



L'expert comptable numérique en chiffres

Edition 2015

OBSERVATOIRE DE LA PROFESSION

COLLECTION DES ÉTUDES

L'expert-comptable numérique en chiffres

Edition septembre 2015



Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon l'article L 122-4 du Code de la propriété intellectuelle et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. L 122-5), les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même code, relatives à la reproduction par reprographie.

Editorial

Les technologies révolutionnent la profession d'expert-comptable depuis plusieurs années déjà.

Avec un congrès dont le thème est « L'expert-comptable numérique », il était légitime de s'interroger sur le degré d'utilisation de ces outils ; qu'il s'agisse de solutions existantes depuis plusieurs années déjà, tels les sites internet, ou de solutions plus récentes, tel le cloud.

Cette nouvelle étude de l'Observatoire de l'Ordre des experts-comptables sur les utilisations concrètes du numérique au sein des cabinets d'expertise comptable se base sur les réponses obtenues suite à une enquête menée au mois de mai 2015.

Les résultats de cette enquête démontrent que la profession a bien pris le virage du numérique, sous tous ses aspects : équipement, communication, outils de production, télédéclaration, management du cabinet, ... sans oublier la potentialité offerte pour développer de nouvelles missions.

Mais le numérique ne comporte pas que des solutions pour les cabinets et n'est pas toujours synonyme d'opportunité. En effet, de nouveaux risques, liés à l'utilisation croissante des technologies, apparaissent, notamment la cybercriminalité. Si la protection des données est d'ores et déjà un enjeu majeur pour les cabinets et leurs clients, sa place dans les préoccupations principales des utilisateurs sera vraisemblablement confirmée.

Malgré ce point de vigilance, la profession semble donc résolument tournée vers l'avenir et doit continuer de l'être. Elle doit s'appropriier les nouveaux outils numériques, afin de gagner en efficacité organisationnelle et développer l'activité, avec comme objectif toujours affiché, la satisfaction client.

Nous vous souhaitons une bonne lecture !

Patrick Bordas

Jean-Marc Eyssautier

Jean Saphores

Co-rapporteurs du 70^e congrès de l'OEC : « L'expert-comptable numérique »

Avant-propos et remerciements

Cette enquête « sur les utilisations concrètes du numérique au sein des cabinets d'expertise comptable » porte sur l'analyse des principaux enseignements se dégageant de l'enquête réalisée en mai 2015 auprès des *cabinets d'expertise comptable*.

L'étude a été réalisée par l'Observatoire de la profession comptable du Conseil supérieur dans le cadre de son 70^e congrès, « L'expert-comptable numérique ».

Les données présentées ci-après viennent compléter les éléments de l'étude sur la gestion des cabinets d'expertise comptable parue en 2014, notamment la partie 4 relative aux cabinets et aux nouvelles technologies.

- ★ *Les résultats présentés peuvent ne pas refléter la réalité dans la mesure où ils sont basés sur un échantillon d'environ 500 cabinets, qui, du fait de leur réponse, ont certainement une plus grande appétence pour les nouvelles technologies que la moyenne de la profession.*
- ★ *Une part importante des questions posées lors de cette enquête sont des questions à choix multiples : dans ce cas, le total des réponses est systématiquement supérieur à 100 %.*

L'étude a été réalisée par Marc MALARD, chargé de missions au département des études, sous la direction d'Eric FERDJALLAH-CHEREL, directeur des études du Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables.

Cette enquête a fait l'objet d'un partenariat avec :

- INTUIT¹
- VISIATIV²

¹ <http://quickbooks.intuit.fr>

² www.visiativ.com

INTUIT a proposé les deux questions suivantes :

- Quels sont les principaux avantages que vous voyez dans le Cloud pour votre structure ?
 - Les mises à jour automatiques du logiciel
 - La fin des problèmes de sauvegarde, de paramétrages et de gestion des serveurs
 - La possibilité de travailler depuis n'importe où
 - La possibilité de travailler depuis n'importe quel terminal : PC, tablette, smartphone,...
 - Les gains de temps
 - La possibilité de développer de nouveaux services grâce aux logiciels de nouvelle génération
 - La flexibilité
 - La réduction des coûts d'investissement
 - La sécurité des données
 - La fluidité dans les échanges de fichiers et le partage avec les clients
 - La possibilité de limiter les déplacements des collaborateurs chez les clients
 - Le Cloud, c'est l'avenir !
 - Autre

- Quels sont les principaux risques/inconvénients que vous voyez dans le Cloud pour votre structure ?
 - Les coûts de migration
 - Le coût d'usage supérieur à long terme
 - Le manque de réversibilité
 - La disponibilité du service
 - La sécurité des données
 - Le respect de la confidentialité des données
 - La localisation des données hors de l'Hexagone
 - L'impossibilité de personnaliser les solutions Cloud
 - Le manque d'appétence des clients pour ce type de solutions
 - Le risque de perte d'une partie de l'activité de saisie si les clients la prennent en charge via une solution Cloud
 - Le flou qui règne sur le propriétaire des données : l'éditeur, l'expert-comptable ou le client
 - La dépendance à un fournisseur

- Le manque de relation client des éditeurs du Cloud
- Le manque de traçabilité des connexions et des modifications apportées aux données

VISIATIV a proposé les deux questions suivantes :

- Fédérer vos clients dans une communauté collaborative en ligne, c'est :
 - judicieux pour les fidéliser
 - pertinent pour identifier et créer de nouvelles missions
 - sans intérêt pour mon métier
 - Autre
- Pour vous la transformation numérique, c'est
 - une obligation pour le développement de votre structure
 - une opportunité pour vendre de nouvelles missions de conseil auprès de vos clients
 - un concept qui ne vous concerne pas
 - autre

Synthèse de l'étude

L'équipement matériel et logiciel

L'équipement en matériel informatique est assez élevé, notamment en ordinateur portable, Smartphone ou ordinateur fixe (plus des 2/3 des répondants). Une bonne part dispose également de terminaux serveurs, Scan portatif ou Tablette.

Pour répondre aux évolutions des besoins et de la profession, de plus en plus de cabinets utilisent ou vont utiliser dans un futur proche le Cloud, le Scan et la reconnaissance des pièces comptables et l'archivage électronique.

Ainsi, plus de la moitié des cabinets répondants ont déclaré utiliser le Cloud, en particulier pour les logiciels en mode SaaS et pour l'espace de données partagées.

Pour eux, cette solution ouvre la possibilité de travailler depuis n'importe où, d'éviter les problèmes de sauvegarde et de gestion des serveurs et de mettre à jour automatiquement les logiciels. Ils considèrent néanmoins que cette solution crée un risque de dépendance à un fournisseur, de sécurité et de confidentialité des données.

En termes d'adresse mail, la majorité des cabinets employant des salariés ont créé des adresses dédiées à chacun de leurs collaborateurs. Pour les structures unipersonnelles, l'adresse est au nom de l'expert-comptable.

La gestion des missions et des échanges avec le client

L'intégration comptable automatique se fait, pour près des 2/3 des cabinets répondants, par fichier acquis auprès des banques.

Les solutions numériques les plus récentes sont encore peu utilisées par les cabinets d'expertise comptable pour la collecte des factures : 2/3 des cabinets les collectent au format papier et 1/4 par scan.

La transmission électronique se fait très majoritairement par email et concerne plus particulièrement les bulletins de paie, les comptes annuels, les situations prévisionnelles et les attestations diverses.

1 cabinet répondant sur 4 propose à ses clients des applicatifs de relations clients utilisables sur Smartphone et/ou tablette. Ils sont également 1 sur 4 à indiquer étudier cette possibilité.

