

GROUPE DE CONTACT DES DIRECTEURS

PREMIÈRE ÉDITION (4 Juin 2014)

LISTE DE CONTROLE POUR ENGAGER UN BON CONSULTANT

- I. [Travaux préparatoires en interne](#)
- II. [Critères personnels concernant le consultant](#)
- III. [Connaissances du consultant](#)
- IV. [Méthode utilisée par le consultant pour résoudre votre problème](#)
- V. [Soutien proposé](#)
- VI. [Infrastructure du consultant](#)
- VII. [Relations professionnelles avec vous](#)

I. Travaux préparatoires en interne

1) Avez-vous clairement déterminé pourquoi vous avez besoin d'un consultant?

Le marché des services de conseil foisonne d'offres différentes que vous devrez peut-être comparer. Vous devez pouvoir définir vos besoins réels; par exemple, souhaitez-vous que le consultant:

- a) vous donne des conseils uniquement sur le processus d'enregistrement;
- b) accomplisse tout le travail, depuis le début jusqu'à la soumission du dossier final;
- c) se charge de certains aspects de l'enregistrement (par exemple, stratégie d'essai, IUCLID);
- d) forme vos collaborateurs; ou
- e) se charge des travaux de suivi (par exemple, surveiller le processus d'évaluation/de vérification de la conformité et mettre à jour le dossier, le cas échéant)?

2) Avez-vous clairement établi vos objectifs en ce qui concerne les services d'un consultant?

Un consultant coûte de l'argent et plus ses services sont nombreux, plus ils coûtent cher. C'est pourquoi il est important que vous définissiez les prestations que le consultant doit fournir concrètement, ainsi que le délai. Il faut également préciser les activités auxquelles vous ne souhaitez plus participer.

3) Quelles peuvent être vos contributions au sein de l'entreprise, en particulier en matière de:

a) Compétences internes:

De nombreuses entreprises possèdent de nombreuses compétences en interne dont elles ignorent l'existence. Les collaborateurs sont une source d'informations précieuse qui dépasse souvent le cadre des activités habituelles de l'entreprise. Présentez-leur le projet «REACH» et essayez de découvrir ce qu'ils peuvent apporter.

b) Ressources disponibles:

Déterminez combien de temps vos collaborateurs peuvent consacrer au projet REACH. Déterminez si vous disposez d'études ou de matériel pour les essais qui pourraient être utilisés.

c) Expériences:

Utilisez l'expérience acquise au sein de votre entreprise, par exemple en matière de gestion des affaires réglementaires, de collaboration avec des consultants ou d'essais sur les substances.

4) Êtes-vous sûr d'avoir besoin d'un consultant?

Il est parfois rassurant d'avoir recours à un consultant, mais ce n'est pas toujours nécessaire. Vos collaborateurs connaissent mieux votre entreprise et pourraient être en mesure de réaliser une partie ou la totalité des tâches pour lesquelles vous souhaitez engager un consultant. N'oubliez pas que les travaux des consultants peuvent malgré tout requérir un suivi et une certaine supervision.

5) Avez-vous déjà eu une bonne expérience avec un consultant pour d'autres activités?

Sachez toutefois que le règlement REACH est très technique, ce qui nécessite des connaissances très précises.

6) Vous a-t-on recommandé un consultant potentiel, ou avez-vous besoin de telles recommandations?

Demandez aux entreprises de votre secteur, de votre chaîne d'approvisionnement ou de votre industrie si elles peuvent vous recommander un consultant. Il se peut qu'il existe des systèmes de certification/qualité applicables aux consultants REACH dans votre État membre/région.

7) Êtes-vous satisfait de votre gestion des substances chimiques ou souhaitez-vous/avez-vous besoin de l'adapter?

REACH exige beaucoup d'attention. La préparation d'un dossier d'enregistrement peut être l'occasion de revoir les activités liées à votre gestion des substances chimiques. Soyez attentif aux possibilités de restructurer votre méthode de gestion des substances chimiques dans votre entreprise. Un consultant habitué à collaborer avec de nombreuses entreprises de votre secteur peut vous aider en la matière.

