

DE L'ORIENTATION NORMATIVE À L'ORIENTATION CLIENT DATA EN LIBRE SERVICE & CONSEILS PROACTIFS



LIVRE BLANC 2024

AVANT PROPOS



Clémentine Huet

CEO Oxtaam

Oxtaam est né de mon expérience personnelle en tant qu'entrepreneuse et dirigeante d'entreprise. Mon passé de salariée dans des grands groupes industriels m'ont éduqué au pilotage et à la gouvernance d'activité drivée par des indicateurs de performance régulière et automatique.

Il n'y avait pas d'outil en place permettant à mon cabinet d'expert-comptable de nous mettre à disposition ces informations alors même qu'il avait une grande partie de la donnée.

Je dirai même que mon besoin était d'aller plus loin que du reporting : mes souhaits étaient d'anticiper et d'agir ! J'étais à la fois à la recherche d'un outil qui me mette à disposition mes indicateurs de suivi mensuels mais également de conseil pour anticiper les risques. Un besoin impératif d'un binôme Entreprise / Cabinet Expert-Comptable avec d'avantage de lien et de service rendus.

Nous avons ainsi rapproché le monde de la data en libre-service et de l'orientation client cabinet.



AVANT PROPOS

POURQUOI EST-CE UN IMPÉRATIF ?

Au fil de nombreux échanges, nous avons acquis une conviction forte : de nombreux, si ce n'est la majorité des cabinets comptables aspirent à se tourner vers une approche centrée sur leurs clients. Pour eux, la donnée représente le premier pilier incontournable de cette évolution. Cependant, nous avons rapidement compris que passer du constat à la mise en œuvre effective nécessitait un changement radical – une révolution copernicienne !

C'est ainsi que cet ebook voit le jour : une contribution majeure pour clarifier les enjeux et les objectifs de cette transformation axée sur le client, soutenue par la disponibilité des données. Fruit de multiples entretiens avec des experts comptables et des référents en matière de données dans le domaine comptable, il représente notre réponse à cette réalité changeante;

Nous croyons fermement que l'exposition et la valorisation des données, à travers les approches modernes de la dataviz, du Self-Service et de la vue 360°, constituent les leviers essentiels pour conquérir le monde de demain.

En nous positionnant en première ligne aux côtés de nos clients, nous accélérons leur développement et sommes au cœur de leur progression. Nous avons à cœur de partager avec vous nos réflexions et notre vision pour un avenir où la donnée est le moteur de la croissance et de l'innovation.



TABLE DES MATIÈRES

Avant propos

Orientation client et data en libre-service, quel lien?	2
Pourquoi est-ce un impératif?	3

Orientation client, un changement de paradigme

Une orientation traditionnellement normative de plus en plus challengée	5
...ce qui doit ouvrir des opportunités!	7

Transformer son cabinet: le parcours vers l'orientation client

Les data en libre-service : un préalable indispensable	10
Des bénéfices pour les clients	11
Mais pas que	12
Des conseils proactifs : la métamorphose du cabinet	13

Comment transformer son cabinet ?

Enjeux technologiques	16
Automatiser la collecte d'informations et les enrichir	17
Exposer de manière simple et ergonomique	19
Créer de la valeur	20
Enjeux méthodologiques	23
Pour le cabinet comptable	23
Pour les clients	25

Le self-service data et son influence sur la proposition de valeur comptable

Mettre facilement la donnée à disposition de vos clients	27
Exploiter les données pour enrichir l'offre de conseils	30

Conclusion	34
-------------------------	----

Sources	38
----------------------	----



ORIENTATION CLIENT, UN CHANGEMENT DE PARADIGME

UNE ORIENTATION TRADITIONNELLEMENT NORMATIVE DE PLUS EN PLUS CHALLENGÉE...

Depuis des décennies, les experts comptables ont traditionnellement œuvré selon un triptyque fondamental : produire les comptes annuels, contribuer à la sécurisation de la collecte des impôts pour l'État et faciliter les organismes sociaux dans la perception des cotisations sociales. Cette mission, ancrée dans la conformité réglementaire et la normativité, a longtemps défini l'essence même du travail comptable, mettant l'accent sur la conformité et la responsabilité envers les autorités gouvernementales et les organismes de régulation. Une mission qui se fait bien trop souvent au détriment du soutien aux clients dans l'amélioration de leur gestion et de leur création de valeur .

“

« Notre profession ce n'est pas que produire des bilans et des éléments de comptes de résultat pour l'administration fiscale. »

Guillaume Noyer, Expert-comptable associé, FIREX

”



Cela alimente la remise en question de la prédominance des cabinets d'experts comptables. **Les clients challengent de plus en plus la proposition de valeur fournie.** De moins en moins valorisée car trop tournée vers la réponse aux obligations de l'état et des organismes sociaux, elle ne leur apporte pas assez de valeur. Dès lors, elle est beaucoup plus soumise à un effet prix. Si je ne retire que peu de valeur d'un service alors le prix que je paie devient un élément essentiel dans ma volonté de contractualiser. La concurrence l'a bien compris et c'est pourquoi tant d'offres qui promettent de « disrupter » le marché font surface.

Un effet prix renforcé par les **évolutions technologiques. OCR, analyse de données, applications spécialisées...** Elles ont rendu le métier plus intéressant en le délivrant de tâches rébarbatives mais ont contribué à dévaloriser la proposition de valeurs des experts comptables. La partie conseils de l'activité des experts comptables n'est pas en reste.



ORIENTATION CLIENT, UN CHANGEMENT DE PARADIGME

Ces derniers temps, c'est une technologie bien particulière qui attire tous les regards: l'Intelligence Artificielle Générative dont son représentant le plus connu, ChatGPT. Ces Intelligences Artificielles sont capables de répondre de manière quasi instantanée à des questions complexes que peuvent se poser les dirigeants. Autrefois étendard de la profession, l'expertise pourrait se voir reléguer au simple rang de commodité, très facilement utilisable par tous et pour un coût modique.

“

L'IA, un outil impressionnant

- Disponible tout le temps: un tracas le soir? Plus besoin d'attendre pour solliciter son assistant personnel
- En progression continue: dopées par des données de plus en plus qualitatives, constamment alimentées par la puissance du web, les IA apprennent également de leurs erreurs. L'arrivée des IA spécialisées accélère encore le mouvement.
- A des tarifs ... très abordables: Disponible dès aujourd'hui à partir de 20\$ par mois et déjà intégrable dans vos outils du quotidien, par exemple dans la suite office.

