifie largement la valeur du taux de services, puisque celui-ci s'amortit de lui-même.

Consulting Professions Libérales

« *Intellectuel n'est pas toujours synonyme d'intelligent* »

Alexandra David-Neel

La définition de consultant s'est quelque peu diversifiée ces dernières années. Le remodelage des économies autour des Services résulte de l'expansion des besoins en ressources ingénierie, de la croissance exponentielle des systèmes de traitement de l'information, (*ERP, SAP, baisse continue de la valeur d'achats des matériels, démocratisation des technologies réseaux...*), des évolutions en termes réglementaires et normatifs et des impératifs de régulation commerciale intercommunautaire.

Un autre phénomène intervient, caractérisé par ce qu'on appelle « *le Risk Management* », conséquence de la crise économique de la période 1992/96. Au sein des entreprises, les ressources en « quadra » se font de plus en plus rares, ce sont pourtant elles, par le passé, qui assuraient les fonctions clés du management.

Les cadres de haut niveau sont de plus en plus jeunes, les services structurés laissent place aux plateformes horizontales, la population nouvelle constituante de l'ingénierie manque de maturité professionnelle, héritage du Crous. Rupture de communication avec le monde des Anciens, les bibliothèques se consomment, perte en culture irréparable. Faute de managers suffisamment expérimentés, soumis à un contexte « entropique » de marchés, le mode fonctionnel des entreprises tend à l'organisation matricielle.

Autant de contraintes qui caractérisent le cahier des charges des prestations consulting actuelles et futures, autant de ressources humaines compétentes qui viennent et viendront forcément à exercer leur profession en toute indépendance, sensible à la conservation de leur identité et au renforcement de leur pouvoir d'achat. Libéralisation des économies.

Les états la réclame jusqu'au capital société à 1€. Vertige !

Systemes informatiques de la CRM à la Centrale Collaborative

Nous avons pu peaufiner le cahier des charges des besoins du réseau en système de traitement de l'information partagée. Les rencontres successives avec les entreprises spécialisées en solutions tout azimut ne nous ont pas franchement convaincu. Les plus chères, hors budget, sont loin d'être les plus pertinentes et « *qui peut le plus ne peut pas nécessairement le moins* ». Les plus belles enseignes ne sont ni les plus sérieuses, ni les plus cohérentes ; leur sens du client reste et demeure quelque peu relatif. Qualité en berne. Enfin, nous avons trouver une solution, française qui plus est, et adaptable par les concepteurs mêmes. La suite dans notre prochain édito.

Fondateurs du Réseau Qualitem Alliance Actionnaires New Deal Efficient Power SAS



Jean-Pierre BROUILLARD
Président Directeur Général



Gérald MOULEDOUS
Conseil Stratégique des STI