8) Connaissez-vous bien le travail de suivi après un enregistrement REACH?

Il serait utile de comprendre d'avance la marche à suivre après la soumission d'un dossier d'enregistrement, en ce qui concerne un dossier proprement dit ou l'évaluation d'une substance. Il vous faudra peut-être trouver la manière optimale de mettre en œuvre le processus de suivi dans votre entreprise, le cas échéant. Ce point peut faire l'objet d'une discussion avec le consultant dès le début et vous pouvez également vous référer aux documents d'orientation de l'ECHA pour de plus amples informations sur les différents processus réglementaires (<http://echa.europa.eu/fr/guidance-documents/guidance-on-reach>).

9) Avez-vous prévu suffisamment de ressources pour le travail de suivi?

Les processus de suivi après la soumission du dossier pourraient exiger une surveillance et un travail supplémentaires. Ainsi, vous pourriez envisager l'assistance d'un consultant à cet égard; peut-être qu'une formation sur l'évaluation/la vérification de la conformité du dossier pourrait vous sembler suffisante si vous décidez que vous ne souhaitez pas qu'un consultant effectue également le travail de suivi après l'enregistrement.

10) Avez-vous besoin d'un consultant pour le travail de suivi?

Un consultant peut assurer le travail de suivi, ce qui vous permet de vous concentrer sur vos autres activités. Vous devez toutefois examiner s'il existe un réel besoin puisque cela entraînerait un contrat plus long. Envisagez de conclure un contrat à étapes multiples pour pouvoir disposer d'une certaine souplesse en fonction de vos besoins.

II. Critères personnels concernant le consultant

1) Profil adéquat du consultant potentiel, par exemple:

a. Formation et diplômes:

REACH requiert un large éventail de compétences pour veiller à ce qu'un dossier remplisse toutes les exigences légales. Il va de soi que votre consultant doit disposer de solides connaissances dans les domaines chimique, toxicologique, juridique et économique ou avoir accès à ces compétences.

b. Expérience professionnelle:

Des questions pluridisciplinaires complexes telles qu'un enregistrement REACH nécessitent une expérience professionnelle avérée pour planifier et finaliser un dossier de manière efficace. Un consultant doit posséder une expérience professionnelle pertinente suffisante, de préférence dans votre secteur. Un consultant ayant de l'expérience dans votre secteur particulier ou avec votre type de produits comprendra probablement plus vite votre situation spécifique, comme votre chaîne d'approvisionnement, vos difficultés liées aux essais sur les substances, l'exposition et les utilisations, ou il pourra identifier les substances plus rapidement.

c. Connaissances des outils disponibles sur le marché:

Si vous devez procéder à une évaluation complète de l'exposition et des risques dans le but de suivre toutes les étapes de l'élaboration d'un rapport sur la sécurité chimique, l'expérience professionnelle doit inclure une bonne connaissance des différents outils disponibles sur le marché.

2) Parcours professionnel concluant, par exemple aucune discontinuité

L'expérience montre que les consultants expérimentés dans le domaine des produits chimiques font souvent du bon travail, bien que les nouveaux consultants puissent également offrir des prestations comparables. En tout état de cause, montrez-vous critique si vous avez le sentiment qu'un consultant a des connaissances limitées sur REACH.

3) Bonne réputation, en particulier dans votre secteur

Interrogez d'autres entreprises de votre secteur ou chaîne d'approvisionnement sur leur expérience. Une bonne réputation est toujours un indicateur fiable de service de qualité.

4) Membre d'une association professionnelle pertinente

Les consultants qui sont membres de différentes associations font généralement l'objet d'une évaluation critique par leur association. Si tel est le cas, vous trouverez des informations à ce propos dans les documents de présentation du consultant ou auprès de l'association. Certaines associations ont défini des normes et/ou certifications de qualité.

5) Le consultant prend-il suffisamment de temps pour comprendre votre situation?

