

## **Comment choisir les consultants externe ?**

L'intervention de consultants externes est coûteuse, dans une fourchette qui varie typiquement entre 1'000 et 2'000 euros par jour. Mais la fourchette de qualité des services offerts à ce prix est très large, avec un niveau qui peut être très bas comme très élevé. Même les consultants les plus coûteux ne sont pas toujours compétents.

Il est important de se rendre compte que le consultant n'a pas les mêmes intérêts que nous. Il a une carrière professionnelle à gérer, des objectifs personnels à atteindre pour la fin de l'année, des clients prioritaires dont nous ne faisons peut-être pas partie. Pour réduire les risques de dérive au minimum, il est nécessaire de suivre de près le déroulement du projet et l'évolution de l'équipe de consultants. On contrôle, par exemple, que les consultants expérimentés ne cèdent pas graduellement la place à des débutants, tandis que les compétences se déplacent vers des clients nouveaux ou plus importants.

Les meilleures firmes de consultants, du point de vue du client, sont celles qui préfèrent perdre un client, mais pas leur réputation, en refusant un projet dont la réussite est improbable, plutôt que de perdre le client et leur réputation en menant ce projet à l'échec

Voici quelques questions importantes à se poser :

- **Le consultant est-il compétent dans notre métier ?**
- **Est-il compétent en pilotage de projet ?**
- **Est-il prêt à dire la vérité même si elle dérange ?**
- **Connait-il bien les produits concernés par son intervention ?**
- **S'intéresse-t-il d'abord à son client ou aux produits concernés ?**
- **Sa firme est-elle prête à s'investir dans le projet ?**
- **A-t-elle des relations privilégiées avec certains fournisseurs ?**
- **A-t-elle une manière de travailler compatible avec la nôtre ?**

Les compétences du consultant sont beaucoup plus importantes que le prix demandé : un bon consultant peut effectuer en un jour ce qu'une personne inexpérimentée ne ferait pas en une semaine.