”

Enfin, la proposition de valeur est aussi challengée par les **évolutions réglementaires**: malgré son report, l'adoption de la facture électronique ne fait pas de doute. Or son arrivée donnera un gros coup d'accélérateur à l'automatisation de la profession: moins voire plus de saisies de factures, validations en ligne des déclarations sans intervention des cabinets ... L'impact sera considérable. Les cabinets devront trouver des relais de croissance pour pallier le manque à gagner mais pas seulement. La disponibilité quasi-temps réel, des informations par exemple, promet de challenger les attentes en termes de données pour les clients.



ORIENTATION CLIENT, UN CHANGEMENT DE PARADIGME

Concrètement, plus de 80% des missions de tenue, plus de 75% des missions de surveillance et plus de 70% des missions sociales d'un cabinet vont être partiellement ou totalement automatisées sous 5 ans¹! C'est d'autant plus énorme quand on se rend compte que ces activités représentent entre 55 à 70% du CA du réseau intermédiaire (CA compris entre 10 et 500 M€) et jusqu'à 95% du chiffre d'affaires des petits cabinets (- de 10 M€ de CA). Comme pour l'industrie dans les années 70, il apparaît contreproductif de s'opposer à cette déferlante d'automatisation. Les cabinets doivent plutôt chercher comment en tirer parti.

... CE QUI DOIT OUVRIR DES OPPORTUNITÉS!

Depuis de nombreuses années, un serpent de mer alimente les conversations et les congrès : la profession doit se tourner vers plus de conseils, créer plus de valeur. Un choix légitime au vu des constats fait plus haut: les activités à faibles valeurs ajoutées sont progressivement automatisées et la très bonne image dont disposent les experts comptables les positionnent naturellement dans une position de conseiller.

Se tourner vers plus de conseils requière néanmoins un changement profond: Passer de l'orientation normative à une orientation client. Cela signifie mettre l'accent sur :

- La compréhension approfondie des besoins, des objectifs et des défis financiers spécifiques des clients pour fournir des services sur mesure,
- Offrir des conseils personnalisés en matière de gestion : améliorer la rentabilité, optimiser les processus financiers, faciliter la prise de décision ou même soutenir le développement commercial.

“

«L'orientation client dans le domaine de l'expertise comptable vise à offrir des services de haute qualité, à valeur ajoutée, alignés sur les objectifs et les ambitions financières des clients.»

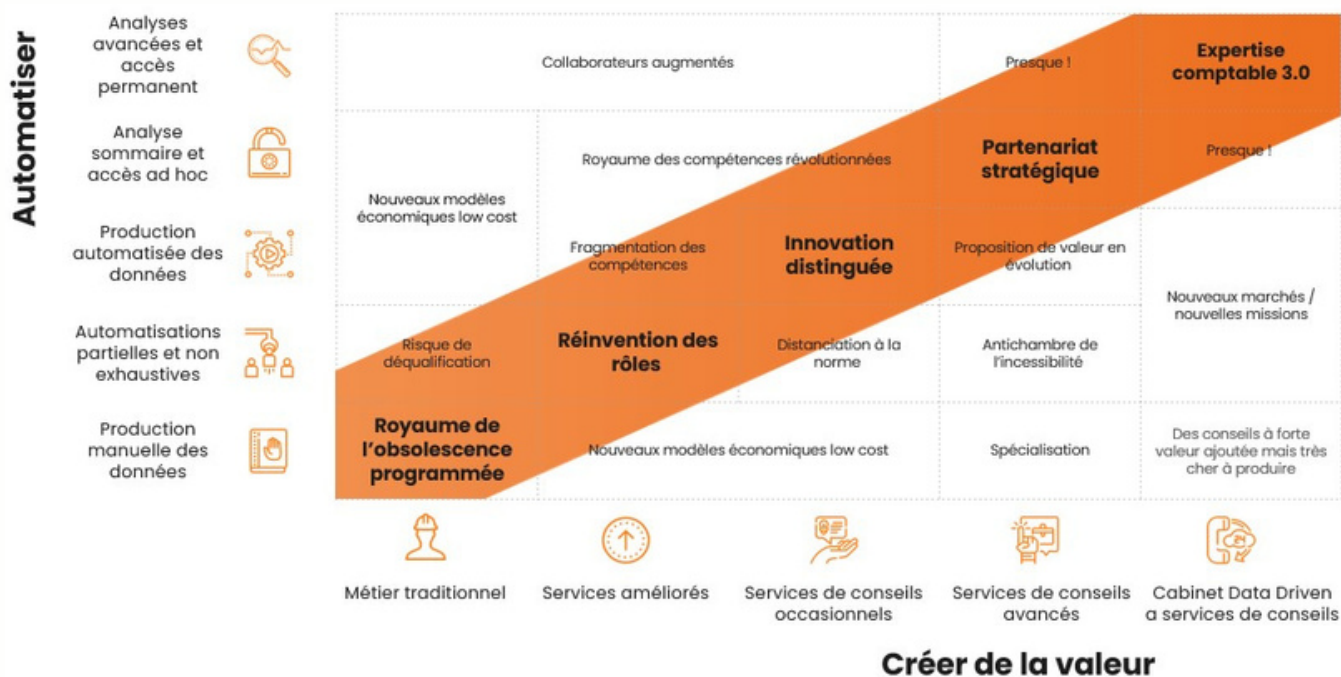
Gauthier Coponat, Responsable transformation, Oxtaam

”



ORIENTATION CLIENT, UN CHANGEMENT DE PARADIGME

Cette approche doit être pro active avec une communication et une interaction plus étroite avec les clients. Objectif : établir une relation de confiance et garantir une compréhension approfondie des besoins spécifiques de chaque entreprise.

