



NORMANDIE

Chambre Professionnelle du Conseil

205 rue de Bayeux - 14000 CAEN  
☎ 02.31.73.88.55 - [www.cpc-normandie.fr](http://www.cpc-normandie.fr)



# LES SAISONS DU CONSEIL

N°2 21/09/10

## EDITO

**Fédérer** l'ensemble des Professionnels du métier de conseil de notre région, **Favoriser** leur professionnalisation, **Être garant** du respect des bonnes pratiques, tels sont les engagements et les objectifs que la CPC -Normandie s'est fixée lors de sa création.

Ces engagements et ces objectifs sont également ceux des 11 autres CPC, disséminées sur l'ensemble du territoire. Alors pourquoi suivre le même objectif en prenant à chaque fois une voie différente, pour aboutir à un résultat similaire, en l'exprimant souvent de façon bien différente ?

Cette question s'est naturellement posée lors de nos réunions de travail, dans le cadre de la FNCPC. La réponse ne s'est pas faite attendre bien longtemps, et nous avons décidé, non sans quelques difficultés, d'harmoniser et de mutualiser certaines de nos pratiques, ceci par souci :

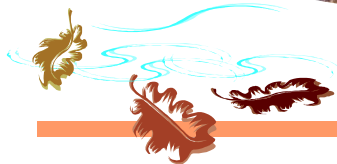
- De mieux fédérer nos différents groupes, sans pour cela perdre son identité et en conservant la richesse des approches diverses,
  - De renforcer notre crédibilité et notre image auprès de nos interlocuteurs.
- En quelque sorte, enrichir le réseau des meilleures idées et solutions, sans uniformisation.

Outre l'image commune qui est affichée par toutes les CPC au travers d'un logo identique, les deux principaux sujets actuellement traités concernent :

- la présentation de nos cabinets, et donc la possibilité de retrouver les mêmes critères d'information pour un cabinet de conseil de Caen ou de Marseille,
- la procédure d'admission de nouveaux adhérents, et donc la possibilité de s'assurer d'un même niveau de professionnalisation.

Cet objectif d'harmonisation est vaste et demandera encore beaucoup de travail, mais l'enjeu est important et la prochaine étape de cette œuvre de mutualisation serait peut-être matérialisée par la réalisation d'une manifestation régionale organisée autour d'un noyau commun au 12 CPC... Alors rendez vous en 2011 pour l'étape Normande d'un « France Consulting Tour » ?

François Busnel - Le Président



## TRIBUNE

### Maîtriser la relation de conseil

Le conseil, une pratique professionnelle basée sur la maîtrise de la relation client.

Pratique professionnelle, le conseil est aussi un art de la relation : développement et entretien d'un carnet d'adresses, gestion du lien au commanditaire/client... Le lien social, thème sociologique par excellence, est omniprésent. Or l'œuvre d'Erving Goffman est toute entière consacrée à l'étude des interactions. Pour lui, la règle la plus fondamentale de l'ordre social est la règle du maintien de la face : dans toute relation humaine, il faut éviter de perdre la face mais aussi faire en sorte de préserver celle des autres. C'est à cette condition que le lien à autrui peut se créer et se maintenir. En 1987, travaillant sur le processus de consultation, le psychosociologue Edgar H. Schein, (MIT), se demande comment améliorer la satisfaction du client et réduire les risques pour le consultant. Reprenant la thèse de Goffman, il considère que l'essentiel est de ne pas faire perdre la face au client.

Un bon consultant ne donne jamais de conseil à son client.

Or l'échange initial entre le client et l'expert est inégal : sollicitant de l'aide, le premier se place en position de dépendance vis-à-vis du second. Il appartient au consultant de rétablir l'équilibre. Sinon, le commanditaire risque de prétendre que le conseil est irréaliste ou le reflet de son incompétence. Schein propose donc un modèle de consultation dynamique ou "maïeutique" (Cf. Socrate) rassurant pour le client : **ne jamais rien affirmer** mais poser à son interlocuteur les questions qui le conduiront à résoudre le problème par lui-même. Il s'agit de l'aider à s'aider lui-même en valorisant ses compétences, en organisant le processus permettant au client de découvrir la solution. La méthode est habile et rend difficile la critique du consultant. Paradoxalement : un bon consultant ne donne jamais de conseil à son client.



M. LESTRELIN - Docteur en Staps de l'université de Rouen (thèse menée sous la codirection de Jacques De-france et Jean-Charles Basson). Maître de conférences à l'Ufr Staps de l'université de Caen Basse-Normandie. Chercheur au laboratoire Information, Organisation & Action (EA 4260)

Référence biblio : Pour aller plus loin : Nizet Jean, Rigaux Natalie, *La sociologie d'Erving Goffman*, Paris, La Découverte, 2005. Villette Michel, *Sociologie du conseil en management*, Paris, La Découverte, 2003.

## AGENDA

**Prochain Café Conseil le 18/11/10 sur le thème de l'innovation managériale**

**Prochaines dates des Cafés Conseil :**  
25/01/11 - 22/03/11 - 24/05/11

**Plénière** le 15/12/10 de 15h à 19h

**Commission Admission :** tous les 3ème vendredi de chaque mois après-midi (prochaine date le : 15 octobre 2010)

**Délégation Territoriale de l'Orne :**  
20/10 à St Hilaire sur Erre.  
Thème : les réseaux



### Technologies, usages et communication

Un constat simple et incontournable : notre mode de vie quotidien – relations avec les autres, éducation, informations, transports, consommation, – évolue très rapide ; nous utilisons de plus en plus des boîtes blanches, grises, noires ou métallisées, qui rétrécissent au point qu'on finit par avoir en permanence sur soi (dans la main ?), et qui, souvent, sont connectées via des services réseau.

