

Depuis quelques années, le débat public s'est emparé d'un sujet nouveau : la légitimité économique des consultants. Dans un contexte de restructurations privées et publiques, journalistes et essayistes, à partir du milieu des années 1990, s'étonnèrent. Comment se fait-il que ces acteurs de changement, présents sur tous les fronts du tissu économique, soient si peu contrôlés et en définitive si peu connus ? Des critiques virulentes apparurent et certains PDG américains mirent à la porte de façon théâtrale tous leurs consultants, tel Jacques Welch à la General Electric au début de l'an 2000.

Puis vint le 11 septembre. Des faillites américaines sans précédent dans l'histoire du capitalisme occidental s'accompagnèrent de sévères mises en cause des cabinets de conseil. Sans conduire pour l'instant aux scandales judiciaires qui ont révélé les failles du secteur voisin de l'audit, et provoqué la disparition du leader, Arthur Andersen, le conseil connaît néanmoins aujourd'hui sa plus grave crise depuis l'après-guerre, une crise à la fois financière et de confiance.

Certes, il y eut sans doute des erreurs et abus qu'il fallait dénoncer. Les dépenses excessives de grands groupes consommateurs de conseil et les faillites ou échecs de grandes compagnies, telle la Swiss Air, conseillées par des cabinets parmi les plus prestigieux posaient question. Le manque de transparence des cabinets de conseil, constitués le plus souvent en *partnerships* (cabinets d'associés) et à ce titre non tenus à communiquer des informations financières, entretenait la polémique. Par ailleurs, une croissance exponentielle du secteur, y compris en période de crise, positionnait d'emblée les cabinets comme des « profiteurs » ou des parasites du corps économique dont ils vivaient.

Mais si l'on prend la peine de développer une lecture sociologique de la soudaine convergence des polémiques enclenchées en France et entretenues par divers experts publics et dirigeants d'entreprises au tournant des années 1990, apparaît un autre faisceau de raisons qui éclairent l'ampleur des critiques portées au monde du conseil.

S'il y avait critique émanant de journalistes, hauts fonctionnaires, universitaires, professeurs, experts, cadres, syndicats n'était-ce pas du fait que, d'une part les consultants atteignaient un niveau critique d'influence et de pouvoir, et que d'autre part les principaux auteurs des critiques étaient menacés sur leurs territoires et leur légitimité ? Le sociologue peut-il s'empêcher de lire la convergence des critiques comme le signe d'une transformation de fond des rapports de force et des équilibres de pouvoir dans le champ des savoirs et de l'expertise, *et d'y voir le symptôme d'une transformation fondamentale du jeu économique où les acteurs de conseil seraient apparus en écartant d'autres joueurs et en modifiant les règles du jeu ?*

En effet, depuis la loi de décentralisation de 1982, les nationalisations des grands groupes français dans les années quatre-vingt et l'entrée dans le champs concurrentiel des dernières entreprises publiques à la fin des années quatre-vingt dix, la sphère publique et ses intervenants ont vu leur espace et champ d'action se réduire. Les transformations des règles du jeu économique insufflées par les instances communautaires, la libéralisation mondiale des industries de réseau (télécommunications, électricité, gaz, chemins de fer, transport aérien), l'importance croissante des logiques de marché et la présence plus forte des actionnaires dans les décisions des entreprises, les fusions européennes et mondiales dans certains secteurs industriels (pharmacie, automobile...) participent d'un phénomène nommé à tort ou à raison globalisation ou mondialisation. Ces processus redistribuent très largement les cartes du jeu économique français.

Ces années sont également des années où la croissance du secteur du conseil, déjà forte, devient exponentielle, atteignant une progression durable à deux chiffres. Cette croissance se nourrit de l'informatisation massive des entreprises, des mouvements *d'outsourcing*¹, des fusions - acquisitions européennes et internationales, puis aux restructurations massives des sociétés. L'arrivée des grands groupes américains sur le marché du conseil français et leur fort développement dès la fin des années soixante-dix renforcent ce mouvement.