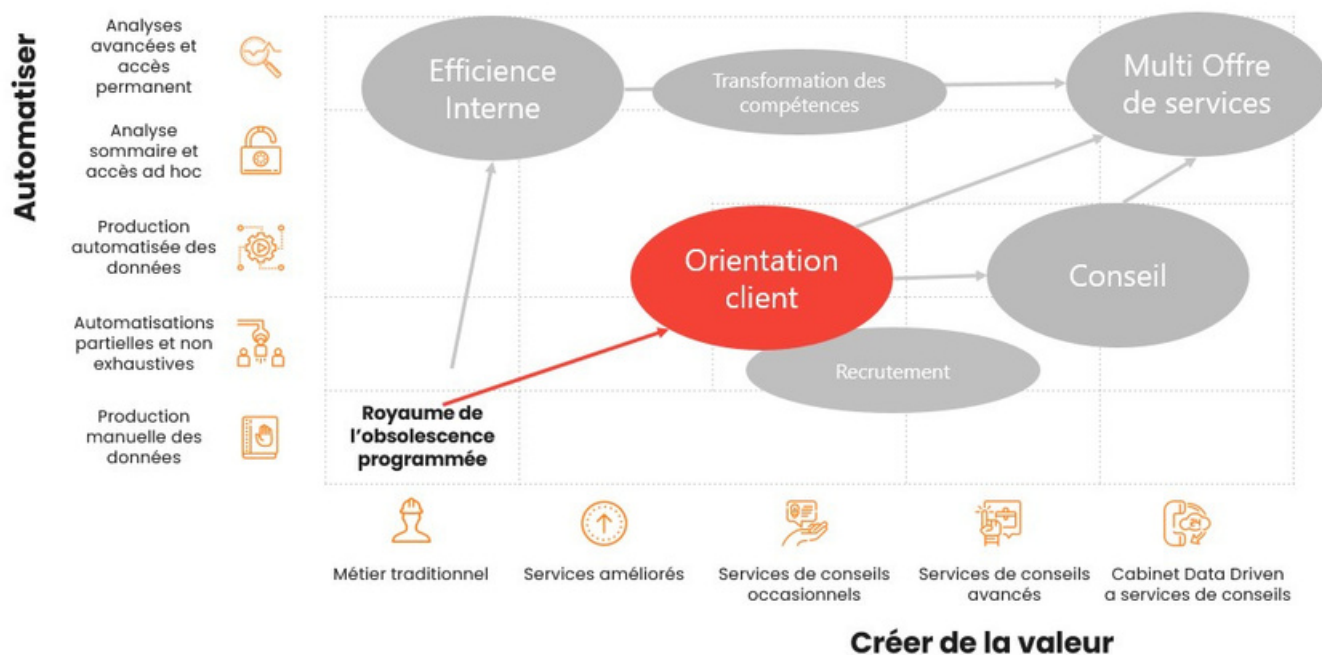


Pour réaliser ce tour de force il s'agit, comme nous le montrons sur la matrice, de travailler sur deux axes: la création de valeur et l'automatisation. Les cabinets travaillent déjà sur la création de valeur mais de manière trop parcellaire: quelques clients, selon les demandes. C'est en partie dû au temps nécessaire pour analyser les données. Temps contraint par la faiblesse de l'automatisation. Il faut donc approfondir la partie automatisation, pour dégager du temps et disposer d'analyses, permettant d'aller chercher la création de valeur.



ORIENTATION CLIENT, UN CHANGEMENT DE PARADIGME

Cela ne signifie bien sûr pas abandonner l'activité traditionnelle, qui deviendra plus un produit d'appel, mais de lui adjoindre une composante de conseils.



Cette orientation client peut et doit se baser sur un langage commun: les données. En effet sans données, ni l'objectivité, ni la prise de décisions éclairées ne sont possibles. La mise à disposition des données aux clients, dans une approche de type de Self-Service devient alors un préalable incontournable pour toute approche orientée clients.



TRANSFORMER SON CABINET : LE PARCOURS VERS L'ORIENTATION CLIENT

LES DATA EN LIBRE-SERVICE : UN PRÉALABLE INDISPENSABLE

“

«La comptabilité c'est de la donnée! C'est même selon moi un langage et une base de données, on a des comptes de résultat, des bilans pour les clients»

François Rolet, Data analyst



”

Il y a peu, il était encore courant d'entendre que les données sont l'or noir du 21^e siècle. Cette image trouve des parallèles intéressants quand on parle des données détenues par les experts comptables:

- (Contrairement à l'or noir) elles sont disponibles en quantité
- Des données de grande qualité car raffinées par les experts comptables
- Si elles sont bien raffinées... toute l'infrastructure de mise à disposition et d'exploitation pour les clients finaux est sérieusement limitée.
- Pourtant... sans données il est bien difficile de faire croître les entreprises.

“

«La data a toujours été un ciment de la relation avec le client : en connaissant mieux son activité, nous l'aidions à la faire croître.»

Guillaume Noyer, Expert-comptable associé, Firex Groupe



”



TRANSFORMER SON CABINET : LE PARCOURS VERS L'ORIENTATION CLIENT

Or c'est là tout l'intérêt des données : prendre des décisions sur la base de preuves plutôt que sur des suppositions ou des intuitions. Les clients des cabinets sont d'ailleurs de plus en plus demandeurs :

- D'accéder à des analyses avec des données les plus récentes possibles,
- De pouvoir «jouer» de manière autonome avec leurs données
- De disposer de nouveaux services sur la base de ces données: analyses sectorielles, scoring prédictif...

C'est tout l'enjeu de données disponibles en Self-Service pour les clients.

Des bénéfices pour les clients

La mise à disposition de données en self-service permet aux clients :

- D'améliorer la prise de décision : Les clients disposent d'outils pour analyser leurs données et prendre des décisions stratégiques éclairées.
- Autonomie et transparence : Les visualisations de données simplifient la compréhension des informations financières et opérationnelles, renforçant la transparence entre cabinets et clients.
- Réactivité : Les démarches de data self-service doivent être les plus automatisées possibles. Pour cela, il faut être branché sur les systèmes de production et ainsi offrir des données d'une grande fraîcheur. Avec l'arrivée de la facturation électronique, cela sera du quasi-temps réel! Les clients peuvent ainsi réagir rapidement aux opportunités ou aux problèmes, améliorant ainsi leur agilité.

“

«La mise à disposition de données engendre une logique d'amélioration continue: amélioration de la qualité des données ce qui amène une réactivité plus forte dans la production engendrant une compréhension plus forte des enjeux financiers...»

Gauthier Coponat, responsable transformation, Oxtaam



”



TRANSFORMER SON CABINET : LE PARCOURS VERS L'ORIENTATION CLIENT

Mais pas que...

La mise à disposition des données s'inscrit dans la réflexion plus globale de l'orientation client. En aidant leurs clients à mieux connaître leurs activités, en les familiarisant à l'utilisation des données, les experts comptables se positionnent comme copilote dans l'analyse et la gestion de l'organisation.