Dans près de 90 % des cas, l'archivage électronique des documents se fait par sauvegarde l'outil de production (50 %) ou la GED (38 %).

Les portails déclaratifs « jedeclare.com », « Net Entreprises » et « le site impots.gouv.fr » sont utilisés par environ 2/3 des cabinets d'expertise comptable répondants en 2015.

La sécurité informatique

Près de la moitié des cabinets répondants ont indiqué qu'un de leur client ou eux-mêmes ont déjà été confrontés à la cybercriminalité. La sécurité des serveurs et l'atteinte à la confidentialité des données du cabinet et/ou des clients sont les risques auxquels les cabinets répondants ont été le plus confrontés. Pour la majorité, les comptes annuels des clients, les bulletins de paie, les mails et les documents dans la GED sont à sécuriser en priorité.

Les cabinets et Internet

Les $\frac{3}{4}$ des cabinets répondants sont dotés d'un site internet, avec un taux d'équipement qui croît avec la taille du cabinet.

La majorité des cabinets confie la gestion de leur site à un prestataire externe.

Le rythme de mise à jour du site fait apparaître 2 tendances : une mise à jour hebdomadaire ou mensuelle a minima, pour les cabinets de 50 salariés et plus et une actualisation en fonction de l'actualité pour les autres.

Pour la grande majorité des répondants, le site internet est une vitrine commerciale. Plus de la moitié d'entre eux ont ainsi doté leur site d'un espace dédié à leurs clients, afin qu'ils puissent avoir accès à leurs documents, saisir leurs données en ligne, consulter des informations légales ou sectorielles.

Les cabinets et la communication digitale

Les 2/3 des cabinets répondants ont déclaré avoir recours aux réseaux sociaux ; LinkedIn, Facebook et Viadeo étant les réseaux les plus utilisés.

Les forums en ligne constituent un outil moins utilisé : seuls 11 % des cabinets répondants y ont recours.

Les cabinets font montre d'un intérêt pour les communautés collaboratives puisque seuls 23 % des cabinets répondants déclarent ne pas s'y intéresser. Pour 42 % des cabinets, cela permet de fidéliser ses clients et pour 35 % d'identifier et de créer de nouvelles missions.

Le télétravail

Le télétravail est une organisation du travail déjà courante chez les experts-comptables puisque il est déjà mis en place dans 42 % des structures répondantes. Il pourrait se développer à l'avenir car il est envisagé dans 36 % des cabinets répondants et plus particulièrement dans les cabinets de 20 salariés et plus. Seuls 23 % des cabinets considèrent sa mise en place comme inenvisageable.

Transformation et nouveaux métiers

Si près de 2 cabinets sur 3 voient la transformation numérique comme une obligation de développement de leur structure, ils sont également 1 sur 3 à la considérer comme une opportunité de vente de nouvelles missions.

A ce titre, lorsque la norme professionnelle relative aux activités commerciales et actes d'intermédiaire (en attente de parution) le permettra, près de la moitié des cabinets répondants envisage de proposer à leurs clients la vente/location de logiciels ou matériels informatiques.

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Editorial..... | 3 |
| Avant-propos et remerciements | 4 |
| Synthèse de l'étude | 7 |
| TITRE I - L'équipement matériel et logiciel | 13 |
| 1 L'équipement matériel..... | 15 |
| 2 Equipement logiciel | 16 |
| 3 L'adresse électronique | 21 |
| TITRE II - La gestion des missions et des échanges avec le client | 23 |
| 1 L'intégration comptable automatique | 25 |
| 2 La collecte des factures clients..... | 26 |
| 3 La transmission électronique des documents aux clients | 27 |
| 4 Les applicatifs de la relation client..... | 29 |
| 5 L'archivage électronique des dossiers clients | 29 |
| 6 L'utilisation des portails déclaratifs dans les cabinets..... | 30 |
| 7 Les principaux portails | 32 |
| TITRE III - La sécurité informatique | 35 |
| TITRE IV - Les cabinets et Internet | 41 |
| 1 Le taux d'équipement en site internet..... | 43 |
| 2 Les raisons d'absence de site Internet..... | 44 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3 | La gestion des sites Internet des cabinets | 44 |
| 4 | Le rythme de mise à jour des sites des cabinets | 45 |
| 5 | La nature des sites Internet des cabinets | 46 |
| TITRE V - Les cabinets et la communication digitale | | 49 |
| 1 | Les réseaux sociaux | 51 |
| 2 | Les forums en ligne..... | 53 |
| 3 | Les communautés collaboratives..... | 54 |
| TITRE VI - Le télétravail | | 55 |
| TITRE VII - Transformation et nouveaux métiers | | 59 |
| 1 | Transformation numérique | 61 |
| 2 | Vente/location de logiciels ou matériels informatiques | 62 |
| PRECISIONS METHODOLOGIQUES | | 63 |
| 1 | Echantillon | 65 |
| 2 | Exploitation des résultats | 66 |
| 3 | Mise en garde | 67 |
| 4 | Comparabilité avec les résultats des enquêtes antérieures | 67 |
| 5 | Conclusion | 67 |
| 6 | Analyse des résultats..... | 68 |

TITRE I

L'équipement matériel et logiciel

A retenir

L'équipement en matériel informatique est assez élevé, notamment en ordinateur portable, Smartphone ou ordinateur fixe (plus des 2/3 des répondants). Une bonne part dispose également de terminaux serveurs, Scan portable ou Tablette.

Pour répondre aux évolutions des besoins et de la profession, de plus en plus de cabinets utilisent ou vont utiliser dans un futur proche le Cloud, le Scan et la reconnaissance des pièces comptables et l'archivage électronique.

Ainsi, plus de la moitié des cabinets répondants ont déclaré utiliser le Cloud, en particulier pour les logiciels en mode Saas et pour l'espace de données partagées.

Pour eux, cette solution ouvre la possibilité de travailler depuis n'importe où, d'éviter les problèmes de sauvegarde et de gestion des serveurs et de mettre à jour automatiquement les logiciels. Ils considèrent néanmoins que cette solution crée un risque de dépendance à un fournisseur, de sécurité et de confidentialité des données.

En termes d'adresse mail, la majorité des cabinets employant des salariés ont créé des adresses dédiées à chacun de leurs collaborateurs. Pour les structures unipersonnelles, l'adresse est au nom de l'expert-comptable.

1 L'équipement matériel

Les cabinets répondants disposent quasiment tous d'un ordinateur portable (89 %) et ce, quelle que soit la taille du cabinet.

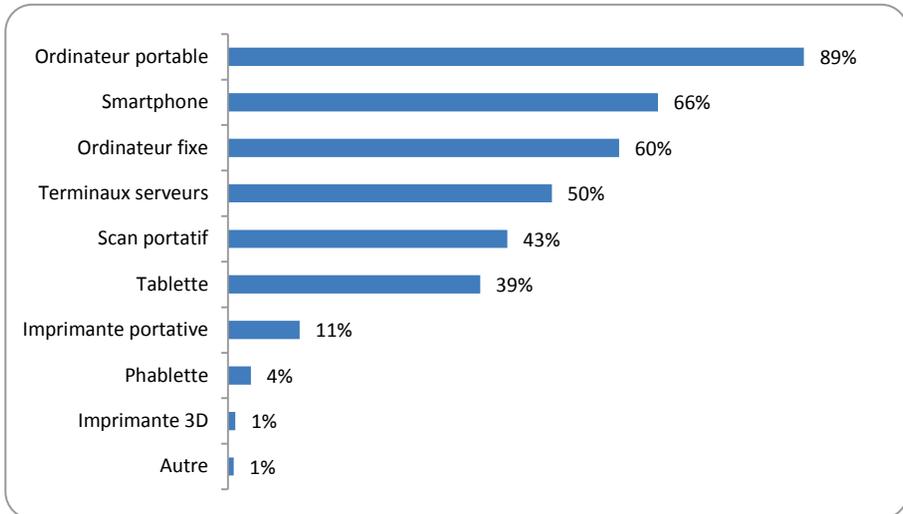
66 % d'entre eux sont équipés d'un Smartphone.