Partout les consultants sont, au fil des années, à la fois plus présents et plus nombreux, depuis les fermetures d'usine jusqu'aux réformes de la santé en passant par la mise en place des 35 heures ou les fusions géantes de l'industrie. Dans les grandes entreprises, plusieurs cabinets travaillent de concert, dépassant parfois le nombre de 100 à 200 prestataires de conseil juridiquement distincts, dans certains grands groupes. Ces dizaines ou centaines de prestataires sont souvent même coordonnés par un cabinet de management embauché comme « maître d'œuvre » des sous-projets réalisés par les différents intervenants. Des plate-formes projets apparaissent, regroupant des centaines de consultants chargés de la transformation d'une entreprise, depuis la mise en place de progiciels de gestion intégrée, comme SAP, jusqu'à la réorganisation complète des groupes en flux d'activités, ce qu'on a appelé le *reengineering*. Les rapports de force entre dirigeants, actionnaires et sociétés de conseil prestataires évoluent lors des fusions européennes. Les actionnaires embauchent des cabinets pour contrôler les cabinets embauchés par les dirigeants. Les dirigeants avouent en interview : « *le problème est de contrôler le cabinet de stratégie et organisation pour qu'il ne prenne pas de décisions sans nous* » (un dirigeant d'une grande banque française, lors d'une fusion).

Il a donc beaucoup été question des consultants ces dix dernières années et sans doute à juste titre. Pourtant, on en a dit peu de choses. Force est de constater que l'on ne sait rien ou presque des acteurs d'un secteur qui compte de véritables groupes internationaux employant parfois plus de 30 000 cadres. Contrairement aux autres acteurs du jeu économique, comme l'État, les grands corps ou les élites économiques françaises, les cabinets de conseil (organisation, stratégie, informatique) n'ont pas fait l'objet de travaux empiriques importants. La rareté des enquêtes et recherches portant sur le secteur du conseil et de l'expertise est d'autant plus frappante qu'il existe dans les pays anglo-saxons, depuis plus de quinze ans, un véritable champ disciplinaire, y compris en sociologie et sciences politiques, centré autour de cet objet empirique².

¹ Externalisation de certaines fonctions, comme l'audit, l'informatique ou les services juridiques, puis de la production elle-même vers un réseau de fournisseurs mondiaux.

² La littérature monographique en langue anglaise sur les entreprises d'expertise est considérable (par exemple voir Friedson, 1986, Jones, R. 1981, Arneil, S. F., 1988, Bhide, Amar, 1994, Winch 1993). Les grandes entreprises d'audit ont été les premières étudiées. Il existe aujourd'hui outre-Atlantique des disciplines par branches d'activité de conseil. On parle d'une sociologie de l'audit, des cabinets d'avocats d'affaires (lawyers), du conseil en management, comme ici de sociologie du droit, de l'industrie ou de la santé. En outre, le recours aux cabinets de conseil pour mettre en oeuvre dans le public les méthodes de gestion du privé constitue un phénomène si large qu'il existe un courant de recherche, ayant aujourd'hui presque un statut de discipline nouvelle, qui traite exclusivement de la question. Il s'agit du "New public management" réunissant à la fois économistes, sociologues, gestionnaires et autres spécialistes de l'organisation. La problématique de la réforme de l'État, outre-Atlantique, s'articule ainsi autour des méthodes concurrentes de changement préconisées par les différents acteurs du conseil (approches comptables, stratégiques, "reengineering...), tout autant sinon plus qu'autour de questions liées à l'action politique ou aux institutions publiques. Voir par exemple Archer (1968), Abbott, P. (1993), Boston, J (1991), Hall, P. (1990), Jones, E.(1981), Pollitt, C.(1990), Zifcak, S (1994).

