

Mettre en œuvre la transition numérique au sein d'un cabinet d'expertise comptable

NICOLAS BOLLÉ → RAPPORTEUR SUR LE NUMÉRIQUE, EXPERT-COMPTABLE COMMISSAIRE AUX COMPTES
CABINET GUERY BOLLÉ ET ANIMATEUR DE L'ATELIER



LA TRANSITION NUMÉRIQUE : UNE ÉVIDENCE POUR L'AVENIR DES CABINETS D'EXPERTISE COMPTABLE !

L'économie d'une manière générale subit des changements et des modifications. Depuis maintenant deux ans, de nouvelles expressions ont vu le jour : ubérisation, disruption, digitalisation... des métiers, des professions. L'ubérisation d'un métier est généralement réalisé par une start-up qui, au moyen d'une plateforme web, simplifie le process entre un consommateur et un besoin. **La transition numérique représente les moyens mis en œuvre par une entreprise pour passer d'une organisation traditionnelle à une organisation numérique.**

Les experts-comptables ne doivent plus se poser la question. La transition numérique est en marche et elle doit être mise en œuvre au sein des cabinets afin d'éviter d'être "ubérisés". Mieux vaut prévenir que guérir.

La transition numérique est un véritable changement pour les cabinets, les collaborateurs et les clients. Comment pouvons-nous nous représenter la transition numérique d'un cabinet d'expertise comptable ? Fini la boîte à chaussures ou sacs plastiques pour recevoir les documents (image forte que nous avons tous connus). **Les opérations des clients arrivent au cabinet de manière totalement dématérialisée.** Ces opérations, aussi appelées des flux, ne concernent pas uniquement les factures fournisseurs, les factures clients ou les opérations bancaires mais également les éléments de paye de nos clients et autres documents nécessaires au suivi administratif du client.

Il existe aujourd'hui, sur le marché des éditeurs de logiciels plusieurs solutions pour récupérer les flux de nos clients. Bien entendu, vous avez la possibilité de créer votre propre plateforme d'échange de documents, le coût étant un véritable sujet. **La transition numérique peut également être un prétexte, un moment où vous revoyez votre organisation et celle de vos**

clients pour améliorer votre productivité.

La mise en place de cette nouvelle organisation n'est absolument pas le moment de remettre en cause les honoraires... qui seront valorisés par la mise en place de nouveaux outils et les arguments ne manquent pas : archivage électronique des documents, logiciel de facturation, de notes de frais, de pilotage de la fonction RH...

Pour l'avoir vécu, la question primordiale est l'organisation de la transition : comment réalisons-nous la transition numérique du cabinet ? Qui s'occupe de cette transition numérique au sein du cabinet ? Le confrère qui est très demandé par ses clients ? Le "number one" des collaborateurs/chefs de missions qui est malheureusement trop pris par ses dossiers et qui en plus n'est pas à l'aise avec le numérique ? Il ne me semble pas opportun que l'assistante de direction s'occupe de cette fonction hautement importante pour l'avenir du cabinet. **Pourquoi ne pas effectuer un recrutement, interne ou externe, dont les travaux seront dédiés uniquement à la transition ?**

Une fois le profil retenu, il conviendra de définir l'organisation, les outils à mettre en place et former les collaborateurs à ces nouveaux outils. **L'implication des collaborateurs** est nécessaire à la réussite de la transition numérique du cabinet. La pédagogie est le maître mot. Les faire participer aux tests des outils n'est pas forcément le mieux adapté dans la mesure où ils ont besoin, en raison de leurs habitudes et de leur rythme de travail, que « cela fonctionne immédiatement ». Néanmoins, rien n'empêche après plusieurs essais de leur faire tester les solutions mises en place et, au moment de la formation, de **mettre en avant les bienfaits que la transition numérique entraîne** : amélioration de la rapidité d'exécution d'un dossier d'une part

et amélioration de la qualité d'autre part. Les clients entrent dans un processus de transmission de l'information généralisée d'un dossier à l'autre, ce qui permet d'améliorer la réalisation des dossiers (limite les comptes d'attente, le numérique permet de tracer les documents transmis et ceci de manière exhaustive).

LA TRANSITION NUMÉRIQUE DU CABINET PASSE ÉGALEMENT PAR L'IMPLICATION DU CLIENT.

Le client prend une part prépondérante dans l'organisation du cabinet, il devient acteur et non plus "apporteur" de documents à traiter. Il s'agit d'une organisation collaborative.

Le cabinet doit définir sa stratégie commerciale pour proposer cette nouvelle organisation permettant de convertir un maximum de client, sans remettre en cause les honoraires. L'organisation collaborative c'est du donnant-donnant. Le client collabore à l'organisation du cabinet pour améliorer la productivité, et le cabinet collabore en communiquant des données financières au client, en cours d'année. L'organisation numérique permet de sécuriser les documents du client grâce à la plateforme. Les rendez-vous et plus particulièrement les rendez-vous bilan, sont des moments opportuns pour parler de l'organisation entre le cabinet et le client. Tous les clients ne peuvent pas être "transformés" numériquement en une seule fois : il y a un temps d'explication, d'information et de formation du client, du collaborateur, puis un temps d'implantation par le cabinet.

Un choix doit être réalisé pour définir les clients prioritaires, la matrice BCG peut vous aider à rendre prioritaire un client plus qu'un autre. Autrement dit vous donnerez la priorité en fonction de l'objectif de votre cabinet, soit aux clients "VIP", soit aux clients prescripteurs, soit aux clients peu rentables. ■