

# L'avènement du numérique sur le marché du conseil

dossier documentaire



# Table des matières

L'origine du conseil ou consulting	3
Le besoin du conseil dans les sociétés	3
La montée en croissance du métier de conseil	4
L'avènement du numérique, une révolution bénéfique ou néfaste pour l'Homme	5
Tout d'abord nous pouvons définir qu'est-ce que la révolution numérique ?	5
Les métiers susceptibles de disparaître ou ayant disparu depuis l'avènement du numérique	8
ANNEXES	10
Sources	11

# L'origine du conseil ou consulting

## Le besoin du conseil dans les sociétés

Consulting est un anglicisme ; le sens de « *consult* » correspond au français « consulter » provenant du latin « *consultare* » décrivant l'action de délibérer longuement sur, demander conseil à ... Néanmoins il existe un deuxième sens anglais aussi issu du latin « *consulo* » qui décrit l'action de prendre une décision d'après les circonstances. Ce terme emprunté à la langue anglo-saxonne se retrouve en littérature, le Cid de Corneille (« Je ne consulte point » signifie ici « je ne délibère point ») :

« Je ne consulte point pour suivre mon devoir  
Je cours sans balancer où mon honneur m'oblige. »

Si la littérature du XVII<sup>e</sup> siècle, celle d'avant et celle qui suit, a employé ce terme, cela montre l'emploi qu'en faisait la population.

C'est un fait historico-scientifique, l'homme a demandé conseil à son prochain ou s'est toujours rapporté un quelque chose pour prendre une décision - bonne ou mauvaise - ( Bible, Evangile, Ecrits scientifiques...). L'homme doit être entouré, cela sous-entend le besoin d'être en communauté pour s'enquérir d'opinions extérieures. Les sociétés ont évolué sous des régimes différents et dans lesquels l'opinion, demander un avis était une action primordiale voire nécessaire pour les parties dirigeantes afin de définir une vision politique à leur sujets et leur royaume : la monarchie où le roi était entouré de conseillers dont un principal, sous Louis XVI, qu'on nommait *Le Principal ministre d'Etat* ou le régime politique oligarchique au sein duquel le pouvoir est exercé par un groupe restreint d'individus.

Ce nom est porté dans chacun des corps chargé de délibérer ou donner leur avis sur des affaires « publiques » : Conseil Exécutif, Conseil D'Etat, Conseil Administratif ... Dans la société française actuelle on nomme Conseil Extraordinaire la réunion urgente entre les fonctions dirigeantes lorsqu'un évènement impliquant la sécurité de la nation arrive et qu'une décision sage et juste doit être immédiatement prise.

Le domaine privé est autant concerné par l'action et le besoin de prendre conseil avant de décider. On peut parler des Comités d'Entreprise pour illustrer la nécessité humaine de s'attacher à l'avis des autres pour entreprendre quelques actions bénéfiques ou à risque sur le marché de l'entreprise.

# La montée en croissance du métier de conseil

Déjà au Vè siècle avant J-C, le métier de conseil était répandu par le biais des sophistes. Anne Hourcade dans son livre, sorti en 2017, « LE CONSEIL DANS LA PENSÉE ANTIQUE » présente ce métier non pas comme une transmission de savoir mais d'une action sur les âmes par le biais de la persuasion dans une visée pratique. Je cite : « En s'adressant à sa raison ou à ses affects, le conseil incite – ou dissuade – en effet celui qui l'écoute à agir ou à se comporter d'une certaine façon, dans son intérêt ou dans l'intérêt du groupe. ». Avant la Révolution industrielle, le métier de conseil n'était pas aussi souligné qu'aujourd'hui. Il n'était pas nécessaire, en effet, de faire appel à ce métier lorsque le travail ne se fait qu'automatiquement et à la chaîne. Pendant très longtemps donc les interventions de conseil sont restées peu développées et extrêmement confidentielles et réservés à une élite. Il faudra attendre la révolution industrielle du XIXème siècle pour que l'activité de conseil connaisse un véritable essor. Grâce à Taylor, entre autres, les industries feront appel à des conseils pour réorganiser leurs chaînes de production et l'organisation de travail.