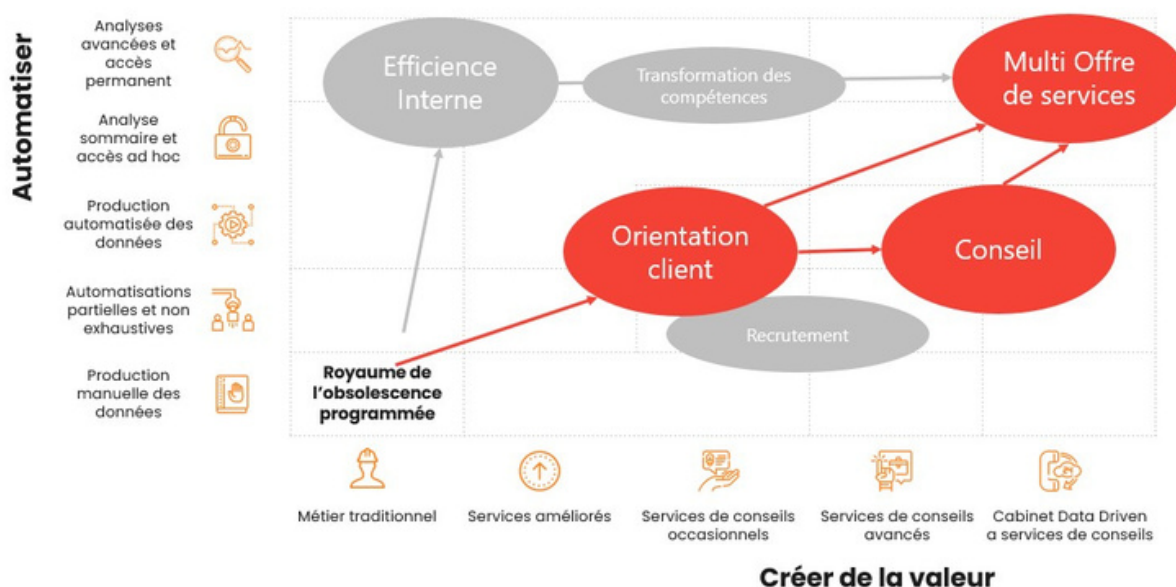
3 points positifs majeurs ressortent pour les cabinets:

- **Efficienc e Opérationnelle** sous tendue par un double mouvement:
 - Automatisation de la gestion des données: on réduit ainsi la charge de travail dédiée à la production des analyses; les collaborateurs disposent de plus de temps pour faire évoluer leurs compétences ou développer de nouvelles offres de services.
 - Centralisation des données des cabinets: Ce faisant, on facilite l'évaluation et l'analyse approfondie des activités des cabinets: évaluation des performances, identification des opportunités d'amélioration et mise en œuvre de stratégies pour optimiser les opérations.
- **Pilotage Client** : Automatisation des processus et des échanges de données, facturation électronique... autant d'outils au service de données en quasi-temps réel ce qui révolutionnera le pilotage: des données disponibles non pas après 3 mois mais demain. Qui n'a jamais voulu aller plus loin que la simple analyse de la contribution des clients ? Évaluer leur complexité de gestion, suivre l'évolution de leur activité, la comparer à leur secteur, anticiper avec certains KPI métiers...
- **Différenciation concurrentielle**: des données de haute qualité couplées à des gains de temps engendrés par l'automatisation permettent de faire des innovations en termes de services et d'offres. Ces innovations sont autant de facteur de différenciation concurrentielle permettant de fidéliser les clients.



TRANSFORMER SON CABINET : LE PARCOURS VERS L'ORIENTATION CLIENT

DES CONSEILS PROACTIFS : LA MÉTAMORPHOSE DU CABINET



Cette mutation s'articule autour d'une transition majeure : du réactif au proactif dans les conseils.

“

«L'accompagnement client sur l'exploitation des données est un sujet difficile: La relation client c'est plus un assistant qui saisit les factures et un expert-comptable qui n'a pas le temps de creuser les dossiers.»

Erwan Jarrand, Conseil création et développement , Ça des boites

”



De manière schématique, on peut dire que pour la majorité des clients d'un cabinet, la relation se bornait à une présentation annuelle des chiffres, souvent après un délai de production conséquent. Les besoins ponctuels étaient traités en fonction des demandes clients... et du temps disponible. Mais le paysage a évolué tout comme les attentes clients. Cette évolution a entraîné un changement profond dans la manière dont les experts comptables interagissent avec leurs clients.



DES CONSEILS PROACTIFS : LA MÉTAMORPHOSE DU CABINET

Les experts comptables sont appelés à devenir des partenaires stratégiques. Ils sont attendus pour anticiper les besoins, offrir des conseils préventifs et contribuer activement à la croissance et à la pérennité des entreprises. Cette démarche vise bien sûr à améliorer la qualité des services du cabinet via 3 axes.

1. **Contribuer à la croissance et à la pérennité des entreprises** : L'objectif ultime est de devenir un élément moteur de la croissance des entreprises clientes en identifiant des stratégies financières, fiscales et comptables innovantes qui favorisent leur expansion et leur pérennité.
2. **Anticiper les besoins client** : Cela implique de comprendre les tendances du marché, les défis spécifiques auxquels les clients pourraient être confrontés, et d'offrir des solutions proactives.
3. **Offrir des conseils préventifs et stratégiques** : Plutôt que de simplement réagir aux demandes, l'objectif est d'offrir des conseils préventifs qui aident les clients à éviter des problèmes futurs et à saisir des opportunités.

Cela passe donc par une redéfinition de la prestation de services pour garantir une amélioration significative de la qualité des conseils et des recommandations offerts aux clients. Mais cela va également au-delà.

La démarche redéfinit la nature même de la relation entre les experts comptables et leurs clients. La confiance mutuelle, la transparence et la collaboration deviennent des piliers essentiels de cette nouvelle dynamique.

La révolution de l'orientation client suppose deux choses :

- Disposer des outils permettant de gérer les données mais aussi d'accompagner l'expertise
- Transformer les méthodes internes



DES CONSEILS PROACTIFS : LA MÉTAMORPHOSE DU CABINET

“



Une automatisation excessive pourrait conduire à une perte de contact avec les clients. En effet étant donné les gains d'efficacité potentiels, le risque est grand de trop automatiser et ainsi perdre cette relation. Or la relation client est le véritable intérêt de l'expertise comptable. Les gains d'efficacité doivent donc être mis au service de l'amélioration de la proximité client. Pour cela, la donnée est essentielle.

Il faut s'appuyer sur cette data pour personnaliser la relation et le conseil client.