60 % se sont dotés d'un ordinateur fixe et de manière plus récurrente dans les cabinets de 1 à 49 salariés.

Ils sont également assez nombreux à disposer de terminaux serveurs (50 %), de Scan portable (43 %) ou de tablette (39 %).

Il faut noter que les structures unipersonnelles sont peu dotées d'ordinateur fixe (29 %) et de terminaux serveurs (6 %) traduisant le fait que toutes n'ont certainement de locaux dédiés et utilisent donc plus les outils « nomades ».

L'équipement informatique des cabinets



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 454 répondants

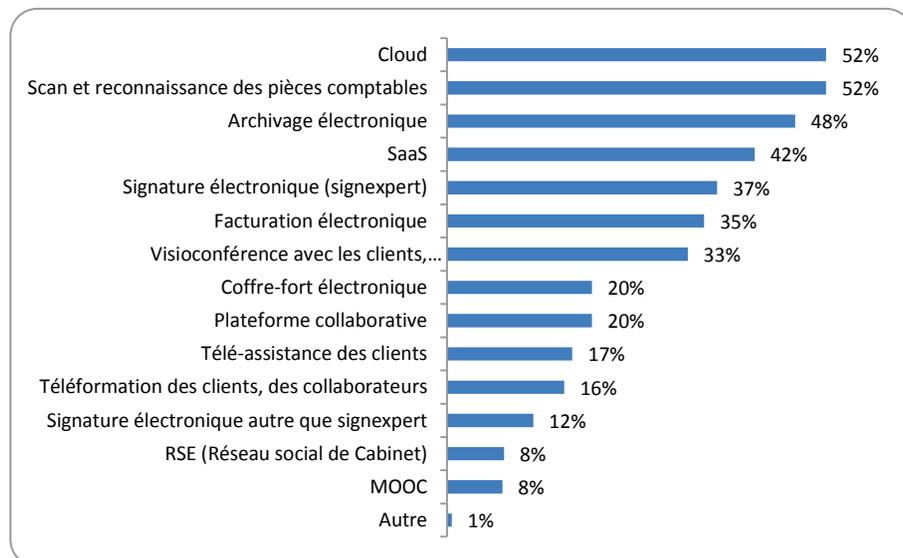
2 Equipement logiciel

Environ la moitié des cabinets répondants indiquent « utiliser actuellement » ou qu'ils « vont utiliser dans un futur proche », les technologies suivantes :

- le Cloud (52 %), plus particulièrement utilisé par les très petites structures et celles de 50 salariés et plus ;
- le Scan et la reconnaissance des pièces comptables (52 %). L'utilisation de cette technologie augmente avec la taille du cabinet ;
- l'archivage électronique (48 %). Le taux de recours est sensiblement le même, quelle que soit la taille du cabinet.

A noter également, un recours important des cabinets de 50 salariés et plus à la visioconférence (73 %) et aux Saas (63 %), cette dernière étant également fréquemment utilisée par les structures unipersonnelles (53 %).

Utilisation actuelle ou dans un futur proche des technologies suivantes



Utilisation actuelle ou dans un futur proche des technologies suivantes, par taille

| | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND ³ |
|---|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----------------|
| Cloud | 52% | 67% | 63% | 55% | 42% | 47% | 55% | 62% | 7% |
| Scan et reconnaissance des pièces comptables | 52% | 37% | 51% | 51% | 45% | 62% | 61% | 73% | 7% |
| Archivage électronique | 48% | 49% | 51% | 51% | 53% | 48% | 50% | 52% | 11% |
| SaaS | 42% | 53% | 47% | 40% | 36% | 34% | 41% | 63% | 11% |
| Signature électronique (signexpert) | 37% | 47% | 39% | 42% | 45% | 42% | 38% | 23% | 4% |
| Facturation électronique | 35% | 35% | 35% | 38% | 40% | 37% | 33% | 43% | 4% |
| Visioconférence clients, collaborateurs, associés | 33% | 33% | 24% | 28% | 15% | 37% | 33% | 73% | 4% |
| Plateforme collaborative | 20% | 20% | 10% | 20% | 18% | 27% | 20% | 30% | 4% |
| Coffre-fort électronique | 20% | 10% | 22% | 18% | 15% | 19% | 20% | 42% | 0% |
| Téléassistance des clients | 17% | 8% | 10% | 15% | 13% | 16% | 27% | 35% | 0% |
| Téléformation des clients, des collaborateurs | 16% | 12% | 4% | 17% | 7% | 25% | 17% | 33% | 0% |
| Signature électronique autre que signexpert | 12% | 12% | 18% | 8% | 9% | 8% | 11% | 25% | 0% |
| MOOC | 8% | 16% | 6% | 6% | 7% | 3% | 6% | 15% | 4% |

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 447 répondants

2.1 Le cloud

2.1.1 Les applications utilisées dans le Cloud

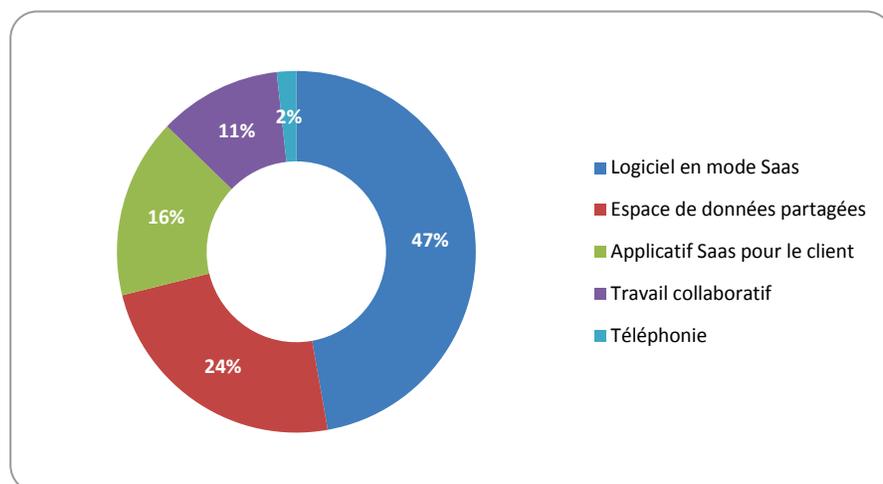
Près de la moitié des cabinets répondants, recourant au Cloud, utilisent des logiciels en mode SaaS (logiciel en tant que service), le recours étant plus élevé pour les plus petites entreprises.

Près du quart des répondants utilise l'espace de données partagées. Les cabinets de moins de 20 salariés ont plus fréquemment recours à cette application que ceux de plus grande taille.

³ ND : Non déterminée, pour les cabinets répondants qui n'ont pas renseigné la question sur la taille.

L'applicatif Saas pour le client (16 %) est plus fréquemment utilisé par les entreprises d'au moins 10 salariés (> à 20 %).

Les applications utilisées dans le Cloud



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 174 répondants

2.1.2 Les avantages du Cloud⁴

Pour les cabinets répondants en 2015, les principaux avantages du Cloud sont :

- pour 64 % d'entre eux - et de façon plus marquée par ceux de plus petite taille - la possibilité de travailler depuis n'importe où ;
- pour 54 %, la fin des problèmes de sauvegarde, de paramétrage et de gestion des serveurs ;
- pour 53 %, les mises à jour automatiques du logiciel.