Au Etats-Unis, une nouvelle loi antitrust « *loi Sherman* » est instaurée en 1890 afin de limiter la puissance des grandes entreprises et éviter de nuire à l'intérêt des consommateurs. Elle a entraîné une vague de bouleversements des organisations des entreprises américaines. En 1934 c'est au tour du *Glass-Steagall Act*, il met en place une restructuration radicale des services bancaires et financiers et la séparation entre banque de dépôt et d'investissements.

Du fait de deux législations causant une réorganisation des sociétés privés, le conseil a su s'imposer comme seul recours aux problèmes d'organisation, de management et de prise de décision. Marvin Bower, jeune embauché dans le cabinet d'audit McKinsey propose de le convertir en cabinet de conseil en management vis-à-vis de l'opportunité économique créée par les *lois Sherman* et le *Glass-Steagall Act*. A la fin des années 1950, plus de 50 000 cabinets sont nés aux Etats-Unis. Après une exportation du métier, des cabinets et des méthodes de conseils, un autre genre de conseil voit le jour dans les années 1980 : le conseil en stratégie.

Le conseil avant d'être un métier était tout d'abord une philosophie de vie pour les sophistes, ensuite une intervention nécessaire afin de prendre des décisions politique. Métaphoriquement, avant d'être un métier le conseil ressemblait à l'épaule sur laquelle on se pose ou l'oreille que l'on tend pour s'assurer, se conforter dans ses propres choix de vie. Aujourd'hui il est un métier à part entière et un débouché très en mode chez les étudiants futurs acteurs professionnels de la société.

# L'avènement du numérique, une révolution bénéfique ou néfaste pour l'Homme

## Tout d'abord nous pouvons définir qu'est-ce que la révolution numérique ?

La croissance rapide des technologies de l'innovation et de la communication et l'information dans les systèmes numériques sont à l'origine d'une révolution qui bouleverse radicalement nos modes de pensée, de comportement, de communication, de travail et de rémunération. Cette "révolution numérique" permet l'ouverture de nouvelles perspectives à la création du savoir, à l'éducation et la diffusion de l'information. Elle modifie la façon dont les pays du monde gèrent leurs affaires économiques et commerciales, administrent la vie publique et conçoivent leur engagement politique.

L'avènement du numérique repose sur quatre piliers principaux. Tout d'abord nous pouvons parler de la « digitalisation »

Selon l'internaute « La digitalisation consiste en la numérisation de documents afin de les sauvegarder sur un support informatique. Tous les types de documents peuvent être digitalisés, papiers, vidéos, photographiques ou bandes sonores. »

Toutes les choses qui peuvent être digitalisé dans la vie de tous les jours le sera. La digitalisation engendre toujours plus d'informations puisque quand un produit, un service peut être décrit, modélisé et représenté en digital, il peut être transmis sur les réseaux sociaux et donc stocker et traiter.

Le numérique, la digitalisation bouleverse l'accès à la connaissance. Par exemple, aujourd'hui, il suffit d'un accès à Internet pour avoir accès à Wikipédia, une encyclopédie multilingue. Dans les prochaines années à venir, deux milliards d'individus auront désormais accès à Internet, par le biais de tablettes à bas coûts. Il s'agit là d'une véritable révolution. L'accès à la connaissance n'aura jamais été aussi répandu, aussi instantané, dans le monde. De ce point de vue-là, la révolution numérique est comparable à la révolution de l'imprimerie, laquelle a mis à disposition des textes sacrés qui n'étaient accessibles qu'à quelques initiés disposant de bibliothèques fournies.

Le deuxième pilier et la démonétisation. Selon l'internaute c'est « la dépréciation d'une monnaie. Elle se produit au moment où les inventions digitales passent à grande échelle du fait de la taille immense du marché atteignable par l'Internet et le mobile.

Le troisième pilier est la « désintermédiation » élimination des intermédiaires par les plates-formes digitales en stimulant la participation des particuliers comme nouveaux contributeurs. Comme on le voit dans le commerce en ligne, la gestion de flottes de taxis, la location de chambres et le prêt entre particuliers.

