



Chambre de l'Ingénierie
et du Conseil de France
Management

Paris, le 9 février 2012



1

DOSSIER DE PRESSE

Une étude inédite de CICF Management :

La valorisation du conseil dans les TPE/PME

Les résultats de l'étude inédite sur la valorisation du conseil dans les TPE/PME que l'institut d'études CSA a réalisée pour le compte du syndicat CICF Management permettent de mettre pour la première fois en évidence ce qui freine l'utilisation du conseil au sein des entreprises de moins de 500 salariés, en France :

- Pour quelles raisons les TPE PME se privent-elles de conseils ?
- Quels sont les freins ?
- Comment les amener à solliciter plus naturellement l'offre de conseil, afin de gagner en compétitivité ?

Retrouvez dans ce dossier de presse :

- Le communiqué : « TPE-PME : le conseil, un réel levier de compétitivité. Les résultats de l'étude de l'institut CSA pour CICF Management »
- A propos de CICF et CICF Management
- Pourquoi le soutien de la DGCIS et de l'ISQ-OPQCM à cette étude
- Photo prise en conférence de presse en pièce jointe
- **La clé USB avec la synthèse de l'étude peut vous être envoyée sur demande**

Contact presse :

Frédérique Lebon, Directrice de la Communication de la CICF
4, avenue du recteur Poincaré - 75782 Paris cedex 16
Tel +33 | 44 30 49 46 - **mob + 33 6 08 92 12 35**
Fax +33 | 40 50 92 80 lebon@cicf.fr - www.cicf.fr



Chambre de l'Ingénierie et du Conseil de France

- Région Ile de France
- Région Rhône Alpes
- Syndicat Management



COMMUNIQUE DE PRESSE

TPE-PME : le conseil, un réel levier de compétitivité **Les résultats d'une étude inédite de l'institut d'études CSA pour** **CICF Management**

2

Paris, le 9 février 2012 – Jean-Claude Tremintin, Président du syndicat patronal représentatif **CICF Management**, a présenté à la presse en présence de ses partenaires les résultats d'une étude inédite commandée à l'institut d'études **CSA** sur l'achat du conseil par les **TPE-PME**. Alors qu'elles se disent confrontées à des enjeux et des difficultés, **65 % des entreprises interrogées ne font pas appel au conseil de façon récurrente et 50 % des entreprises interrogées n'ont jamais fait appel au conseil... Un paradoxe qui s'explique par une méconnaissance et des a priori sur les prestations du conseil. Preuve en est qu'à l'inverse, le conseil appelle le conseil, dès lors qu'il est testé.**

D'un côté, les TPE-PME françaises peinent à trouver ou **retrouver de la compétitivité...** De l'autre, 80 000 structures de conseil qui sont en mesure de contribuer à l'amélioration de la performance de ces entreprises : innovation, développement, productivité, qualité de l'organisation, ... Pour quelles raisons les TPE PME se privent-elles de conseils ? Quels sont les freins ? Comment les amener à solliciter plus naturellement l'offre de conseil, afin de gagner en compétitivité ?

Une étude inédite pour comprendre et lever ces freins

Ce déséquilibre flagrant entre une demande « plate », au regard d'une offre importante, en croissance, amène le syndicat **CICF MANAGEMENT** à se préoccuper d'une situation qui a des conséquences tant sur le volume et la qualité des prestations, que sur les prix de journée, qui stagnent, voire subissent de fortes pressions à la baisse. Il est pourtant crucial que les conseils puissent exercer leur métier dans de bonnes conditions économiques. Il en va de la reconnaissance, de l'attractivité, de la qualité de l'offre de la profession. Jean-Michel Labrunie, administrateur de **CICF Management** et pilote du groupe de travail qui a suivi la réalisation de cette étude enfonce le clou : « *si le métier est déprécié, les bons conseils se détourneront de cette profession et ces talents pour accompagner les entreprises à gagner en compétitivité ne seront plus disponibles sur le marché. C'est un vrai risque.* »