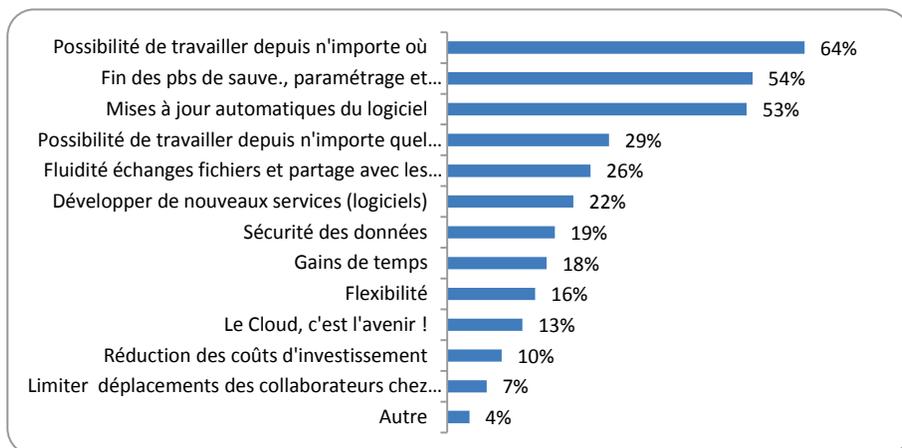
La limitation des déplacements des collaborateurs chez le client et la réduction des coûts ne sont considérés comme des avantages du Cloud que par une faible part des répondants.

Globalement, les cabinets de plus petite taille sont proportionnellement plus nombreux à considérer les éléments cités comme des avantages, en particulier les structures unipersonnelles.

⁴ Question à l'initiative d'INTUIT

NB : les « autres » réponses citées, relèvent majoritairement d'inconvénients, question traitée ci-après.

Les avantages du Cloud



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 486 répondants

2.1.3 Les inconvénients du Cloud⁵

Les trois principaux risques pour les cabinets répondants sont les suivants :

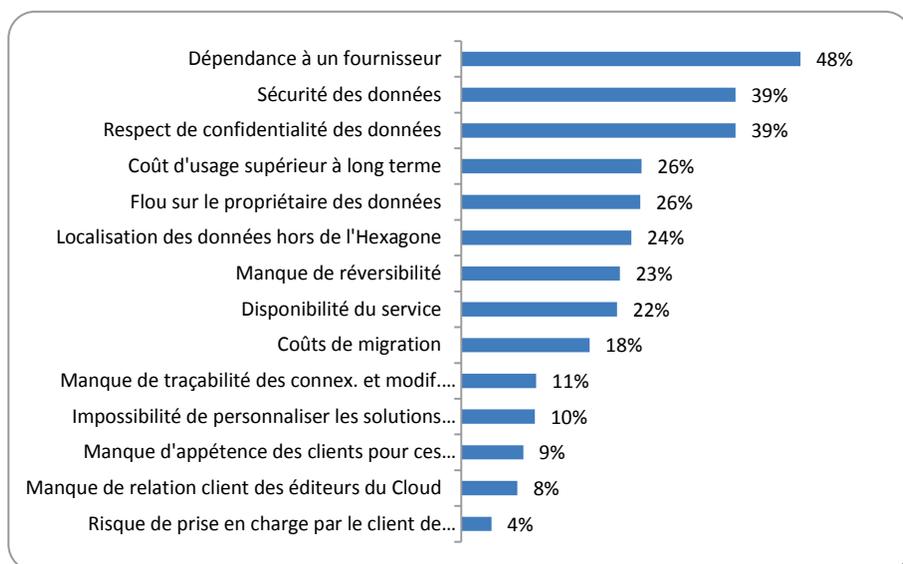
- la dépendance à un fournisseur (48 %) ;
- la sécurité des données (39 %) ;
- le respect de la confidentialité des données (39 %).

Le risque de prise en charge de l'activité de saisie, le manque de relation client des éditeurs de Cloud et le manque d'appétence des clients pour ce type de solution ne sont considérés comme des inconvénients que par moins d'un cabinet sur dix.

Comme ils étaient moins nombreux à considérer les réponses proposées comme des avantages, les cabinets de plus de 50 salariés sont également moins nombreux à considérer les diverses propositions comme des inconvénients.

⁵ Question à l'initiative d'INTUIT

Les inconvénients du Cloud

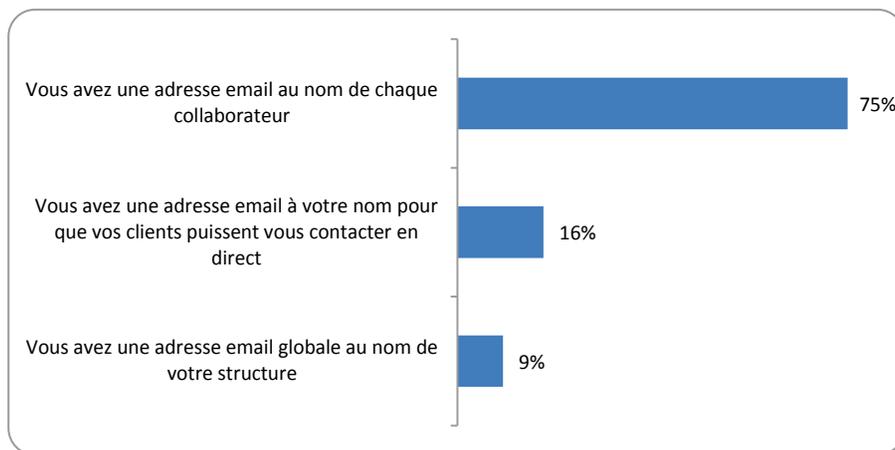


Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 486 répondants

3 L'adresse électronique

Dans les 3/4 des cabinets, chaque collaborateur dispose d'une adresse email dédiée. Dans les structures unipersonnelles, 89 % des experts-comptables ont une adresse email à leur nom.

Le fonctionnement des adresses électroniques dans les cabinets



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 462 répondants.

TITRE II

La gestion des missions et des échanges avec le client

A retenir

L'intégration comptable automatique se fait, pour près des 2/3 des cabinets répondants, par fichier acquis auprès des banques.

Les solutions numériques les plus récentes sont encore peu utilisées par les cabinets d'expertise comptable pour la collecte des factures : 2/3 des cabinets les collectent au format papier et ¼ par scan.

La transmission électronique se fait très majoritairement par email et concerne plus particulièrement les bulletins de paie, les comptes annuels, les situations prévisionnelles et les attestations diverses.

1 cabinet répondant sur 4 propose à ses clients des applicatifs de relations clients utilisables sur Smartphone et/ou tablette. Ils sont également 1 sur 4 à indiquer étudier cette possibilité.

Dans près de 90 % des cas, l'archivage électronique des documents se fait par sauvegarde l'outil de production (50 %) ou la GED (38 %).

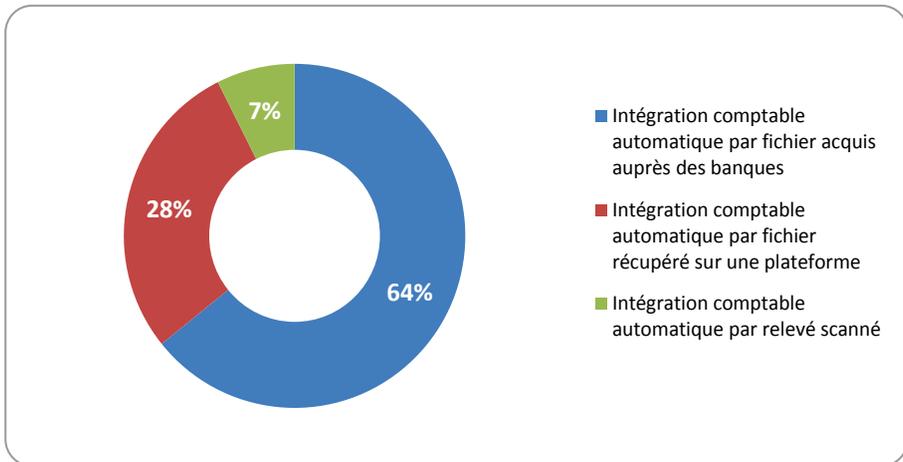
Les portails déclaratifs « jedecclare.com », « Net Entreprises » et « le site impots.gouv.fr » sont utilisés par environ 2/3 des cabinets d'expertise comptable répondants en 2015.