Par exemple en s'appuyant sur les KPI importants pour l'organisation, définis soit avec l'expert comptable soit directement par le client qui connaît bien son activité. Et là, le rôle de l'expert-comptable est double :

- *Le premier est d'apporter son expertise, notamment sectorielle, pour identifier les KPI pertinents selon le cycle de vie de l'organisation.*
- *Son second rôle est d'accompagner la revue régulière de ces KPI avec le client. Les KPI n'ont d'intérêt et d'efficacité que s'ils sont suivis dans le temps.*

Moussia Szasz, Expert-comptable cabinet Fimexens

”

“



« Nous sommes aux prémices de cette transformation et nous rencontrons deux ruptures très fortes : une rupture technologique et une rupture de compétences. Rupture technologique car on doit s'approprier de nouveaux outils. Rupture de compétences car nous passons de logiciels bien connus à une feuille blanche sur laquelle nous devons choisir quels indicateurs, quelles bases employer. Bien sûr il y a également toute la partie RH : comment allons-nous arriver à transformer nos collaborateurs dans ces nouveaux horizons ? le challenge se révèle passionnant... »

Guillaume Noyer, Expert-comptable associé, Firex Groupe

”



COMMENT TRANSFORMER SON CABINET

ENJEUX TECHNOLOGIQUES

Point de données en libre-service sans outils capables de supporter cette démarche!

Or les solutions disponibles actuellement présentent de fortes lacunes pour cette démarche: ergonomie limitée, architecture ne permettant pas une ouverture massive, utilisation quasi exclusive de données mono source et ou internes, sans fonctionnalités d'alerting...

Cette quête technologique est confrontée à plusieurs défis. Parmi ceux ci

- Automatiser la collecte d'informations et les enrichir
- Exposer de manière simple et ergonomique
- Créer de la valeur

La solution: une plateforme clé en main permettant de récupérer tout type de données, les transformer et les stocker en vue d'une exposition via API ou portail web à des utilisateurs experts ou non.

Automatiser la collecte d'informations et les enrichir

Multiplis outils de production comptable, de gestion des RH... les données sont disséminées ce qui est souvent source de perte de cohérence, d'erreurs mais aussi de coûts supplémentaires et perte de productivité.

Cette multiplicité des sources de données n'est d'ailleurs pas qu'interne. Croiser des données avec des sources externes devient une priorité : longtemps annoncés, les apports de l'Open Data se font de plus en plus sentir.

“



«Il n'est pas rare d'avoir des cabinets qui disposent de plusieurs outils de production: cela peut être dû à des choix tarifaires, des raisons historiques comme le rachat d'activités...»


Gauthier Coponat, responsable transformation, Oxtaam

”




COMMENT TRANSFORMER SON CABINET

Collectez sans effort vos données




Oxtaam One propose des connecteurs pour les principales solutions du marché qu'elles soient RH comme Silaé ou comptables (Cegid, Sage...). Lorsqu'une telle connexion n'est pas possible nous pouvons importer les fichiers FEC ou DSN.

Transformez et stockez vos données



Les données sont intégrées automatiquement dans notre datalake où elles sont nettoyées, transformées, indexées, stockées et sécurisée. Vous pouvez accéder à des données mises en qualité et fiables.

Exposez des données augmentées



Les données du cabinet sont enrichies grâce aux données issues de l'open data. Vous pouvez ainsi réaliser des comparaisons sectorielles.



COMMENT TRANSFORMER SON CABINET



Collecte

- Connection automatisée aux sources de données internes (compta, RH)
- Intégration de fichier (FEC, DSN), d'applications (SharePoint...) ou d'API



Transformation

- Ingestion
- Transformations
- Stockage data



Exposition

- Exposition data
- Composants Front end



COMMENT

TRANSFORMER SON CABINET

Exposer de manière simple et ergonomique

L'exposition de données massifiées doit répondre à un double défi: simplicité technique et fonctionnelle

Simplicité fonctionnelle



Conçue à partir de zéro pour le Cloud, l'architecture unique d'Oxtaam offre les performances, la scalabilité, la flexibilité et la sécurité dont les organisations ont besoin.

Simplicité technique

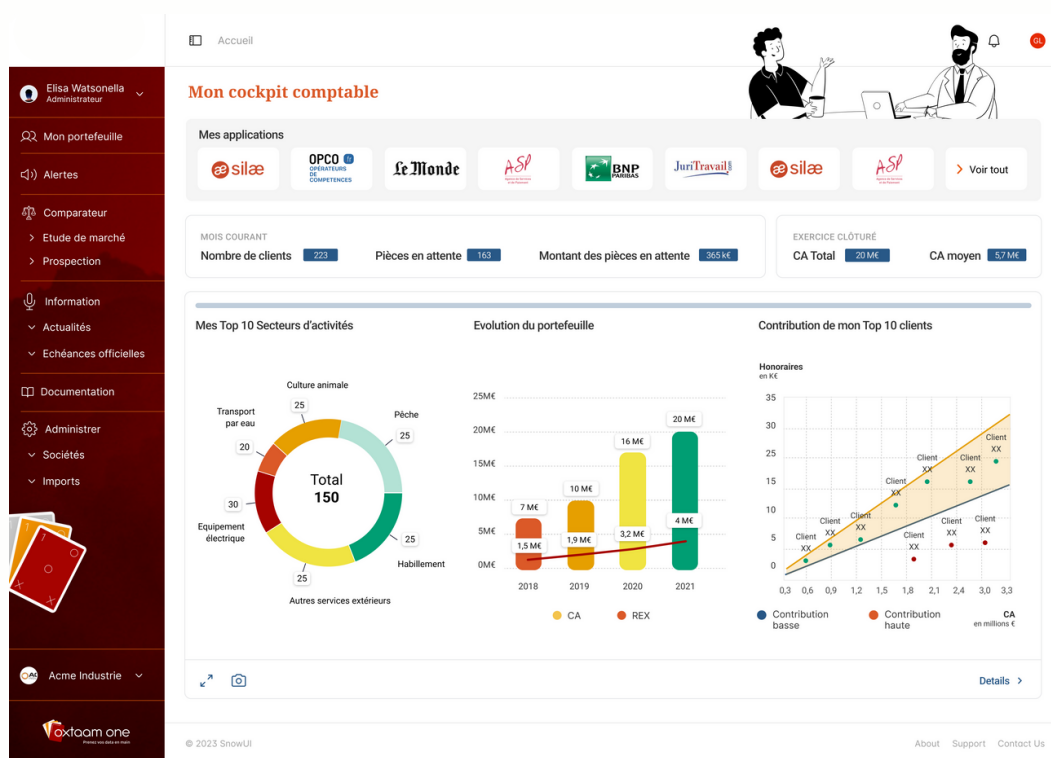


Exposer les données sous des formats variés mais facilement appréhendables par des profils très variés est indispensable pour permettre de comprendre les données, quel que soit leur niveau de compétence. Oxtaam propose des restitutions tabulaires, des widgets mettant en avant des KPI clés ou des graphiques pour une meilleure visualisation.