Lancée en juin 2011, grâce au support financier de la **DGCIS** – Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services -, de l'**ISQ** – Qualification des Services Intellectuels – de la Fédération **CICF**, ainsi que de **CICF Ile de France**, **CICF Rhône Alpes** et de **CICF Management**, cette étude s'est traduite par la remise d'un rapport de synthèse, riche d'informations permettant de mieux cerner ce qui détermine le recours ou le non recours au conseil au sein des entreprises de moins de 500 salariés, en France. Jean-Claude Tremintin, Président de **CICF Management**, entouré par les administrateurs impliqués dans le groupe de suivi et ses partenaires ont présenté à la presse les principaux enseignements de cette, ainsi que les actions qui sont envisagées. Cette étude est **inédite car elle est la première à s'intéresser à l'achat de conseil par les TPE/PME.**



Plus de 1 000 décisionnaires interrogés

Une double approche méthodologique, à la fois qualitative et quantitative, a été retenue. Des focus groupes et des entretiens individuels ont permis dans une première phase d'appréhender la perception du conseil en management par les décisionnaires de PME. L'enquête quantitative a ensuite recueilli auprès d'un échantillon de plus de 1 000 décisionnaires l'image et leur perception du conseil en management. Ariel Smadja, administrateur de CICF Management et co-pilote du groupe de travail qui a suivi la réalisation de l'étude insiste : « *dans les petites entreprises, ce sont les dirigeants qui sont décisionnaires pour acheter du conseil. Ce sont eux qui ont été interrogés.* »

La DGCIS : « le conseil est un levier de croissance et de compétitivité »

Ce travail permet désormais de déterminer les actions prioritaires à mettre en œuvre au sein de la profession de conseil, avec le soutien des pouvoirs publics. Florian Aymonin-Roux, chargé de mission à la DGCIS, explique le soutien de ce service du Ministère de l'économie, des Finances et de l'Industrie à la réalisation de cette étude : « *Le conseil en management est un levier de croissance et de compétitivité pour l'ensemble du tissu économique français. En effet, les compétences et les savoir-faire développés par les professionnels font de ces entreprises, qui sont au contact de tous les secteurs d'activité de l'économie, des acteurs majeurs de la diffusion transversale de l'innovation. La qualité de ces savoir-faire permet à leurs clients de se concentrer sur leur cœur de métier et de réaliser des gains de productivité.* »

Le paradoxe des entreprises face aux difficultés

Du fait de la conjoncture économique, les petites et moyennes entreprises doivent améliorer leur compétitivité ; elles sont confrontées à des problématiques commerciales, organisationnelles, RH, ... Si ces projets potentiels constituent une opportunité pour les conseils en management, leurs interventions peuvent contribuer à l'amélioration de la performance de ces entreprises. Or, il apparaît qu'en cas de difficulté, les dirigeants expriment le sentiment de disposer en interne de compétences suffisantes (80%) : essentiellement dans les mains du dirigeant pour les petites structures ou parmi les salariés dans les plus grosses PME (ingénieur, RH, DAF...).

60 % des entreprises n'identifient pas de besoin de conseil. 65 % des entreprises ne font pas appel au conseil de façon récurrente et 50 % des entreprises n'ont jamais fait appel au conseil. 70 % de ces entreprises ne connaissent pas l'offre de conseil. « *Dans la vie d'une entreprise et dans un contexte de crise, il y a des domaines sur lesquels l'entreprise n'a aucune prise et ceux sur lesquels elle peut agir* », rappellent Jean-Michel Labrunie et Ariel Smadja, et « *le recours au conseil relève des domaines où elle est décisionnaire, active.* »



Une vision du conseil en management aux contours encore flous...

Globalement, l'activité de conseil en management évoque l'élaboration et la mise en place de projets, mais également l'aide à la prise de décision dans des domaines de compétences que l'entreprise ne maîtrise pas.

Or, le terme management véhicule parfois une idée de changement brutal, tel que l'induit la formule anglo-saxonne. Ces dirigeants de TPE/PME n'imaginent pas que ces métiers du conseil en management incluent les domaines d'intervention pour lesquels ils expriment des besoins. L'activité de conseil en management fait l'objet d'une connaissance partielle et partielle de la part des dirigeants de PME, tant du point de vue de ses domaines d'application que de ses méthodes ou de ses implications budgétaires.

Le gain de temps et le complément d'expertise : 2 moteurs

Une PME sur deux a déjà eu recours à au moins une prestation de conseil, dont 35% en moyenne 6 fois. Les dirigeants qui ont recours au conseil sont motivés par une recherche d'expertise et un gain de temps. Ils ont au préalable défini leurs besoins et recherchent une prestation adaptée en termes de temps, budget et moyens. **Les prestations dispensées recueillent alors un bon niveau de satisfaction globale.** L'apport du regard extérieur est alors salué, vecteur de recul et de légitimation des décisions internes. Un manque d'adaptation de la démarche aux spécificités de l'entreprise, de personnalisation de la prestation, est cependant parfois regretté.