1 L'intégration comptable automatique

L'intégration comptable automatique par fichier acquis auprès des banques est la solution utilisée par près des 2/3 des cabinets répondants et plus de façon plus marquée pour ceux de 10 salariés et plus.

Celle par fichier récupéré sur une plateforme est citée par 28 % des répondants, mais est plus souvent utilisée par ceux de moins de 10 salariés.

L'utilisation de solutions pour l'intégration comptable automatique



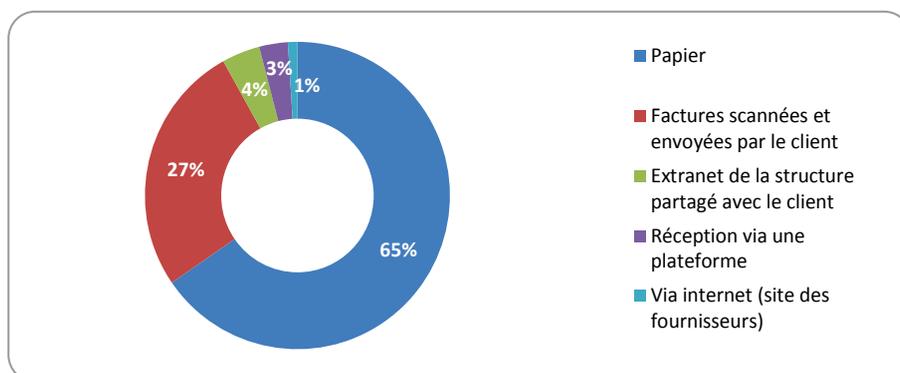
Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 312 répondants

2 La collecte des factures clients

Les 2/3 des cabinets répondants indiquent collecter les factures au format papier et 1 sur 4 par scan. Les solutions numériques les plus récentes (extranet, plateforme, site internet des fournisseurs) sont encore peu utilisées.

Les résultats sont sensiblement les mêmes, quelle que soit la taille du cabinet, hormis les structures unipersonnelles qui sont proportionnellement plus nombreuses à recevoir les factures scannées et un peu moins par papier que les autres.

Le mode de collecte des factures client



Le mode de collecte des factures client, selon la taille

| | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND |
|---|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----|
| Papier | 65% | 54% | 69% | 57% | 70% | 74% | 68% | 62% | 50% |
| Factures scannées et envoyées par le client | 27% | 37% | 21% | 33% | 23% | 21% | 27% | 25% | 50% |
| Extranet de la structure partagé avec le client | 4% | 4% | 6% | 5% | 4% | 3% | 2% | 5% | 0% |
| Réception via une plateforme | 3% | 4% | 2% | 3% | 2% | 1% | 3% | 5% | 0% |
| Via internet (site des fournisseurs) | 1% | 0% | 2% | 2% | 2% | 0% | 0% | 2% | 0% |

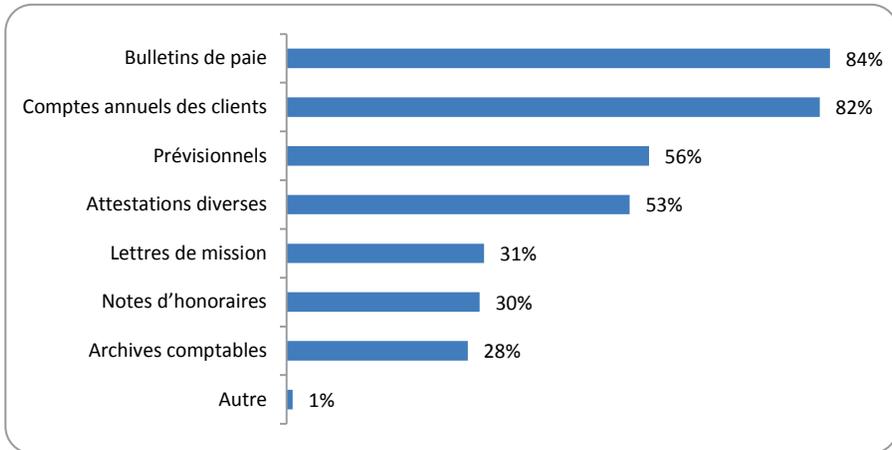
Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 398 répondants

3 La transmission électronique des documents aux clients

Les cabinets répondants déclarent majoritairement avoir recours à la transmission électronique pour les documents suivants et ce, quelle que soit la taille de l'entreprise :

- les bulletins de paie (84 %) ;
- les comptes annuels (82 %) ;
- les situations prévisionnelles (56 %) ;
- les attestations diverses (53 %).

Les documents transmis électroniquement aux clients



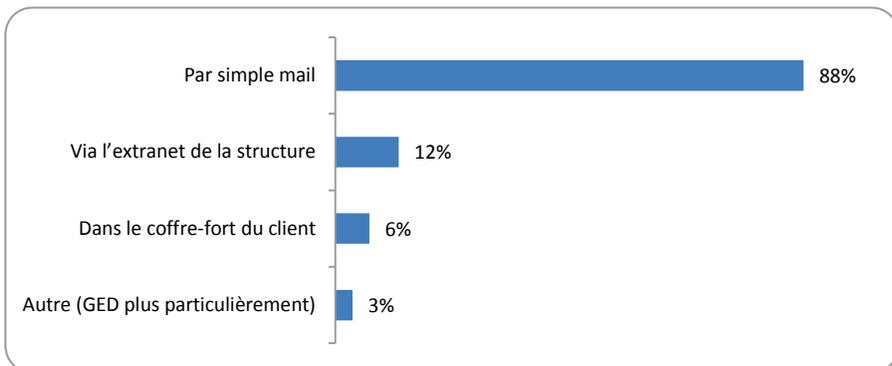
Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 439 répondants

La transmission électronique des documents par mail est utilisée par 88 % des cabinets répondants. Ce mode de transmission est un peu moins utilisé par les structures de 50 salariés et plus.

12 % des répondants ont également recours à l'extranet et 6 % dans le coffre-fort du client, ces deux solutions étant proportionnellement plus utilisées par les cabinets de 50 salariés et plus.

Parmi les « autres » réponses, la GED est l'outil le plus fréquemment cité.