Si l'on assiste à un phénomène de désintermédiation en politique, alors, le digital va connecter de façon directe le citoyen aux décisions du gouvernement, en contournant les intermédiaires. Autrement dit, les décisions gouvernementales ne seront plus le fait d'une décision ministérielle, mais le fait d'un processus collaboratif impliquant les citoyens. On le voit aujourd'hui en Islande, la constitution est en train d'être rédigée de façon participative. La constitution n'est plus le résultat du travail de quelques élites politiques du pays. De la même façon, dans le secteur musical, YouTube permet aux musiciens de s'adresser directement à leurs clients sans avoir à passer par des maisons de disque.

Le quatrième est dernier pilier principaux de la révolution numérique est la « disruption digitale ». La disruption digitale consiste en l'apparition de nouveaux acteurs forçant les entreprises traditionnelles à s'adapter à de nouvelles règles. La disruption digitale altère la structure de l'économie et la nature de la concurrence. Les entreprises exploitent le digital pour générer un avantage concurrentiel, en redéfinissant les règles, les ressources et les rôles pour devenir des géants de la disruption.

Les quatre piliers ont des impacts qui fragilise les positions établies et crée de nouveaux marchés. Le plus souvent pour de nouveaux acteurs. Il y a également deux autres piliers important la « destruction » de valeur et d'emplois et la « domination » par de nouveaux acteurs passés très rapidement à une position imprenable.

Le numérique a permis l'émergence de la domotique qui est très utile pour l'humain est en particulier pour les personne âgées.

L'utilisation de ces techniques pour répondre aux besoins des seniors a créé un nouveaux secteur la SilverEconomy. Cette dernière couvre de nombreux marchés, comme les loisirs, le transport, l'alimentation, la sécurité, la santé, le domicile, l'habitat collectif, l'assurance, l'assistance, la téléphonie...Un des objectifs principaux de la SilverEconomy est de faire reculer la perte d'autonomie et ainsi de retarder l'entrée en institution.



Dans le secteur des services à la personne, les personnes âgées peuvent avoir recours aux objets de la domotique. Par exemple le pilulier électronique qui alarme la personne pour prendre son médicament. C'est une vraie aide à la prise de médicaments pour les personnes âgées. Ce pilulier permet de prendre son traitement en toute autonomie, sans risque d'oubli ou de dépassement de doses prescrites (adaptés pour les personnes souffrant de la maladie de Parkinson ou de l'Alzheimer)

Dans le domaine de la santé il y a aussi le robot Watson de IBM qui permet d'analyser des données non structurées et des images médicales. Le médecin a juste à faire quelques clics pour que le logiciel synthétise le dossier d'un patient et en extraie les informations pertinentes, propose des tests de diagnostic... voire suggère un traitement fondé sur sa compréhension du cas et des meilleures pratiques en cours. Grâce aux outils et à leurs partenaires numériques, les laboratoires peuvent désormais recruter plus facilement les malades.

Cependant malgré les progrès technique que permet le numérique, l'avènement du numérique à engendrer la désindustrialisation, Selon Anna-Christina Chaves (Fondation Concorde) il a impacter le monde du travail.

Ceci a contribué à la bipolarisation du travail d'une part il y a les emplois hautement qualifiés mais très peu nombreux et, de l'autre, les emplois peu qualifiés mais fragiles. Entre les deux, toute une frange de la population active exerçant des métiers dits « intellectuels » dans le secteur des services, qui se trouveront eux aussi emportés par la nouvelle vague de l'automatisation. Ce phénomène de fragilisation des classes moyennes ne fait que commencer, même si son ampleur est difficile à appréhender. Une étude menée par l'université d'Oxford en 2013 prévoit que 42 % des emplois français actuels sont potentiellement automatisable à l'horizon des vingt prochaines années, alors que l'OCDE ramène ce taux à 9 %. Selon deux économistes de la MIT Sloan School of Management, Erik Brynjolfsson et Andrew McAfee, un grand nombre d'emplois moyennement qualifiés aurait été détruits à la suite de délocalisation mais aussi par l'augmentation de la productivité due à l'utilisation d'outils numérique depuis une quinzaine d'années. Les emplois qui comportent le plus de tâche répétitive seraient les plus touchés. Par exemple, le travail des ouvriers spécialisés mais aussi des métiers comme poinçonneur ou agent de banque, comptable, laborantin, voir même chauffeur de taxi avec les fameuses Google Car. En janvier 2015 à décembre 2015, Pôle Emploi a enregistré 2 796 000 offres de postes dont 55300 offres dans le secteur du numérique. Le progrès technique détruit de l'emploi à court terme, mais en crée à long terme.

