



## Fiche métier : Consultant IT

*Consultant en technologie de l'information, Consultant TIC*

Le consultant IT (consultant en technologie de l'information) exerce une fonction de conseil et d'accompagnement, soit en interne auprès des départements opérationnels de l'organisation à laquelle il appartient, soit en tant que consultant externe. Il analyse les besoins de l'entreprise en matière de TIC, réalise des diagnostics et propose les grandes orientations technologiques (internet, intranet, extranet, logiciels, applications mobiles, etc.). Son rôle transversal l'amène à travailler avec de nombreux acteurs de l'organisation et de ses filiales.

### Présentation

Le consultant IT exerce une fonction de conseil et d'accompagnement, il propose à ses clients, internes ou externes, des solutions sur la manière d'optimiser l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entreprise (internet, intranet, extranet, logiciels, équipements informatiques, applications mobiles). Le but est de les aider à réaliser leurs objectifs et à résoudre leurs problèmes de fonctionnement. Le consultant IT est chargé de :

- La compréhension et la définition des besoins du client
- La réalisation du diagnostic sur l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entreprise
- La recommandation de grandes orientations opérationnelles et technologiques en cohérence avec la stratégie de l'entreprise
- La mise en place, de l'évaluation et du suivi des solutions préconisées
- La mobilisation et du support des différents acteurs impliqués dans le projet (MOA/MOE/Utilisateurs)
- La veille technologique

De façon complémentaire, il participe à :

- La gestion du projet
- La mise en place et au contrôle de la politique de sécurité
- L'élaboration du cahier des charges

### Missions

Il fait profiter l'entreprise de son expertise en matière de technologies de l'information et participe à l'alignement de la stratégie technologique sur la stratégie générale de l'entreprise. Il cherche à améliorer l'efficacité des nouvelles technologies dans l'entreprise, tout en maîtrisant les coûts informatiques.

Le consultant IT exerce son métier en véritable gestionnaire de projet. Son projet s'étend du diagnostic de l'existant jusqu'à la formation des utilisateurs. Il travaille seul, ou anime une petite équipe, mais doit entrer en contact avec de nombreux acteurs de l'entreprise ou de ses filiales.

Le consultant interne a pour spécificité de connaître de l'intérieur l'organisation, son environnement, ses produits, ses technologies, sa culture, ses procédures. Il doit cependant prendre un recul suffisant par rapport à l'action engagée.



## Domaines et périmètre d'intervention

Lorsqu'il exerce en interne, le consultant IT relève de la Direction Générale et de la Direction des Systèmes d'Information, à qui il rend compte de ses conclusions. Il n'a aucune autorité formelle directe sur la mise en oeuvre des changements, le dirigeant est le seul responsable de la prise de décision. De plus, il est en contact direct avec la Direction Financière pour assurer le suivi financier du projet. Il exerce sa fonction avec les directions opérationnelles (maîtrise d'ouvrage) avec qui il entretient des relations privilégiées.

Le consultant IT sensibilise aux apports des technologies de l'information. Il sert parallèlement de support à la maîtrise d'oeuvre. Il définit également les règles de gouvernance entre ces deux groupes d'acteurs. Véritable interface entre le technique et le métier, le consultant IT est un consultant non pas technique, mais fonctionnel, au rôle très opérationnel. Il possède néanmoins des compétences avérées en technologies, mais moins spécialisées que celles d'autres consultants fonctionnels (consultants SI ou consultants en conduite du changement). Il peut évoluer vers des postes de chef de projet, directeur de mission ou architecte fonctionnel.