Les modes de transmission électronique de documents aux clients



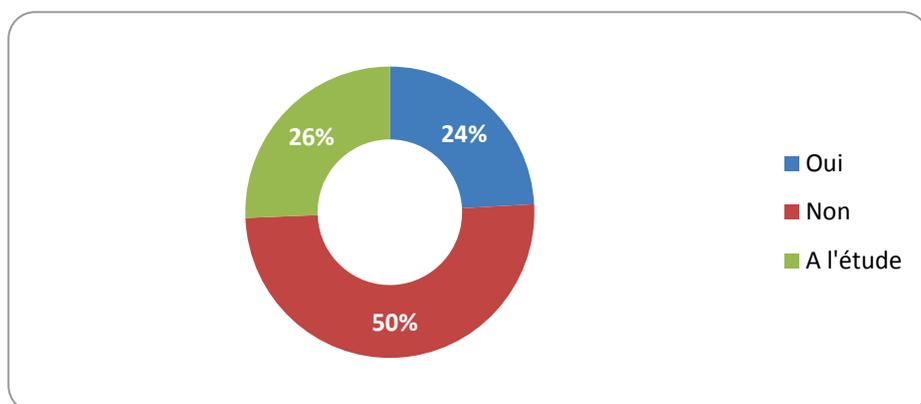
Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 439 répondants

4 Les applicatifs de la relation client

1 cabinet répondant sur 4 propose à ses clients des applicatifs de relations clients utilisables sur Smartphone et/ou tablette. Ils sont également 1 sur 4 à indiquer étudier cette possibilité.

Cette solution est plus développée dans les cabinets de 20 salariés et plus (47 % des cabinets de 50 salariés et plus, 24 % des cabinets de 20 à 49 salariés) et dans les structures unipersonnelles (26 %).

La mise à disposition auprès des clients d'applicatifs de relations clients utilisables sur smartphone et/ou tablettes

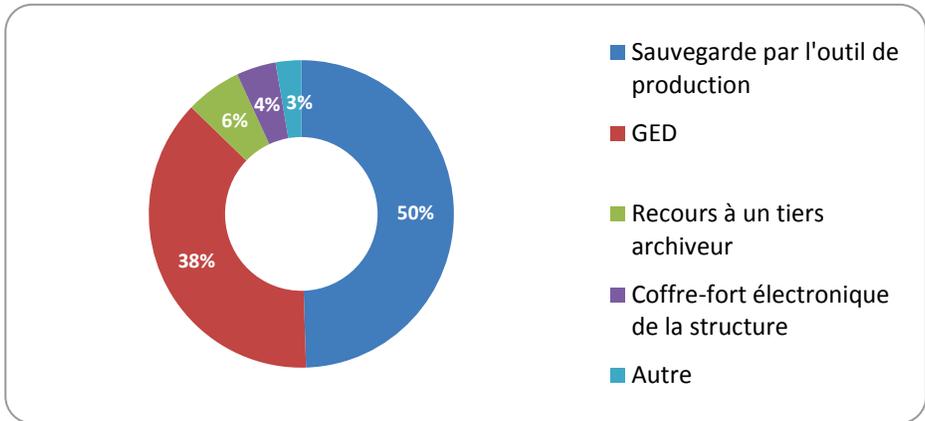


Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 400 répondants

5 L'archivage électronique des dossiers clients

Dans près de 90 % des cas, l'archivage électronique des documents se fait par l'outil de production (50 %) ou la GED (38 %) ; la première étant plus développée dans les petites structures et la seconde dans les plus grandes structures (hormis les structures unipersonnelles, se rapprochant des caractéristiques des cabinets de 50 salariés et plus).

Le mode d'archivage électronique des dossiers clients



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 406 répondants

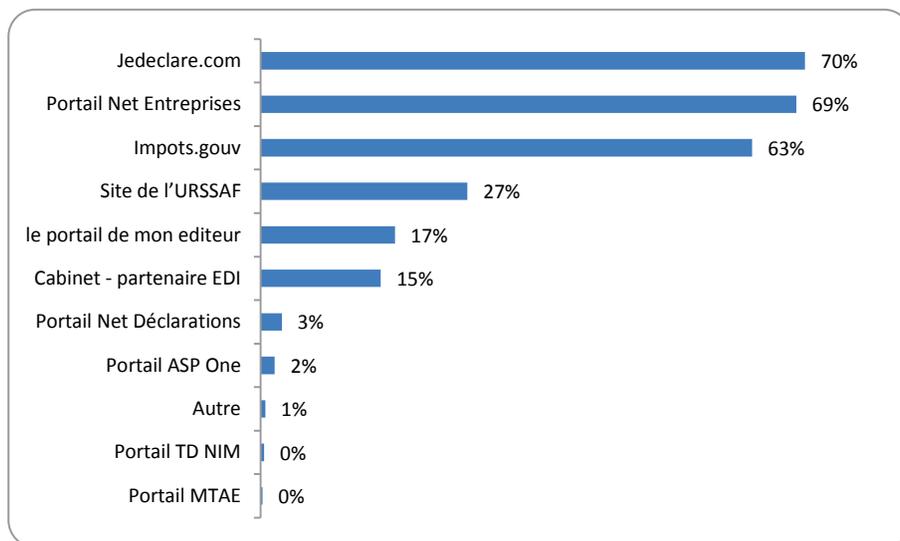
6 L'utilisation des portails déclaratifs dans les cabinets

Trois portails déclaratifs, non exclusifs les uns des autres, sont utilisés par environ 2/3 des cabinets d'expertise comptable répondants en 2015 :

- Jedeclare.com (70 % des cabinets répondants) ;
- Net Entreprises (69 %) ;
- Le site des impôts (63 %)

Les entreprises répondantes ont également cité le site de l'URSSAF, le portail de leur éditeur et les cabinets partenaires EDI pour les télé-déclarations fiscales et sociales des clients.

L'utilisation des portails déclaratifs par les cabinets



L'utilisation des portails déclaratifs par les cabinets, selon leur taille

| | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND |
|---------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----|
| Jedecclare.com | 70% | 61% | 72% | 67% | 80% | 78% | 85% | 68% | 9% |
| Portail Net Entreprises | 69% | 84% | 76% | 70% | 69% | 66% | 78% | 65% | 13% |
| Impots.gouv | 63% | 88% | 78% | 61% | 60% | 52% | 71% | 62% | 13% |
| Site de l'URSSAF | 27% | 35% | 34% | 25% | 35% | 22% | 29% | 20% | 4% |
| le portail de mon éditeur | 17% | 16% | 24% | 23% | 13% | 14% | 20% | 15% | 9% |
| Cabinet - partenaire EDI | 15% | 10% | 14% | 14% | 13% | 14% | 22% | 27% | 0% |
| Portail Net Déclarations | 3% | 4% | 4% | 0% | 5% | 4% | 0% | 3% | 0% |
| Portail ASP One | 2% | 0% | 4% | 0% | 0% | 0% | 5% | 5% | 0% |
| Autre | 1% | 0% | 2% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Portail MTAE | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Portail TD NIM | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 439 répondants

7 Les principaux portails

7.1 Le portail jedeclare.com (abonnés directement)

- ★ *Jedeclare.com est un portail de télé-déclaration destiné aux entreprises, experts comptables et OGA. Il assure la télétransmission et le suivi des déclarations fiscales et des déclarations sociales.*

Le taux d'utilisation du portail « jedeclare.com » est très élevé et fluctuant selon la taille des cabinets : de 61 % pour les structures unipersonnelles à 85 % pour celles de 20 à 49 salariés, parmi les répondants à l'enquête 2015.

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 439 répondants

7.2 Le portail [Net Entreprises](http://Net-entreprises.fr)

- ★ *Net-entreprises.fr est le service proposé aux entreprises, aux collectivités et à leurs mandataires (experts-comptables, AGC, centres et associations de gestion agréés...) par l'ensemble des organismes de protection sociale pour effectuer et régler leurs déclarations sociales par Internet.*

L'utilisation du portail [Net Entreprises](http://Net-entreprises.fr) est à la fois très répandue (près de 70 % des cabinets y ont recours) et diffère selon la taille des cabinets : elle est moins fréquente dans les grands cabinets (65 %) que dans les structures unipersonnelles (84 %), parmi les répondants à l'enquête 2015.