# Les métiers susceptibles de disparaître ou ayant disparu depuis l'avènement du numérique

Depuis quelques années, le monde de la robotique a pris de l'ampleur, cette montée a affecté les activités dans différents secteurs. Ces activités se regroupent dans l'agriculture, l'industrie, l'administration et le secteur agricole. Le numérique se répandant de plus en plus vite et créant de nouveaux jobs en a en effet fait disparaître ou tend à en faire disparaître dans les années à venir. Les Hommes cherchent de plus en plus à automatiser les tâches afin de les faciliter.

De nombreux métiers tendent à disparaître ou ont déjà disparu. Nous pouvons prendre l'exemple du métier de poinçonneur qui a disparu aujourd'hui. En effet, il y a quelques années une personne était embauchée pour poinçonner dans les trains, métros, bus les tickets des voyageurs.

Ce métier a aujourd'hui complètement disparu et est remplacé par des machines. On peut dire que le métier de poinçonneur a été robotisé. A présent, il suffit de passer son billet dans une machine pour le poinçonner. L'intervention de l'Homme n'est à présent plus nécessaire sauf en cas de besoin de réparation d'une machine. Le métier de poinçonneur a donc disparu mais a créé un autre métier en se robotisant, celui d'agent de maintenance par exemple.

Un second métier complètement disparu est le pompiste. La personne chargée de faire le plein d'essence du véhicule sans que nous ayons à en sortir n'existe plus. En ayant désormais le moyen de faire le plein d'essence 24h/24h avec le paiement par carte bancaire, il n'y a plus besoin ni de personne pour tenir la caisse à la station essence, ni de pompiste. Ce métier a progressivement été considéré comme un luxe qui n'est pas nécessaire. Les stations essences ont donc été modifiées pour que chacun puisse faire son propre plein de carburant sans aide extérieure.

Le métier le plus menacé aujourd'hui est le métier de démarcheur téléphonique. Il sera dépourvu de son poste à cause d'une Intelligence artificielle qui est programmée à répondre aux appels téléphoniques. Le démarcheur téléphonique avait pour rôle d'appeler des clients ou non, aléatoirement, et devait le convaincre d'acheter un produit. Aujourd'hui, une centrale d'appel à ce rôle-là et ne nécessite plus l'intervention de l'homme sauf encore une fois en cas de panne de la centrale.

Selon une étude menée par Oxford et Deloitte certains métiers ont une probabilité supérieure à 95% de disparaître dans les années à venir. Par exemple le métier d'expert-comptable se voit menacé à 97% de disparition, en raison de l'informatisation du métier. Dans les années à venir, les responsables de chaque ser-



vice (achat, vente, RH...) pourront entrer directement les différentes informations reçues qui seront traitées automatiquement sans avoir à passer par le service comptabilité.

Les bibliothécaires sont eux aussi de moins en moins nombreux à être présents, du fait de leurs remplacements par des machines. Lors des emprunts ou des retours de documents, les lecteurs scannent eux-mêmes les œuvres (à l'image des caisses automatiques en supermarché) et n'ont plus de contacts avec les quelques bibliothécaires qui sont en charge de classer et remettre à leur place les livres transmis par la machine (image ci-contre). Les bibliothécaires doivent tout de même travailler avec ces outils, qu'il est dur de ne pas considérer pour eux comme des outils de licenciement. L'avantage de ces machines étant d'abord budgétaire pour les municipalités.