COMMENT TRANSFORMER SON CABINET

Portail data pour les experts comptables et leurs clients



Exposition massifiée

Restitutions des données comptables et RH sous forme de tableaux de bords et KPI.

Analyse avancées : comparaisons sectorielles, alerting...

Créer de la valeur

La comptabilité traditionnelle n'est plus un facteur différenciant mais un produit d'appel amélioré. La création de valeur naît du conseil et de leur proactivité. La plateforme doit être capable de faciliter les analyses des clients comme des cabinets. En ce sens elle doit être capable d'anticiper la survenue d'événements favorables comme défavorables, voir d'alerter les utilisateurs de la survenue de ces événements.



COMMENT TRANSFORMER SON CABINET

Une bibliothèque de KPIs permettant de contextualiser de manière précise les alertes à suivre. Vous disposez ainsi d'un véritable copilote automatisé de gestion.

Anticiper les évolutions



Être prévenu

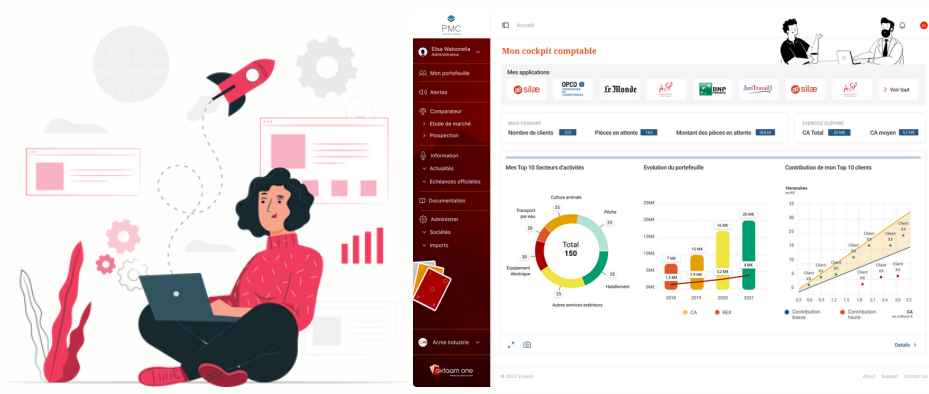
Fonctionnalités d'alerting pour avertir l'expert-comptable des évolutions de ses clients. Il peut ainsi choisir lui-même les actions à mener dans une logique pro active.



COMMENT TRANSFORMER SON CABINET



L'externalisation de la gestion des données, à travers des solutions telles qu'Oxtaam , émerge comme une réponse aux défis de la multiplicité des sources de données, de la qualité des données, de la réduction des tâches manuelles, et de la création de valeur. Cette évolution permet aux cabinets de se concentrer sur ce qui compte le plus : servir leurs clients.



COMMENT TRANSFORMER SON CABINET

ENJEUX MÉTHODOLOGIQUES

La partie technologique est essentielle : sans elle, difficile d'automatiser la production et la massification d'accès aux rapports. Néanmoins ce n'est pas la principale difficulté. Celle-ci réside dans le double changement à opérer.

Pour le cabinet comptable :

Certains éléments d'une posture orientée client sont déjà bien mis en avant par la profession : écoute active et compréhension des besoins, transparence et clarté des communications. Mais il faut approfondir cette posture sur au moins 5 aspects:

- Proactivité dans les conseils : il s'agit d'anticiper les besoins futurs: proposer des solutions & des recommandations, offrir des conseils de manière proactive, présenter des options avant même que le client ne les demande.
- Personnalisation des services : Chaque client est unique, l'offre de service doit donc aussi l'être. Cela peut inclure des stratégies fiscales personnalisées, des rapports spécifiques ou des conseils sur des réglementations sectorielles spécifiques.
- Sensibilisation client : Faire comprendre les concepts comptables, fiscaux et financiers afin de rendre les clients plus autonomes et mieux informés dans la gestion de leurs affaires.
- Formation et éducation continue: les compétences des membres du cabinet doivent être transformées pour supporter cette évolution: soft skills comme l'écoute active des clients et de leurs besoins mais aussi hard skills pour les collaborateurs qui souhaiteraient se spécialiser.
- Suivi et réévaluation régulière pour évaluer l'efficacité des solutions recommandées. Cela signifie réévaluer périodiquement les stratégies mises en place et s'assurer qu'elles sont toujours alignées sur les objectifs changeants des clients.



COMMENT

TRANSFORMER SON CABINET

“



« Il y a un vrai accompagnement à mettre en place pour embarquer ceux qui souhaitent évoluer vers ces thématiques. Cela signifie présenter pourquoi cette transformation est importante? Qu'est-ce que cela va leur apporter et va permettre? Comment les forme-t-on ? ... Se pose alors la question : Est ce qu'il ne faut pas compléter les profils des cabinets avec des recrutements de profils data et ainsi avoir des spécialistes? En effet les cabinets manquent de capacités data c'est donc difficile de se projeter, de créer des stratégies. Il faut donc commencer par recruter des profils data qui pourront accompagner le cabinet sur ces sujets. »

François Rolet, Data analyst

”

“



« Aujourd'hui, les experts comptables disposent d'un panel de compétences assez impressionnant. Mais nous devons nous renforcer sur la partie informatique, qui n'est pas notre cœur de métier. Sans minorer l'importance des outils il y a d'abord une vraie conduite du changement à effectuer pour s'approprier les thématiques de l'innovation et comment les transposer dans la vie quotidienne de nos cabinets. De nombreuses formations sont disponibles, c'est essentiel. Il faut aller plus loin et réussir à dégager du temps pour tester ces innovations au service de nos clients. Une première innovation qui s'offre à nous est ChatGPT. C'est un investissement pour l'avenir. »

Moussia Szasz, Expert-comptable cabinet Fimexens

”



COMMENT TRANSFORMER SON CABINET

Pour les clients :

La relation client sera amenée à évoluer. S'orienter client impose d'intégrer au mieux leurs besoins. Dès lors, il faudra être capable d'introduire une logique d'amélioration continue dans la transformation du cabinet. Intégration des retours clients à tout moment de la démarche, formation, segmentation, analyses des parcours. La relation client doit évoluer tout au long du projet et s'intégrer dans le parcours client normal d'un cabinet.

Avant de lancer la démarche il est essentiel de comprendre les besoins et attentes. Cela permettra de personnaliser l'approche et de fournir des informations pertinentes.