Chaque cas est différent. Lors de votre première réunion, le consultant doit prendre suffisamment de temps pour écouter l'exposé de votre situation spécifique. N'acceptez pas un entretien court et superficiel.

6) Le consultant fait-il preuve d'ouverture et de souplesse face à vos interventions/idées?

C'est de votre problème spécifique que vous parlez avec votre consultant et c'est vous qui connaissez le mieux votre entreprise. Un consultant doit accueillir vos interventions et vos idées avec une certaine ouverture d'esprit et de façon constructive. Il doit être prêt à discuter et à décider avec vous de la meilleure voie à suivre.

7) Le consultant est-il capable de s'exprimer d'une manière qui vous soit compréhensible?

REACH est une législation complexe comportant divers aspects à prendre en considération (juridique, chimique, économique, gestion des risques, etc.). Un consultant doit être en mesure de vous exposer ses idées et suggestions d'une façon compréhensible, qui vous permettra de prendre une décision en connaissance de cause.

8) Le consultant est-il en mesure de vous orienter de manière efficace?

Il est possible que vous ne maîtrisiez pas les exigences de REACH. Le consultant est là pour corriger vos erreurs et proposer de meilleures solutions. En effet, pour quelle autre raison payeriez-vous ses services?

9) Connaissez-vous d'autres clients du consultant et d'autres secteurs où il exerce?

Il pourrait être utile d'avoir connaissance d'autres activités exercées par votre consultant dans votre secteur ou de savoir quelles autres entreprises sont susceptibles d'être dans une situation semblable à la vôtre. Questionnez votre consultant sur ses autres projets en cours ou antérieurs.

10) Êtes-vous convaincu par le retour d'informations des personnes de référence?

Les consultants présentent généralement des références. Vous devez vous sentir à l'aise avec leur retour d'informations. Vous pouvez également envisager de contacter certaines personnes de référence directement.

11) Êtes-vous à l'aise avec le consultant?

Vous mènerez une collaboration intense avec le consultant au cours du ou des prochains mois. Votre impression personnelle et celle de vos collaborateurs sont importantes.

12) Devez-vous avoir des doutes?

N'oubliez pas qu'une offre bon marché de la part d'un consultant n'est pas toujours la meilleure. La prestation des services de conseil nécessite toujours beaucoup d'efforts. Il convient de faire preuve de prudence si des consultants vous offrent des services à un prix réduit.

III. Connaissances du consultant

1) Le consultant possède-t-il une expérience pratique dans votre secteur, votre marché spécifique et votre environnement commercial?

Il pourrait être utile de poser des questions et de demander des références. Il serait appréciable que le consultant comprenne votre marché spécifique et, idéalement, qu'il ait de l'expérience dans ce domaine. Essayez de comprendre ce que votre consultant peut réaliser pour vous. Ne laissez pas vos questions ou celles de vos collaborateurs sans réponse.

2) Le consultant sait-il reconnaître ses limites professionnelles et quel autre expert pourrait couvrir d'autres domaines?

Personne ne peut tout savoir. Toutefois, il est important que votre consultant ait accès à toutes les ressources nécessaires pour effectuer l'enregistrement. Vous devez savoir ce que votre consultant peut réaliser par lui-même et ce qui doit être externalisé. N'oubliez pas non plus qu'une externalisation trop importante peut compromettre le calendrier; à cet égard, votre consultant doit avoir un «plan B».

IV. Méthode utilisée par le consultant pour résoudre votre problème

- 1) Êtes-vous à l'aise avec son approche/sa méthode d'analyse et de résolution des problèmes?

Encore un aspect personnel. Il s'agit de votre entreprise et, dès lors, vous et vos collaborateurs devez vous sentir à l'aise avec le service offert par le consultant.

- 2) Le consultant prend-il le temps de comprendre le problème avant de proposer des solutions?