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 439 répondants

7.3 Le site « impots.gouv.fr »

- ★ *impots.gouv.fr est le site d'informations et de services utiles à la déclaration et au paiement de l'impôt pour les particuliers, professionnels et collectivités locales.*

Près des deux tiers des répondants à l'enquête 2015 ont déclaré utiliser le site internet « impots.gouv.fr ». La taille de la structure a un impact sur l'utilisation : plus la taille du cabinet est petite et plus le taux de recours est élevé, hormis pour les cabinets de 20 à 49 salariés pour lesquels l'utilisation est plus fréquente.

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 439 répondants

7.4 Les sites des organismes sociaux (Urssaf)

- ★ *Le site de l'Urssaf vous guide dans la déclaration, le calcul et le paiement des cotisations et vous informe sur les formalités d'aide à la création d'entreprise et l'emploi salarié.*

L'utilisation du site de l'URSSAF est en revanche moins répandue puisque seuls 27 % des cabinets répondant ont déclaré y avoir recours. L'utilisation du site varie selon la taille du cabinet mais pas de façon linéaire : 35 % pour les cabinets sans salariés, 25 % pour ceux de 3 à 5 salariés, 29 % pour ceux de 20 à 49 salariés, 20 % pour ceux de 50 salariés et plus.

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 439 répondants

TITRE III

La sécurité informatique

A retenir

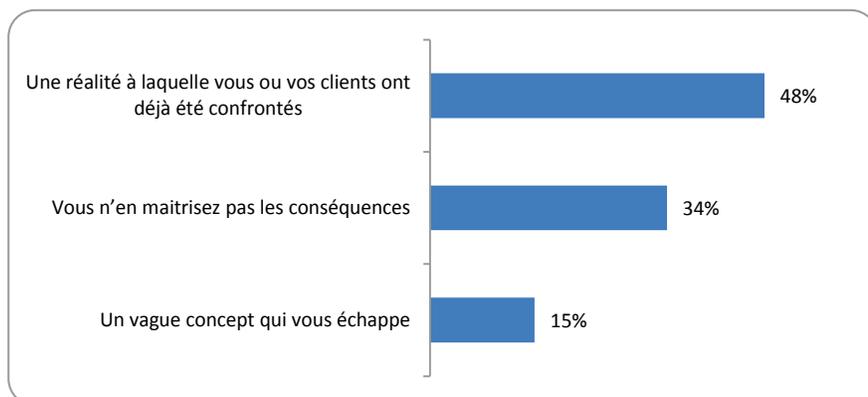
Près de la moitié des cabinets répondants ont indiqué qu'un de leur client ou eux-mêmes ont déjà été confrontés à la cybercriminalité. La sécurité des serveurs et l'atteinte à la confidentialité des données du cabinet et/ou des clients sont les risques auxquels les cabinets répondants ont été le plus confrontés. Pour la majorité, les comptes annuels des clients, les bulletins de paie, les mails et les documents dans la GED sont à sécuriser en priorité.

Près de la moitié des cabinets répondants (48 %) ont indiqué qu'un de leur client ou eux-mêmes avaient déjà été confrontés à la cybercriminalité. Ce risque semble augmenter avec la taille de l'entreprise : 69 % des cabinets de plus de 50 salariés contre 35 % des structures unipersonnelles.

Le tiers des répondants déclare ne pas en maîtriser les conséquences. Les grands cabinets semblent plus préparés à ce type de risque.

Pour 15 % des répondants, la cybercriminalité est un concept vague, qui leur échappe et de façon plus marquée pour les très petites structures.

La cybercriminalité pour les cabinets



La cybercriminalité pour les cabinets, par taille

| La cybercriminalité est pour vous : | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND |
|--|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|----|
| Une réalité à laquelle vous ou vos clients ont déjà été confrontés | 48% | 35% | 43% | 50% | 54% | 47% | 55% | 69% | 9% |
| Vous n'en maîtrisez pas les conséquences | 34% | 45% | 39% | 38% | 39% | 39% | 35% | 23% | 0% |
| Un vague concept qui vous échappe | 15% | 22% | 20% | 18% | 9% | 19% | 14% | 9% | 0% |

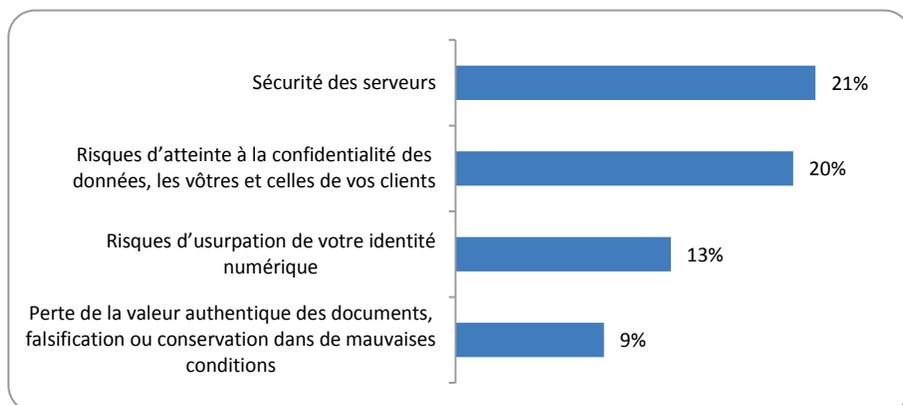
Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 459 répondants

La sécurité des serveurs (21 %) et l'atteinte à la confidentialité des données du cabinet et/ou des clients (20 %) sont les risques auxquels les cabinets répondants ont été le plus confrontés.

Les cabinets de 50 salariés et plus sont proportionnellement plus nombreux à avoir été confronté aux risques de sécurité des serveurs, d'atteinte à la confidentialité des données ou d'usurpation d'identité numérique.

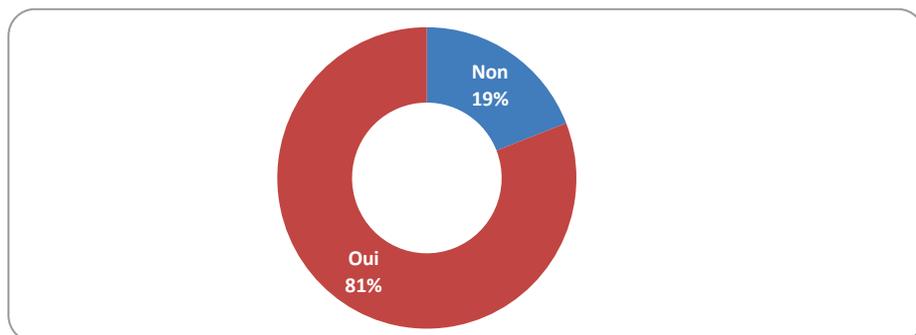
Plus de 8 cabinets sur 10 ont mis en place des solutions, notamment dans les cabinets de 50 salariés et plus (94 %). Ils ne sont en revanche que 53 % dans les structures unipersonnelles.

