

## Comment augmenter la productivité dans le cabinet comptable ? (2°)

20/06/2018



Il existe plusieurs solutions pour améliorer la performance dans les cabinets d'expertise comptable : les outils «métiers» et les «boosters» non métiers. Voici le 2nd volet de notre enquête : les dispositifs non métiers.

Le triptyque équipement technologique, organisation et formation semble être l'apanage des cabinets qui gagnent en productivité. "Nous devons à la fois investir dans l'organisation interne du cabinet et dans l'organisation de l'entreprise cliente", témoigne Frédéric Tillard, expert-comptable, gérant de Co-Pilotes. La mise en œuvre des outils et leur appropriation va de pair avec le management des équipes. Ce cabinet s'est doté d'une entité juridique spécifique qui emploie un collaborateur, chargé de la

mise en place d'outils chez les clients, de la location du matériel, de la formation des équipes et du suivi. Non seulement l'expert-comptable y gagne en productivité mais il augmente aussi la satisfaction client. Car cet accompagnement permet au client de gagner en productivité. En interne, l'expert-comptable confie "soigner l'ambiance, la culture d'entreprise et le bien-être au travail afin que les collaborateurs soient le plus engagés possible dans leur mission et donc plus performants". Des groupes de travail — basés sur le volontariat — ont été formés. L'un d'entre eux s'occupe de la transmission des savoirs et prend en charge les nouvelles recrues lors de leur intégration, afin qu'elles soient productives plus rapidement. Un autre planche sur les process et la qualité et réfléchit à l'amélioration des méthodes. Les outils doivent être soutenus par les process. C'est également l'avis de Jean Nicolas Nabet, DG de rRH Software. "Pour la partie sociale, il est recommandé de déléguer la gestion de la DSN à un spécialiste car si elle a révolutionné la paie, la DSN coûte aux cabinets, qui pourraient gagner en productivité grâce à un collaborateur spécialisé dans le déclaratif", argumente-t-il.

## **Des outils généralistes**

L'organisation peut également bénéficier d'outils généralistes, dédiés à l'optimisation de la gestion de l'entreprise en général et pouvant être mis en œuvre dans les cabinets. Ainsi, témoigne Nicolas Bollé, expert-comptable, associé du cabinet Guery Bollé (effectif 15), "nous nous sommes équipés d'outils pour assurer la relation client, identifier les besoins et suivre la production en interne". La gestion de la relation client est assurée par un CRM permettant d'orchestrer des campagnes de prospection et des enquêtes sur différents sujets afin de tester des opportunités de nouvelles missions. Le suivi de la production exceptionnelle est automatisé par Trello, outil de gestion de projet. "Lorsque nous identifions un besoin en conseil chez un client, nous lui proposons un devis, et Trello nous permet de suivre en mode collaboratif le projet, du devis à la facturation, ainsi que la production. Je dispose ainsi d'une vision globale de son avancée et des différentes interventions", indique Nicolas Bollé.

Ce cabinet expérimente également la prise de rendez-vous en ligne via une plateforme, mais à date, ce service est limité aux rendez-vous de présentation de bilan. Lorsqu'il est prêt, le collaborateur transmet, par mail, le lien de réservation au client pour qu'il fasse son choix. La veille le client reçoit un rappel. Le gain de temps est indéniable, puisqu'auparavant les collaborateurs devaient eux-mêmes caler les rendez-vous par téléphone ou par email, gérer les reports, etc. Quand la profession du chiffre s'inspire des outils déjà déployés dans les cabinets médicaux ...

*Lire aussi Comment augmenter la productive dans le cabinet comptable (1°)*

✎ Véronique Méot

---

**Source URL:**

<http://www.actuel-expert-comptable.fr/content/comment-augmenter-la-productivite-dans-le-cabinet-comptable-2deg>