La sociologie de l'économie française semble avoir choisi traditionnellement, depuis l'après-guerre, d'étudier les transformations du tissu économique en privilégiant *un acteur réformateur central : l'État* (et ses élites), *un mode d'action : les politiques publiques* et un espace géographique limité : *l'espace national ou européen*. Or les grandes entreprises de conseil sont des acteurs *privés*, agissant dans un secteur soumis aux lois du *marché*, dans un *espace international global*. Nouveaux acteurs du jeu économique français, à l'importance croissante depuis les années quatre-vingt, les acteurs de conseil nécessitent, pour être appréhendés, une approche différente à la fois des recherches françaises existantes et des écrits de la presse spécialisée ou de management.

Il nous est apparu nécessaire d'interroger de la façon la plus neutre possible la connaissance que nous avons des acteurs de conseil, de leurs logiques d'action, de leur impact et de leur influence. Les consultants font-ils le monde ?... ou n'ont-ils aucun impact sur les changements structurels auxquels ils semblent participer ? Dans la mesure où leurs détracteurs leur font les deux reproches à la fois, il pouvait sembler logique de poser la question du pouvoir de ces acteurs nouveaux, secrets, rétifs à toute enquête pour certains d'entre eux³.

Les auteurs de ce numéro consacré aux consultants examinent ces questions dans leurs articles, tous construits à partir d'enquêtes ou d'expériences empiriques, dans un souci d'objectivité et de lucidité nécessaires dans un secteur où la rhétorique et les discours prévalent souvent sur les données concrètes.

Si l'on pose la question du pouvoir des consultants, on se doit de réfléchir sur l'impact qu'ils prétendent avoir parfois sur la réforme de l'État et de la sphère publique en Europe et en France. Dans la rubrique, « *L'actualité en miroir* », Michel Crozier aborde la question de l'influence des experts et sociologues sur les gouvernements, en revenant sur son propre parcours. Pierre Morin témoigne de la banalisation des interventions de conseil dans la sphère publique au cours des dix dernières années. Quant à Nils Brunsson, il interroge la frénésie de réforme des organisations privées comme publiques en Europe, dont la forte croissance du secteur du conseil ne serait qu'un symptôme.

Denis Saint-Martin compare l'impact des cabinets dans la réforme de l'État en France et en Angleterre, à partir d'une recherche approfondie qui a donné lieu à un ouvrage : *Building the new managerialist state*, (Oxford University Press, 2000).

Qui sont les acteurs de conseil ? Quelles sont leurs logiques d'action ? Quels sont leur poids économique, leur impact dans les réformes des entreprises européennes ? Le secteur du conseil en France et en Europe est mal connu. Les chiffres publiés dans les enquêtes économiques se contredisent et sont souvent incomplets. Sur la base d'une enquête récente, Isabelle Berrebi-Hoffmann tente de redéfinir la structure du marché et la culture dominante des différents acteurs à partir de quatre traditions historiques : l'organisation, l'audit, la stratégie, l'informatique, et de la configuration actuelle des grands groupes de conseil.

³ La célèbre société de conseil en management américaine McKinsey, souvent classée comme leader du conseil dans plusieurs pays européens, refuse de communiquer ne seraient-ce que ses effectifs (supérieurs à 10 000 consultants dans le monde en 2002), ou chiffre d'affaires, que nous avons dû reconstituer après enquête.

Antoine Georges-Picot, Jean-Luc Metzger et Marie-Anne Dujarier ont été les témoins privilégiés, parfois sur plus de vingt ans, des relations entre les cabinets de conseil et un secteur ou une grande entreprise européenne (en tant que « client » ou consultant). Quel bilan peut-on dresser des actions de changement et des interventions de conseil dans la santé, dans une grande entreprise de transport aérien et dans une grande entreprise de télécommunication ?

La rubrique « *Le métier* » ouvre le débat d'une part sur le conseil aux artisans et d'autre part sur le rôle des experts en sciences sociales dans la réforme économique au Brésil.

Bien sûr, ce numéro n'a pas l'ambition d'être exhaustif, mais tente de poser les jalons d'une réflexion informée sur des acteurs devenus incontournables qui, nous l'espérons, inspireront d'autres réflexions, témoignages ou recherches.

Isabelle Berrebi-Hoffmann