### La revanche du papier sur le numérique

Entre autre, nous pouvons noter un certain paradoxe dans le fonctionnement des bibliothèques. Les recherches de livres, magazine, revues faites sur le site de la librairie/ bibliothèque peuvent, dans certains lieux tels que la librairie PUF, être fraîchement imprimés. Cela s'appelle « l'impression express », un processus provenant des Etats-Unis ; le nom de la machine qui imprime est « l'Espresso Book Machine » car pendant l'impression il est possible de boire un espresso (le temps de l'impression vaut le temps de boire un espresso). Hubert Pédurand, du bureau d'étude de l'UNIC, disait à ce propos : « l'ambition de ce projet est en effet de rematérialiser ce qui a été dématérialisé (ebook) et de créer un service qui serait le Youtube des écrivains »



Bien que de nombreux métiers tendent à disparaître d'autres vont pouvoir voir le jour grâce aux nouvelles technologies, c'est déjà le cas pour de nouveaux métiers qui n'existaient pas quelques années auparavant. C'est le cas du Community Manager qui est apparu avec l'avènement des réseaux sociaux, l'UX Designer ou ergonomiste web avec l'explosion du e-commerce, le développeur d'applications mobiles avec le succès des smartphones. Enfin, le poste qui enregistre la plus forte augmentation (+967%) est celui de " Chief Happiness Officer " dont la fonction est d'assurer le bonheur des salariés en organisant des activités ludiques, etc.

# ANNEXES

Les métiers d'avenir	Nombre d'offres sur Qapa.fr		
	En 2014	En 2016	Augmentation
<b>Intitulés</b>			
Community Manager	5319	4921	8%
UX Designer / ergonomie web	2019	983	105%
Développeur d'applications mobiles	4321	3021	43%
Développeur informatique	9102	7320	24%
Chief Happiness	32	3	967%

(Source Qapa)

# Sources

[http://www.lesechos.fr/12/08/2015/LesEchos/21999-029-ECH\\_les-quatre-piliers-de-la-revolution-numerique.htm#4YSIBDKVodgQr373.99](http://www.lesechos.fr/12/08/2015/LesEchos/21999-029-ECH_les-quatre-piliers-de-la-revolution-numerique.htm#4YSIBDKVodgQr373.99)

[http://www.lemonde.fr/economie/article/2017/01/17/la-revolution-numerique-est-une-opportunit%C3%A9\\_5064208\\_3234.html#RJDdsV1DvRw5Ktqx.99](http://www.lemonde.fr/economie/article/2017/01/17/la-revolution-numerique-est-une-opportunit%C3%A9_5064208_3234.html#RJDdsV1DvRw5Ktqx.99)

<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/>

[http://www.lemonde.fr/economie/article/2017/01/17/les-premices-de-la-revolution-numerique\\_5064186\\_3234.html#rBstJm37uHywvdkV.99](http://www.lemonde.fr/economie/article/2017/01/17/les-premices-de-la-revolution-numerique_5064186_3234.html#rBstJm37uHywvdkV.99)

[https://www-cairn-info.frodon.univ-paris5.fr/article.php?ID\\_ARTICLE=QDM\\_142\\_0029&DocId=92234&hits=5359+5357+5355+5353+5351+10+8+6+4+2+](https://www-cairn-info.frodon.univ-paris5.fr/article.php?ID_ARTICLE=QDM_142_0029&DocId=92234&hits=5359+5357+5355+5353+5351+10+8+6+4+2+)

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Louis\\_XVI](https://fr.wikipedia.org/wiki/Louis_XVI)

<http://www.littre.org/definition/conseil>

<http://www.journaldunet.com/business/pratique/dictionnaire-economique-et-financier/16585/oligarchie-definition-traduction-et-synonymes.html>

<http://parisinnovationreview.com/2012/02/02/histoire-conseil-strategie/>

<http://consultingbydfr.blogspot.fr/2013/01/histoire-du-metier-de-la-naissance-du.html>

<http://www.consultor.fr/devenir-consultant/actualite-du-conseil/688-la-naissance-du-conseil-aux-etats-unis.html>

<http://www.la-croix.com/Culture/Nouvelles-technologies/L-impression-express-un-avant-gout-du-livre-du-futur-2015-04-01-1297764>