La référence des pairs, un critère de prédilection dans le choix du prestataire

Le réseau représente la principale source d'information sur l'offre de conseil. Cité par l'ensemble des dirigeants interrogés, le réseau, **dont les organisations professionnelles représentatives,** permet un précieux retour d'expérience sur les compétences du professionnel du conseil envisagé et présente ainsi l'intérêt de réduire le risque inhérent à l'investissement associé.

Le conseil appelle le conseil...

L'ensemble des dirigeants s'accordent à dire que les prestations de conseil leur paraissent chères (87%, dont 1/3 très cher). Pour autant, cette cherté n'est pas un frein dès lors que le retour sur investissement est avéré. L'étude démontre que le conseil appelle le conseil : **77% des dirigeants de PME qui ont déjà eu recours au conseil renouvellent la prestation, à plusieurs reprises.** Une première prestation probante est incontestablement un levier.



Des pistes pour développer la demande et contribuer à la compétitivité des PME

Pour développer le marché du conseil, il faut améliorer la capacité à faire émerger les besoins. Ce qui induit de clarifier la notion de conseil en management et d'améliorer la notoriété de ces métiers. Communiquer sur l'offre de conseil disponible ainsi que sur sa contribution est dès lors une nécessité.

Dans la pratique du métier du consultant, il lui revient personnellement de faciliter le contact direct entre la structure de conseil et son futur client, la dimension *intuitu personae* étant une valeur clé auprès des dirigeants de TPE/PME.

Pour atténuer les freins psychologiques associés au recours au conseil et rassurer les clients, la promotion de critères objectifs est essentielle. Ainsi, la qualification ISQ OPQCM doit encore gagner en notoriété, car elle apporte cette « garantie qualité » attendue par les entreprises. Un axe promotionnel qui rejoint la préoccupation de l'ISQ OPQCM qui s'est impliqué dans le cofinancement de cette étude, mesurant que les questions posées au sein de cette étude sur l'intérêt de la certification dans la démarche d'achat de conseil les concernaient directement en tant qu'organisme de qualification d'entreprises. Christine Anceau, Déléguée Générale de l'ISQ OPQCM analyse les conclusions de cette étude : « elles apportent des arguments aux cabinets qualifiés OPQCM qui ont pour la plupart vocation à être des interlocuteurs privilégiés pour les entreprises de petite taille. »

Créer une incitation pour une première prestation ?

Il s'avère que le prix devient un obstacle pour les entreprises qui ne connaissent pas le conseil. Compte tenu des objections liées au prix pour les dirigeants qui cumulent défiance et crainte de l'absence de retour sur investissement, de leur besoin d'aide extérieure, des retours d'expérience positifs sur le recours au conseil, l'étude suggère d'explorer la possibilité d'une mesure de financement simple ou d'une incitation fiscale, pour une première prestation. 68 % de ces entreprises, qui ont des besoins, solliciteraient plus le conseil si une mesure de financement simple était instaurée.

Contact presse :

Frédérique Lebon, Directrice de la Communication de la CICF
mob + 33 6 08 92 12 35 - lebon@cicf.fr - www.cicf.fr



A propos de CICF...

La fédération patronale CICF représente **depuis 100 ans** les syndicats et les entrepreneurs de la branche Ingénierie et Conseil auprès des pouvoirs publics, des partenaires, des ministères de tutelle, des donneurs d'ordre.

Elle participe à l'élaboration des textes réglementaires et normatifs. Elle assure une veille pour scruter les nouvelles opportunités de marchés pour ses adhérents et anticiper les évolutions de la profession. Elle intervient autant directement qu'à travers ses **12 syndicats** et ses **17 chambres régionales**.

Pour soutenir les chefs d'entreprise dans les spécificités de la gestion d'une entreprise dans ces métiers de l'Ingénierie et du Conseil, la CICF favorise les échanges d'information entre ses membres et participe à de nombreuses actions d'intérêt collectif pour la promotion de la profession sur le plan local, national et international.