### Des technologies foisonnantes

La convergence des technologies – téléphones mobiles, écrans tactiles, terminaux intégrés, réseaux complexes – et les évolutions de l'Internet (Web2.0), sont autant d'éléments permettant d'une part l'utilisation de nouveaux et puissants terminaux mobiles, et d'autre part l'accès presque sans

limites à la création interactive d'informations et à l'échange de données. Les exemples sont nombreux : les commandes à distance, la géolocalisation, le GPS, les dispositifs embarqués,...

### De nouveaux usages

Les entreprises intègrent ces technologies dans les nouveaux modes d'organisation de la vie économique (mobilité professionnelle, internationalisation, télé travail, mode projet ...), permettent également à chacun de nous (et pas seulement les jeunes) d'avoir recours à de nouveaux modes d'échanges, via les réseaux sociaux. Ce développement repose sur la confiance qui a été accordée à ces outils, mais il nous amène à réfléchir à de nombreuses questions, comme par exemple sur la qualité des prestations (la connexion au service), la sécurité (et que devient la notion de confidentialité ?), sur l'impact environnemental (le « green IT »).

### Impacts sur la vie des individus

In fine, chacun constate combien les « codes » de communication ont été renouvelés... avec des impacts sur notre mode de vie (vitesse, instantanéité vs précipitation ?), sur un certain nombre de codes sociaux (réseau vs hiérarchie), sur la gestion des connaissances (dynamisme des jeunes cadres et knowledge management vs dés-emploi des seniors), ...

Informations complémentaires sur [www.cpc-normandie.fr](http://www.cpc-normandie.fr) rubrique documents disponibles

### Un témoignage ...

J'ai trouvé la soirée très bien organisée et l'accueil notamment pour les nouveaux arrivants très chaleureux. Bref, un bon moment en ce qui me concerne.

Le fait de présenter les nouveaux est une très bonne chose. Côté présentation, rien à redire, c'était l'affaire de professionnels. Forcément, pour un débutant comme moi, avoir des conseils et des témoignages sur les méthodes de prospection serait extrêmement bénéfique... mais le reste de la soirée est fait pour ça aussi.

Jean Luc Chabaud - Technie Support

## LES BREVES



• **Professionnalisation des services de Conseil** : Comme dans de nombreux cas, les disciplines traitées par les conseils font l'objet d'une Normalisation. C'est le cas pour les services de Conseil en Management, pour lesquels un projet de norme a récemment été soumis à enquête publique (Août 2010). Vous pouvez trouver un complément d'informations la concernant sur [www.cpc-normandie.fr](http://www.cpc-normandie.fr) rubrique documents disponibles

• **Echos de la dernière Assemblée Générale de la FNCPC**

Comme tous les 2 mois, les CPC de France se sont réunies à l'invitation de la Fédération Nationale (FNCPC). Mr AIMONIN ROUX membre du cabinet de Mme LAGARDE en charge des services aux entreprises, a participé pour la seconde fois à une partie nos travaux.

Si, comme à l'habitude, un tour de table des régions a été réalisé en insistant sur nos travaux de mutualisation, nous pouvons en plus, relever comme sujets importants pour nos CPC :

Le Compte-rendu d'une réunion de travail avec CICF en vue de définir des terrains de collaborations éventuelles.

Le Projet de lancer une manifestation dans l'ensemble des régions sous un même label « France Consulting Tour ».

Les dernières mises au point avant la mise en ligne de SOCRATE (Autodiagnostic pour les cabinets) et PROSPER (Diagnostic pour les PME) pour lequel une formation est programmée.

Jean LE SEAC'H - Vice Président CPC Normandie



## NOUVELLES DES TERRITOIRES

### DTO (Délégation Territoriale de l'Orne)

Participation active au réseau du conseil de l'Orne, et la CPC a signé une charte initiée par la Chambre des métiers de l'Orne.

Informations complémentaires sur [www.cpc-normandie.fr](http://www.cpc-normandie.fr) rubrique actualités

### DTM (Délégation Territoriale de la Manche)

Le coup d'envoi de cette délégation a été donné à la fin de ce mois. Merci à tous les acteurs qui ont participé à ce démarrage : L.LEVILLAIN, J.M PASDELOU, J.P ROSE et J.M YVON et... bienvenue aux autres manchots.

## SOUS LES PROJECTEURS

La CPC-Normandie traverse le .. « Channel » !!



### Cote to Coast

Deux cabinets de conseil, membres de la CPC Normandie, sont porteurs d'un projet Européen: « Cote to Coast ». Ils ont récemment franchi une première étape dans la conception de ce concept touristique innovant.

Depuis Février 2010, les cabinets IDEQUATIONS et BOITAMO, en partenariat avec une agence de marketing britannique « Research Team » travaillent sur un projet novateur d'échan-

ges socio-culturels entre familles britanniques et françaises et... peut être demain, européennes. Ce projet vise à permettre la mise en œuvre d'échanges concernant les vacances, les visites de sites et musées, la pratique d'activités sportives ou culturelles... le tout en maîtrisant les budgets et en parlant des langues étrangères.

Ce projet entre actuellement dans une deuxième phase de développement avec la mise sur pied des cadres juridiques, et il devrait voir le jour avant l'été 2011.