Voici une démarche simple en 4 étapes:

1. Lors des échanges clients : Comprendre les objectifs, défis et attentes en matière de données afin d'avoir des indications précieuses sur ce qu'ils recherchent.
2. Analyse des besoins passés : Examiner l'historique pour identifier les types de données et d'informations qui ont été utiles par le passé. Cela aidera à mieux calibrer l'offre et anticiper les besoins futurs.
3. Segmentation client : Classer les clients en groupes ou segments en fonction de leurs besoins mais aussi de leur maturité sur ces thématiques. Il sera ainsi possible de personnaliser l'approche pour chaque segment.
4. Formation et sensibilisation : S'assurer que les collaborateurs soient alignés sur l'importance de comprendre les besoins des clients.



COMMENT

TRANSFORMER SON CABINET

Dans une logique d'amélioration continue il faut aussi s'assurer qu'une fois la plateforme activée, les retours clients continuent d'irriguer l'approche. Ne pas écouter les retours clients ... C'est la meilleure façon de transformer un projet en coup d'épée dans l'eau. 4 points à surveiller :

1. Encourager la rétroaction : il faut inciter les clients à fournir des commentaires en mettant en avant l'importance de leurs opinions, en expliquant comment les retours peuvent contribuer à améliorer les services fournis.
2. Créer des canaux pour récolter ces retours : mails, enquêtes, formulaires de feedback en ligne ou tout simplement des discussions individuelles. L'important est de garder une trace de ces retours et de les consolider au niveau du cabinet.
3. Analyser les retours : Examiner attentivement les commentaires des clients pour identifier les tendances, les points forts, les préoccupations récurrentes, et les domaines nécessitant des améliorations. Utiliser ces informations pour améliorer l'offre du cabinet.
4. S'appuyer sur les statistiques d'utilisation : Les retours sont un pilier mais ils ne font pas tout : certains clients ne formaliseront pas de retours, d'autres feront des retours sans utiliser réellement la plateforme. S'appuyer sur les statistiques d'utilisations permettra de réellement savoir qui utilise la plateforme et ainsi mesurer les efforts qu'il reste à faire pour la promouvoir.

Revoyez votre approche en fonction des retours. Vous garantirez ainsi une réponse pro active aux besoins tout en mesurant pleinement le succès de votre démarche.

Grâce à cette ouverture des données, les entreprises affinent leurs propositions de valeur, les clients bénéficient d'une transparence accrue, et les décisions stratégiques se nourrissent d'informations pertinentes, ouvrant ainsi la voie à de nouvelles opportunités et à une confiance renouvelée dans les services proposés.



LE SELF-SERVICE DATA ET SON INFLUENCE SUR LA PROPOSITION DE VALEUR COMPTABLE

Pour y parvenir les cabinets doivent :

- Mettre facilement la donnée à disposition de leurs clients
- Exploiter les données ainsi exposées pour enrichir leurs offres de conseils

“



«La data est le moyen qui nous permettra d'améliorer notre chaîne de valeur. C'est le support du conseil et de nouveaux services. Elle doit donc être au cœur de la stratégie des cabinets. Elle va progressivement devenir essentiel : on ne pourra plus conseiller le client sans support data.»

Guillaume Noyer, Expert-comptable associé, Firex Groupe

”

METTRE FACILEMENT LA DONNÉE À DISPOSITION DE VOS CLIENTS

“



«Les données doivent venir soutenir le conseil. Et pourquoi pas avec des conseils automatiques, c'est-à-dire des Dashboards mis à disposition par défaut, que les clients peuvent consulter puis solliciter le cabinet lorsque des éléments doivent être éclaircis.

Il faut rendre la data visible pour les clients.

Bien sûr tous les clients ne s'approprient pas ces outils de la même manière: certains vont consulter une fois l'an ces rapports, d'autres plusieurs fois par mois. Mais il faut les mettre à disposition, identifier les clients qui en tirent profit et surtout ne pas hésiter à présenter ces chiffres, ne pas craindre des chiffres qui peuvent être mauvais ou pas forcément propres. Même si des clients sont mécontents cela ouvre la porte pour des discussions. Et pour les autres c'est un vrai plus d'avoir ces analyses.»

François Rolet, Data analyst

”



LE SELF-SERVICE DATA ET SON INFLUENCE SUR LA PROPOSITION DE VALEUR COMPTABLE

Les données représentent un puissant catalyseur de croissance, de compétitivité et de performance. Pour vos clients, l'accès à ces données métier est essentiel pour éclairer leurs choix stratégiques, optimiser leurs actions et favoriser leur expansion. Convertir ces données brutes en informations exploitables et les rendre accessibles ouvre la voie à une nouvelle offre de services.



Données issues du cabinet
Données comptables client
Données RH clients
Autres données

Accès via portail data
Dashboard et reportings
KPI métiers

Monétisation
Création d'une nouvelle offre
data as service



LE SELF-SERVICE DATA ET SON INFLUENCE SUR LA PROPOSITION DE VALEUR COMPTABLE



Renforcez votre attractivité et augmentez votre chiffre d'affaires

Explorez de nouvelles sources de revenus en offrant les données «As a Service» à vos clients existants.

Modernisez votre offre en apportant de nouveaux services à vos clients. Fidélisez-les en leur permettant de prendre rapidement des décisions stratégiques.

Créez des relations privilégiées et fidélisez vos clients



Gagnez en efficacité et productivité

Faites économiser un temps précieux à vos clients en leur donnant accès à des métriques fiables et facilement compréhensibles pour piloter leurs activités.



LE SELF-SERVICE DATA ET SON INFLUENCE SUR LA PROPOSITION DE VALEUR COMPTABLE

EXPLOITER LES DONNÉES POUR ENRICHIR L'OFFRE DE CONSEILS

“



«Les données sont un moyen de présenter les choses: on peut sortir des tableaux pertinents, effectuer des recherches [...] Grace à ses données on peut accompagner le client. [...] L'analyse des données c'est cela, donner des pistes intéressantes au client pour qu'il puisse traiter au mieux son activité opérationnelle.»

François Rolet, Data Analyst

”

01



Sources des données
Données internes
Open data

02



Création d'analyses
Analyses sectorielles
Analyses tendanciennes

03



Nouvelles offres
Comparaisons sectorielles
Profiling et alerting
Accompagnement mise en œuvre



LE SELF-SERVICE DATA ET SON INFLUENCE SUR LA PROPOSITION DE VALEUR COMPTABLE



Optimiser et personnaliser vos conseils

Utilisez les données disponibles pour affiner et personnaliser les recommandations et conseils offerts aux clients.

Exploitez les données pour développer de nouveaux services innovants et à forte valeur ajoutée pour les clients. Comme des services prédictifs basés sur des modèles analytiques avancés.