La CICF se mobilise dans différentes instances à caractère social, technique, juridique, environnemental, économique, international, à travers 350 mandats. Des commissions permanentes travaillent sur des thèmes fédérateurs tels que l'assurance professionnelle de groupe, l'image de la profession, la concurrence.

Les membres que la CICF représente et défend sont des dirigeants de **structures à taille humaine** qui offrent souplesse, proximité, réactivité, coût optimisé et bien souvent, des expertises très ciblées. Ces entreprises interviennent en France et à l'étranger.

A l'instar du Code de déontologie de la CICF, nos membres garantissent un conseil indépendant ; ils participent régulièrement à des formations continues dans les domaines techniques et réglementaires et sont couverts par des assurances de responsabilité professionnelle sur les risques spécifiques à leurs métiers et aux prestations demandées.

Les entreprises membres de la CICF **exercent dans des domaines variés** : construction, programmation d'opérations d'aménagement du territoire, acoustique, infrastructures, environnement, écologie, industrie, logistique, numérique et digital, **management, qualité, communication, organisation**, ergonomie, tourisme, restauration et hôtellerie, d'où la répartition de nos métiers à travers 12 syndicats. Leurs missions diffèrent en fonction de leurs métiers et de leurs expertises : conseil, évaluation, audit, recherche, expertise, coordination, maîtrise d'œuvre, ...

A propos de CICF Management : CICF Management s'adresse à toutes les entrepreneurs du Conseil qui interviennent en stratégie et politique d'entreprise, marketing, études de marché, production et logistique, ressources humaines, recrutement, management du développement durable, finances, management de projets, généralistes PME/PMI, management de la qualité, communication, relations publiques, accompagnement à l'international, management de la sécurité et de l'environnement, ...



A propos du soutien de la DGCIS...

La DGCIS, Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services, service du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, a soutenu la réalisation de cette étude. Florian Aymonin-Roux l'explique.

« Le conseil en management est un levier de croissance et de compétitivité pour l'ensemble du tissu économique français. En effet, les compétences et les savoir-faire développés par les professionnels font de ces entreprises, qui sont au contact de tous les secteurs d'activité de l'économie, des acteurs majeurs de la diffusion transversale de l'innovation. La qualité de ces savoir-faire permet à leurs clients de se concentrer sur leur cœur de métier et de réaliser des gains de productivité.

C'est dire combien ils sont des acteurs essentiels de l'économie de la connaissance, cette économie de l'immatériel où la protection de la propriété intellectuelle joue un rôle décisif pour prendre en compte de nouveaux modèles de création de valeur dans les entreprises de services à forte valeur ajoutée et au profit de leurs clients, et de renforcer les instruments de valorisation de l'efficacité des prestations de conseil.

Le management interne est également un levier de leur propre compétitivité. Les cabinets de conseil doivent, dans un environnement économique fortement concurrentiel, consolider leurs capacités à transformer des compétences humaines et des ressources matérielles et financières en performance. Leurs missions auprès des entreprises, leur inscription territoriale et leur force de relais leur permettent aujourd'hui d'accompagner l'innovation et l'internationalisation au quotidien, tous deux nécessaires pour tirer le meilleur parti du potentiel de ces entreprises qui peuvent devenir les champions de demain.

C'est un fait : les TPE-PME de conseil ont l'expertise et la capacité à satisfaire les besoins spécifiques des clients. Leurs différences et leurs spécificités permettent d'affronter la concurrence, mais pour ce faire, elles doivent savoir, lorsque c'est nécessaire, se regrouper, non pas seulement pour se juxtaposer dans le but de proposer une offre commune mais pour véritablement mettre en synergie leurs complémentarités et ainsi valoriser leurs atouts pour conquérir de nouveaux marchés, que ce soient les TPE-PME sur le territoire, les grands comptes, les marchés publics ou les missions à l'international.

Il est essentiel dans ces professions comme ailleurs de promouvoir le professionnalisme et les démarches qualité, indispensables dans les prestations de services. L'organisme de qualification ISQ (OPQCM), sérieux et fortement soutenu par le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, est le meilleur outil pour appuyer la reconnaissance auprès des donneurs d'ordre, ce qui permet de gagner en lisibilité de cette profession pour les TPE-PME clientes de conseil.