L'écoute est l'une des clés pour comprendre et résoudre un problème. Généralement, aucun consultant ne connaît votre entreprise lors de la première réunion. Vous devez donc présenter votre situation spécifique et vos besoins. Prenez garde à ce qu'un consultant bon vendeur ne vous «force» pas à acheter un service; les «services prêts à l'emploi» peuvent ne pas vous convenir.

- 3) Le consultant aborde-t-il les problèmes de manière globale et non isolée?

REACH offre de nombreuses solutions pour un seul et même problème. Vous pouvez, par exemple, effectuer des essais ou recourir à des méthodes alternatives (par exemple, les références croisées). La première solution est plus précise et la seconde moins coûteuse, si elle est acceptée. Les discussions au sein des FEIS jouent un rôle essentiel à cet égard également. Seule une évaluation au cas par cas permet de déterminer la meilleure voie à suivre.

Parfois, il peut également se révéler économiquement raisonnable de ne pas couvrir l'ensemble des utilisations que vous couvriez jusqu'à présent. Ce qui est bénéfique pour un concurrent qui fabrique la même substance que vous n'est pas forcément viable pour vous. Rien que ces deux exemples montrent qu'il n'existe pas de solution standard. Par conséquent, il est très important que votre consultant évalue votre situation aussi largement que possible et s'efforce de trouver la meilleure solution pour vous.

Si votre consultant vous conseille de procéder en dehors d'une soumission conjointe, il convient de préciser que seule une exemption partielle pour certaines informations est possible. Même dans ce cas, le consultant devra justifier dûment cette exemption partielle et vous assurer qu'il a légitimement accès aux données que vous demandez en conséquence.

- 4) Le consultant vous offre-t-il une solution individuelle et non un produit standard? S'il s'agit d'un produit standard, celui-ci vous convient-il?

Les solutions standard peuvent convenir pour certains cas et sont généralement moins coûteuses, mais, comme on l'a vu plus haut, REACH est complexe et chaque cas doit être minutieusement évalué sur une base individuelle.

5) Le consultant choisit-il des solutions durables?

S'il est bon de clore un dossier, il convient toutefois de s'assurer que les données couvrent les exigences fixées par le règlement REACH. Par exemple, la qualité des données d'essai doit être suffisante, l'identité de votre substance et les données d'essais correspondantes doivent être présentées de manière claire, et votre exposition ainsi que vos utilisations doivent être réalistes. Votre consultant doit être en mesure d'examiner ces aspects et de répondre à vos questions. Soyez critique si des exemptions sont proposées pour chaque effet.

V. Soutien proposé

1) Le consultant dispose-t-il de capacités suffisantes pour vous apporter son soutien comme vous le souhaitez?

Plus votre consultant a d'employés, plus il peut vous consacrer des ressources, le cas échéant. Après avoir défini vos besoins et leur portée, vous devez demander à votre consultant de vous garantir les ressources qu'il prévoit de mettre à votre disposition.

2) La portée des travaux est-elle claire pour les deux parties?

Discutez des responsabilités en ce qui concerne:

- l'analyse de la situation au sein d'une entreprise et les éventuelles obligations;
- la gestion et l'alimentation des outils informatiques, comme IUCLID et Chesar;
- la négociation et la gestion des FEIS/consortiums.

3) En cas d'urgence, le consultant est-il également disponible en dehors des heures habituelles de bureau?

Ce point peut être utile, mais n'est pas nécessairement indispensable dans le cadre de REACH. Toutefois, cela peut se révéler intéressant en cas de problèmes techniques, comme des problèmes informatiques lors de la soumission du dossier d'enregistrement.

4) Lors d'un entretien en face à face, avez-vous l'impression que le consultant est intéressé et motivé pour résoudre votre problème comme il se doit?

La personne responsable de votre projet au sein du cabinet-conseil doit être motivée et intéressée par une collaboration sur votre dossier. Si vous avez l'impression contraire, réfléchissez-y à deux fois.

VI. Infrastructure du consultant

1) Êtes-vous satisfait de l'infrastructure du consultant?