## Activités et tâches

### Activités 1

#### Conduite de l'analyse des besoins

### Tâches

Réaliser une analyse des technologies existantes :

- Construction de schémas directeurs
- Cartographie de l'architecture globale des nouvelles technologies
- Analyse des flux d'informations Interroger les parties prenantes du projet, selon différentes méthodes :
  - Interviews individuelles
  - Séances de brainstorming
  - Observations directes
  - Enquêtes Mener des études de faisabilité et d'opportunité (en mesurant les contraintes organisationnelles et technologiques)

### Activités 2

#### Proposition des solutions

### Tâches

Elaborer la nouvelle cartographie de l'architecture globale des NTICs dans l'entreprise  
 Fixer les spécifications fonctionnelles des nouveaux outils  
 Planifier le projet :

- Dans le temps
- En termes de ressources nécessaires (financières, humaines, matérielles)
- En termes d'objectifs individuels et collectifs Exposer les solutions :
- Ecrire des rapports
- Faire des présentations orales

### Activités 3

#### Sélection des technologies



### Tâches

Rédiger le cahier des charges (fonctionnel et/ou technique)  
 Eventuellement rédiger les appels d'offres  
 Comparer et analyser les différentes solutions du marché  
 Choisir ou proposer les prestataires, les logiciels, les réseaux, les médias ou les équipements  
 Participer à la formalisation du contrat et des plans d'assurance qualité

### Activités 4

#### Accompagnement des utilisateurs

### Tâches

Concevoir le plan de formation :

- Animation de la formation
- Rédaction de documentation pour les utilisateurs et de manuels didactiques
- Mise en place d'e-learning
- Evaluation de la formation

### Activités 5

#### Mesure et veille technologique

### Tâches

### Activités 6

#### Mesure et veille technologique

### Tâches

Suivre l'évolution des nouvelles technologies dans la durée :

- Adaptations et ajustements
- Modifications Benchmarker les concurrents

Produire des rapports sur des sujets à potentiel  
 Introduire les nouvelles évolutions dans l'entreprise et former les utilisateurs  
 Evaluer les solutions mises en place (définition d'indicateurs de performance : évolution du coût, du taux de problèmes, de la productivité)

## Compétences

### Savoirs

Compréhension de :

- L'entreprise
- Ses activités
- Sa culture
- Sa stratégie
- Ses acteurs
- Son système d'information



Possession de connaissances avérées dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication:

- Principes et modalités du web (internet, intranet, extranet, e-commerce, serveurs, réseaux informatiques)
- Marché de l'offre IT (équipements informatiques, logiciels, télécommunications, multimédias)
- Maîtrise des techniques de gestion de projet
- Pratique de l'anglais opérationnel

Conscience des principes de communication sous l'angle :

- Relationnel
- Technologique

### Savoir faire

Maîtrise de l'outil informatique, du web, et des outils de gestion de projet, et de planification  
 Pratique courante des logiciels de bureautique  
 Evaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms  
 Expérience des techniques de communication et de l'animation de réunions  
 Pratique de la négociation  
 Capacité à animer des formations d'utilisateurs  
 Expérience dans la conception, la rédaction et le contrôle d'un contrat commercial  
 Appréhension de l'organigramme, et de l'organisation  
 Compréhension des schémas de circulation de l'information dans l'entreprise

### Savoir être

Sens de la communication :

- Capacités d'expression écrite et orale
- Capacités d'écoute
- Empathie
- Pédagogie et diplomatie
- Bon relationnel Aptitude à la négociation

Créativité, innovation  
 Qualités d'analyse et de synthèse  
 Rigueur, méthode, organisation, respect des délais  
 Autonomie  
 Adaptabilité  
 Pragmatisme  
 Sens du management



- Goût pour le travail en équipe
- Pouvoir d'influence
- Anticipation
- Curiosité d'esprit à l'égard de :
  - L'entreprise
  - Son activité
  - L'environnement de l'entreprise
- Intérêt pour les nouvelles technologies

Cette fiche métier est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 2.0 France.

Dernière mise à jour : 1er septembre 2011.

## Contributeurs

- Délégation aux usages de l'Internet (DUI) - septembre 2011

· CELSA - Ecole des hautes études en sciences de l'information et de la communication, Université Paris IV-Sorbonne - MASTER 2 Ressources humaines et communication : Emilie

GALAUP - mai 2009