Créez de nouveaux services à forte valeur ajoutée



Amélioration continue des prestations

Utilisez les données et les retours d'expérience pour évaluer et améliorer constamment la qualité des prestations offertes aux clients.



LE SELF-SERVICE DATA ET SON INFLUENCE SUR LA PROPOSITION DE VALEUR COMPTABLE

La valorisation et l'exploitation des données ouvrent la possibilité de transformer l'approche en proposant des services plus adaptés et personnalisés.

L'exploitation innovante des données permet d'enrichir l'offre de services mais également de consolider la relation client!

Cette démarche permet d'identifier comment créer une nouvelle offre en 5 étapes :

1.Analyser la demande : cette phase est double

- Faire un état des lieux du portefeuille clients : Analyser en profondeur les besoins, attentes et spécificités de chaque client en matière de données et de services associés. Évaluer également leur niveau de maturité en termes d'utilisation et de compréhension des données.
- Identifier les missions à proposer dans l'offre de services, c'est à dire celles qui répondent le mieux aux besoins tout en correspondant aux compétences et expertises internes du cabinet.

2.Packager l'offre c'est à dire définir les modalités financières, le modèle économique et les packages de services à proposer aux clients. Structurer l'offre de manière attractive et adaptée aux besoins des clients.



LE SELF-SERVICE DATA ET SON INFLUENCE SUR LA PROPOSITION DE VALEUR COMPTABLE

3. Identifier les collaborateurs pouvant faire partie ou porter l'offre et les former : Évaluer les compétences et les profils au sein de l'équipe du cabinet pour déterminer qui sont les mieux qualifiés pour mener à bien les missions identifiées. Si les compétences / l'expertise ne sont pas suffisantes, mettre en place des actions de formations ou envisager de recruter.

4. Communiquer et commercialiser l'offre auprès des clients existants et de nouveaux prospects : Développer une stratégie marketing pour présenter les nouvelles offres de services liées aux données aux clients actuels et potentiels. Mettre en avant la valeur ajoutée de ces services, leurs bénéfices spécifiques pour l'entreprise du client, et promouvoir les avantages compétitifs du cabinet en matière de données.

5. Lancer les missions data et assurer le suivi : Débuter la réalisation des missions data choisies et assurer un suivi régulier pour garantir la satisfaction des clients. Mesurer les résultats et ajuster si nécessaire pour maximiser les bénéfices des missions data pour les clients et le cabinet.



CONCLUSION

La révolution de l'orientation client est en marche.

La transition progressive de l'orientation normative à l'orientation client, soutenue par l'adoption du self-service data et la proposition de conseils proactifs, façonne un paysage où la valeur des données devient un atout majeur.

Cette transformation, bien qu'exigeante, ouvre de nouvelles opportunités pour les cabinets comptables. En mettant la donnée au cœur de leurs stratégies, ils peuvent offrir des services plus personnalisés, renforcer leur rôle de conseil stratégique et fidéliser leur clientèle.

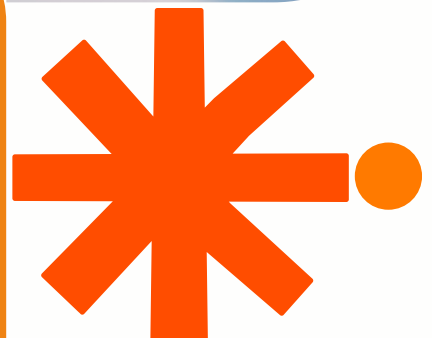
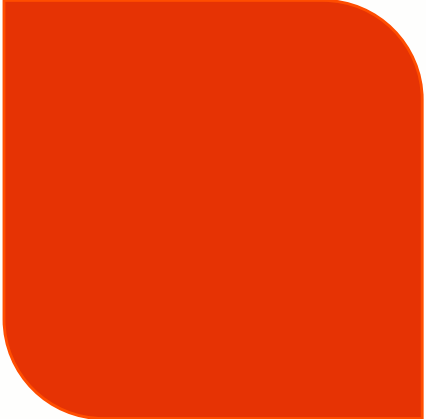
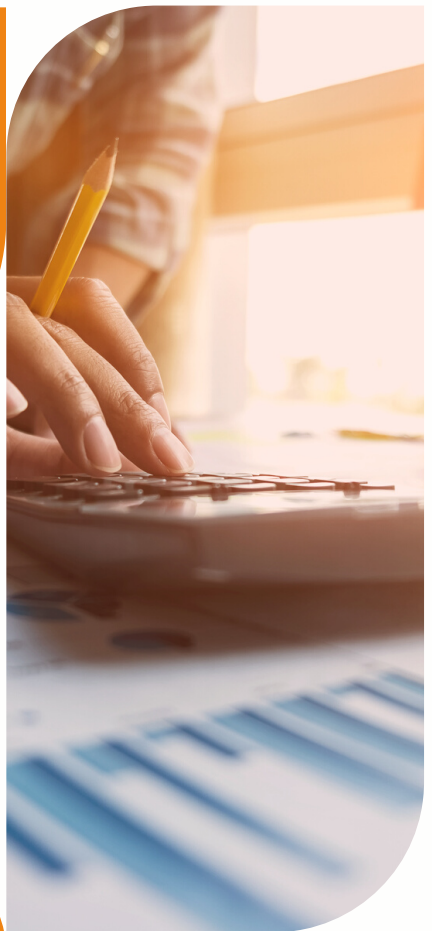
L'évolution vers une culture de la donnée en libre-service pour les clients permet de créer des relations plus étroites et collaboratives, où l'autonomie et la transparence sont les maîtres-mots. Cette approche transforme la manière dont les experts comptables interagissent avec leurs clients, les positionnant comme des partenaires privilégiés dans la réussite et la croissance de ces entreprises.

Cette transition vers une offre de services plus orientée client, combinée à l'exploitation judicieuse des données, constitue le pilier d'une nouvelle ère. C'est une opportunité pour réinventer leur rôle et prospérer dans un environnement en constante évolution. En valorisant les données et en adoptant une approche proactive, les cabinets peuvent bâtir des relations durables, apporter une valeur ajoutée significative à leurs clients et continuer à se positionner en tant que piliers de confiance





MERCI POUR VOTRE ATTENTION





SOURCES

¹Enquête Les Moulins, Les métiers de demain, 2020

Institut SOFOS, étude Institut Sofos | Septembre 2021 | L'attractivité et l'avenir de la profession comptable à l'horizon 2040

Filière expertise comptable : histoire et perspective Auteurs : Alain BARGAIN et Zouhair DJERBI, Professeurs en DCG- Lycée Bergson