Dans un premier temps, observez le bureau et le site web de votre consultant. Demandez au consultant de vous montrer les installations concernées, notamment celles des prestataires de services (par exemple, les laboratoires d'essai), le cas échéant.

Souvenez-vous que peu de cabinets-conseils disposent de tous les équipements en interne, mais qu'ils doivent avoir accès aux ressources nécessaires à votre projet. Selon les essais nécessaires, différents prestataires de services peuvent être choisis (ce qui signifie que de nouvelles relations commerciales pourraient être établies avec d'autres laboratoires ou prestataires de services). Cette question pourrait faire l'objet d'une décision au sein des FEIS, par exemple.

Demandez à votre consultant pourquoi l'infrastructure est appropriée pour votre projet particulier.

- 2) Le matériel de relations publiques (par exemple, brochures, apparence du site web) vous convainc-t-il?

Les brochures et l'apparence du site web sont souvent révélatrices du degré de professionnalisme d'une société. Prenez toutefois garde à cet aspect, car une apparence attrayante constitue parfois une tentative de masquer des lacunes professionnelles.

- 3) Êtes-vous satisfait de la localisation du bureau du consultant?

Certaines personnes aiment les entretiens en face à face, d'autres pas. Pensez à ce que vous préférez et déterminez votre moyen de communication privilégié.

- 4) Êtes-vous satisfait de la disponibilité (par exemple, téléphone, courrier électronique) proposée?

Grâce aux moyens de télécommunications flexibles, vous disposez d'un plus large éventail de consultants potentiels et, partant, d'un marché plus vaste sur lequel vous pouvez choisir la meilleure offre pour vous. Toutefois, vous devriez convenir avec votre consultant de l'intensité de votre communication et de votre mode de communication privilégié.

- 5) Une seule personne a-t-elle été désignée pour superviser et suivre le projet du début à la fin?

Le choix d'un cabinet-conseil dépendra très largement de l'impression que vous auront faite les personnes que vous aurez rencontrées jusque-là. Assurez-vous que ces personnes participent également à votre projet. Veillez en particulier à rencontrer la personne qui supervisera votre projet et à discuter avec elle.

- 6) Le superviseur est-il votre interlocuteur direct? Si tel n'est pas le cas, y a-t-il une autre personne responsable clairement définie?

La personne chargée de la supervision devrait être votre personne de contact. En tout état de cause, il importe qu'une personne bien déterminée soit responsable de votre projet. Cette personne devrait également être votre personne de contact. Évitez à tout prix les responsabilités et devoirs peu transparents.

- 7) Connaissez-vous les collaborateurs du superviseur, y compris leurs compétences, leur formation, leurs diplômes, etc.?

Informez-vous sur tout le cabinet-conseil. Essayez d'obtenir le plus d'informations possible sur les autres personnes qui participent au projet et leur contribution. Veillez à ce que tous les domaines concernés soient couverts par une personne bien déterminée. Pour réduire les coûts, il peut s'agir également de collaborateurs de votre entreprise. Idéalement, rencontrez l'ensemble de l'équipe du projet avant d'accepter l'offre d'un consultant.

VII. Relations professionnelles avec vous

- 1) Est-ce que, par rapport aux autres offres, celle du consultant est la plus appropriée pour vous?

Il n'est pas recommandé de ne disposer que d'une seule offre. Assurez-vous d'avoir une bonne vue d'ensemble du marché. Définissez exactement ce dont vous avez besoin et la somme que vous êtes disposé à payer.

- 2) Le premier rendez-vous d'évaluation est-il gratuit?

Vous êtes en droit d'attendre un premier rendez-vous d'évaluation gratuit; il s'agit d'une pratique courante.

- 3) L'offre est-elle claire et exacte en ce qui concerne le calendrier, les objectifs et les modalités de travail?

Soyez précis sur ce point dès le début, cela permettra d'éviter d'éventuels malentendus par la suite. Il est également très important d'évaluer ces aspects de manière critique avec le consultant. À ce stade, les erreurs peuvent être corrigées plus facilement.