Le travail ainsi mené vise à accompagner les prestataires de conseil vers une logique de compétitivité, ainsi que vers le développement constant de leurs compétences, notamment par le soutien, la promotion, la valorisation d'une profession qui doit encore plus mettre en avant toute son attractivité. Tous ces sujets sont des enjeux forts pour les structures du conseil et pour leurs clients. Et aujourd'hui plus que jamais, **cette réflexion engage le dynamisme de notre tissu économique.** »



A propos du soutien de l'OPQCM...

Christine Anceau, Déléguée Générale de l'ISQ OPQCM, explique la triple raison pour laquelle l'OPQCM a choisi de soutenir cette étude : « en premier lieu, nous sommes partie prenante d'un partenariat avec la CICF et la FNCPC créé à l'initiative de la DGCIS et il nous a semblé naturel de soutenir la CICF dans la réalisation de cette étude. Ensuite, les conclusions de cette étude sur les freins du recours au conseil peuvent apporter des arguments aux cabinets qualifiés OPQCM qui ont pour la plupart vocation à être des interlocuteurs privilégiés pour les entreprises de petite taille. Enfin, les questions posées au sein de cette étude sur l'intérêt de la certification dans la démarche d'achat de conseil nous concernaient directement en tant qu'organisme de qualification d'entreprises. »

L'OPQCM

L'OPQCM, Office professionnel de qualification des conseils en Management et a été créé en 1979. « L'OPQCM est une organisation indépendante dans ses décisions, reconnue par l'Etat, associé à sa création et participant avec voix consultative à ses instances ; il a été créé à l'initiative de la Chambre Syndicale des Sociétés d'Etudes et de Conseils -Syntec- et de la Chambre des Ingénieurs Conseils de France -CICF-.

Le **règlement intérieur** de l'OPQCM régit son fonctionnement. Il fixe les conditions dans lesquelles la qualification peut être demandée et délivrée.

La qualification OPQCM s'adresse à toutes personnes morales exerçant une activité de conseil, identifiée et autonome, quels que soient leurs statuts, leur taille, leurs domaines d'activité, la nature de leur clientèle et leur ancienneté, et à toutes personnes physiques en profession libérale. L'OPQCM a une représentation tripartite qui associe dans ses instances, des prestataires de conseils, des clients et un représentant de l'Etat. La mission de l'OPQCM est de délivrer aux cabinets conseils un certificat de qualification professionnelle, en reconnaissance de leur professionnalisme. Il est fondé sur les critères suivants :

- Le respect de la réglementation
- L'adéquation des compétences et des moyens techniques et humains aux actions de formation
- La satisfaction des clients
- La pérennité financière
- Le respect du code de déontologie, du code de conduite professionnelle et du règlement intérieur

La qualification OPQCM constitue une référence déterminante pour les professionnels, les clients et les pouvoirs publics. Selon l'arrêté du 19 décembre 2000, elle est obligatoire pour les cabinets conseil qui délivrent des prestations juridiques à titre accessoire.

Sa gestion humaine, technique et financière est assurée par l'ISQ (Organisme professionnel de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels), seule structure juridique, au sein de laquelle est également associé l'OPQF (Office Professionnel de Qualification des organismes de Formation). L'ISQ a été accréditée par le Cofrac le 1er décembre 2010 sous le n° 4-0528. »



La composition du groupe de travail **CICF Management** qui a suivi la commande et la réalisation de l'étude

- **Florian AYMONIN-ROUX**, chargé de mission « Professions de conseil », Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services du Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie
- **Gérard CARRETIER**, trésorier, administrateur CICF MANAGEMENT, **G2C**
- **Jean-Michel LABRUNIE**, pilote du groupe « marché des petites structures du conseil » ... administrateur CICF MANAGEMENT / administrateur ISQ, **DEXTRAL**
- **Hélène NGUYEN**, présidente CPC Ile de France, **FDV Conseils**
- **Michel PRIN**, vice-président de l'ISQ / vice-président CICF MANAGEMENT, **Cabinet PRIN**
- **Valérie PRIN**, CICF MANAGEMENT, **Cabinet PRIN**
- **Muriel SERRET**, secrétaire générale CICF MANAGEMENT, **PROM'EXCEL**
- **Ariel SMADJA**, administrateur CICF MANAGEMENT, **FUSEO**
- **Emmanuelle WEISS**, administrateur CICF MANAGEMENT, **ARIANE Conseil**