- 4) Êtes-vous satisfait de l'offre, et en particulier des aspects tels que:

- a. Le prix du service proposé

Comparez les prix du marché, faites-vous une idée et décidez de ce qui est le mieux pour vous.

- b. Modalités de paiement

Évitez de payer la totalité au début. Vous pouvez accepter de payer par tranches, en fonction du travail fourni jusqu'au moment considéré. Ainsi, vous vous mettez à l'abri et le consultant sera encouragé à fournir le travail à temps. Envisagez des sanctions au cas où le travail ne serait pas réalisé correctement ou dans les délais.

- c. Possibilités d'annuler le contrat

Déterminez les cas où le contrat peut être annulé, par exemple lorsque certaines échéances ne sont pas respectées, que les coûts deviennent trop élevés, que les ressources ne sont plus disponibles ou que la qualité ne correspond pas aux attentes.

- d. Accord sur le budget et les écarts
Convenez clairement des sommes que le consultant peut utiliser pour les différentes tâches comme les essais, la gestion ou la participation à des réunions en votre nom (FEIS, consortiums). Les conditions et procédures concernant les écarts devraient être convenues à l'avance.
- e. Droits accordés à votre entreprise
Si elle ne se voit pas accorder la propriété des travaux fournis par le consultant, votre entreprise devra au moins s'assurer qu'elle dispose de tous les droits nécessaires pour utiliser et partager les résultats des travaux du consultant dans le cadre de REACH.

5) Le consultant prévoit-il un suivi de l'avancement du projet et existe-t-il des indicateurs objectifs à cette fin?

Il est utile de disposer de tels indicateurs. Le processus devient plus transparent et vous pourrez mieux suivre l'état d'avancement de votre dossier. Demandez à votre consultant de fournir de tels indicateurs ou mettez-les au point ensemble.

6) Le consultant s'expose-t-il à des conséquences si les objectifs ne sont pas atteints dans les délais, voire pas atteints du tout?

Dans certains secteurs, les sanctions sont courantes en cas de non-respect des délais ou des objectifs.

7) Des mesures sont-elles prévues en cas de problème?

Demandez à votre consultant s'il dispose d'un «plan B» et cherchez à obtenir la garantie qu'il travaillera sur votre projet jusqu'à ce que votre substance soit légalement sur le marché.

8) Avez-vous la garantie que le consultant ne travaille pas pour vos concurrents?

Ce n'est pas nécessairement un problème. Ce peut même être un avantage, puisque votre consultant gagne en expérience sur un cas similaire. Toutefois, assurez-vous qu'aucune des obligations de confidentialité ne soit violée (par exemple, la divulgation d'informations commerciales confidentielles).

9) Êtes-vous sûr que le consultant restera discret et qu'aucune information commerciale confidentielle ne sera compromise?

Le savoir-faire est crucial et doit être protégé. Assurez-vous que votre consultant gardera le silence sur tout ce que vous considérez comme confidentiel au sein de votre entreprise. Ces aspects devraient être clairement définis dans un contrat de services et être assortis de sanctions/voies de recours appropriées.

10) Votre contrat prévoit-il un travail de suivi et celui-ci est-il bien défini?

Comme cela a déjà été mentionné, l'enregistrement n'est que le début d'un processus plus long. Si vous souhaitez que votre consultant reste responsable d'un travail de suivi, veillez à vous mettre d'accord sur ce point à un stade précoce. Assurez-vous d'avoir pris connaissance de tous les coûts qui pourraient apparaître ultérieurement.

Si vous décidez de prendre en charge la surveillance et le suivi éventuel après la soumission du dossier, veillez à obtenir toutes les informations nécessaires auprès de votre consultant pour assurer une transition sans heurts. Cela commence par des choses simples comme les noms d'utilisateur et les mots de passe pour l'accès à REACH-IT et finit par les certificats d'essai et les données brutes pour le dossier d'enregistrement. En cas d'examen de la conformité de votre dossier, vous pourrez avoir besoin de ces informations.