Les risques liés à la cybercriminalité



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 459 répondants

La mise en place de solutions pour répondre à la cybercriminalité, par taille



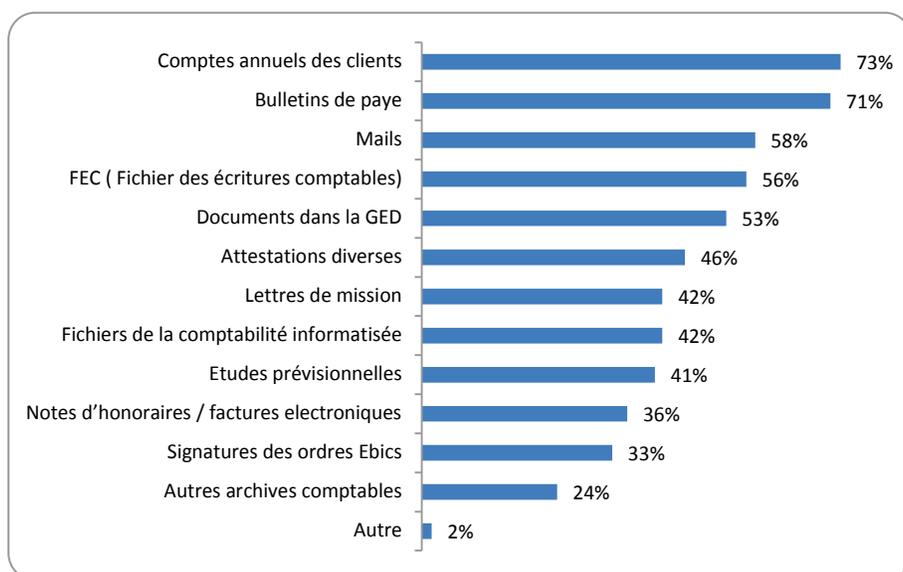
Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 173 répondants

Pour plus de la moitié des cabinets répondants, il est important de sécuriser informatiquement :

- les comptes annuels des clients (73 %) ;
- les bulletins de paye (71 %) ;
- les mails (58 %) ;
- le fichier des écritures comptables (56 %).

Les « autres » réponses indiquent majoritairement qu'il est important de sécuriser l'ensemble des documents.

Les documents qu'il est important de rendre inviolables (intègres ou modifiables)



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 459 répondants

TITRE IV

Les cabinets et Internet

A retenir

Les $\frac{3}{4}$ des cabinets répondants sont dotés d'un site internet, avec un taux d'équipement qui croît avec la taille du cabinet.

La majorité des cabinets confie la gestion de leur site à un prestataire externe.

Le rythme de mise à jour du site fait apparaître 2 tendances : une mise à jour hebdomadaire ou mensuelle a minima, pour les cabinets de 50 salariés et plus et une actualisation en fonction de l'actualité pour les autres.

Pour la grande majorité des répondants, le site internet est une vitrine commerciale. Plus de la moitié d'entre eux ont ainsi doté leur site d'un espace dédié à leurs clients, afin qu'ils puissent avoir accès à leurs documents, saisir leurs données en ligne, consulter des informations légales ou sectorielles.

1 Le taux d'équipement en site internet

Les trois quarts des cabinets répondants en 2015 déclarent être équipés d'un site internet.

Sans grande surprise, le taux d'équipement augmente avec la taille du cabinet, les structures de plus de 50 salariés étant presque toutes dotées d'un site internet (97 %).

Les cabinets disposant d'un site Internet selon leur taille

| | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | NC ⁶ |
|-----------------------|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----------------|
| Site Internet en 2015 | 75% | 45% | 56% | 66% | 76% | 83% | 87% | 97% | 75% |

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 465 répondants.

⁶ Non communiqué

2 Les raisons d'absence de site Internet

L'enquête menée en 2014⁷ indique que la question du coût n'est pas l'explication la plus souvent mise en avant par les cabinets pour justifier le fait qu'ils ne disposent pas de site Internet. Les principaux arguments sont en effet :

- le temps nécessaire à la mise à jour du contenu (71 % des cabinets sans site ayant répondu) ;
- un choix de ne pas être présent sur Internet (38 %) ;
- cela n'apporte pas de nouveaux clients (35 %) ;
- le coût n'arrivant qu'en dernière position, avec 27 % des répondants. Sachant que ce sont les plus petites structures qui mettent le plus souvent cet argument en avant : 53 % des cabinets sans salarié et 43 % des 1 à 2 salariés.

3 La gestion des sites Internet des cabinets

La majorité des cabinets confie la gestion de leur site à un prestataire externe :

- 33 % ont souscrit à un service proposant des sites pré formatés et paramétrables ;
- 16 % font appel à un webmaster indépendant ;
- 7 % passent par une agence de communication ;
- 12 % se voient proposer ce service par le réseau auquel ils appartiennent ;
- ils sont toutefois un sur trois à confier cette tâche à un collaborateur de leur cabinet (webmaster interne).

⁷ Gestion des cabinets - Enquête de l'Observatoire 2014 - www.biliordre.fr

La gestion des sites Internet des cabinets selon la taille

| | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND |
|--|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----|
| Souscription à un service proposant des sites préformatés et paramétrables | 33% | 33% | 18% | 47% | 38% | 37% | 42% | 16% | 0% |
| Un webmaster indépendant | 16% | 19% | 21% | 29% | 21% | 20% | 11% | 3% | 33% |
| Une agence de communication | 7% | 5% | 7% | 0% | 0% | 8% | 8% | 10% | 33% |
| Utilisation du service proposé par le réseau auquel vous appartenez | 12% | 0% | 7% | 0% | 10% | 10% | 16% | 21% | 0% |
| Un Webmaster interne | 33% | 43% | 46% | 24% | 31% | 24% | 23% | 49% | 33% |

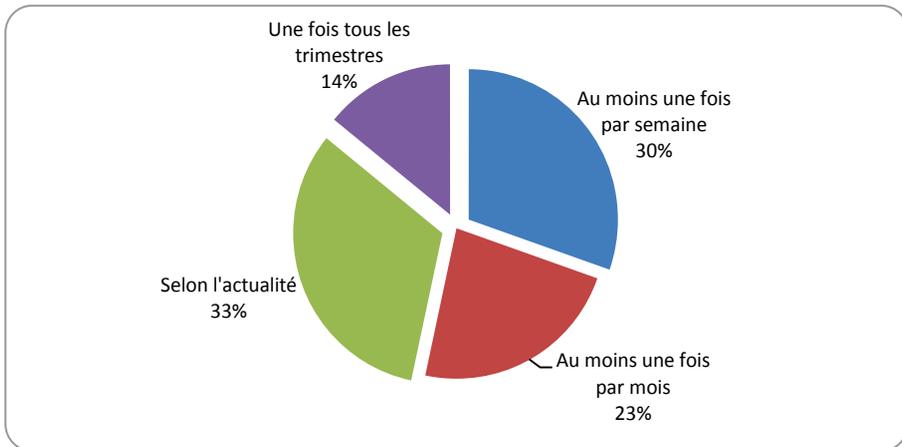
Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 313 répondants ayant un site internet.

4 Le rythme de mise à jour des sites des cabinets

Parmi les répondants, 33 % des cabinets disposant d'un site l'actualisent en fonction de l'actualité mais 30 % l'actualisent hebdomadairement, traduisant deux tendances distinctes :

- plus de la moitié des cabinets de plus de 50 salariés le mette à jour toutes les semaines et près des trois quarts au moins une fois par mois ;
- pour les cabinets de moins de 50 salariés, l'actualisation se fait, le plus souvent, en fonction de l'actualité.

Le rythme de mise à jour des sites Internet des cabinets



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 283 répondants ayant un site internet

5 La nature des sites Internet des cabinets

Pour plus de 9 cabinets répondants sur 10 (ayant un site internet) et ce, quelle que soit sa taille, le site internet est, avant tout, une vitrine commerciale.

Globalement, plus le cabinet est grand et plus l'offre de services de son site Internet est variée :

- plus de la moitié des cabinets ont doté leur site d'un espace dédié à leurs clients, afin que ces derniers puissent avoir accès à leurs documents, saisir leurs données en ligne, consulter des informations légales ou sectorielles... Mais le taux d'équipement varie fortement selon la taille :
 - de 48 % pour les experts-comptables exerçant seuls ;
 - à plus de 75 % pour les structures employant plus de 50 collaborateurs.
- ils sont en revanche moins nombreux à avoir mis en place des outils dédiés aux collaborateurs (19 %), à l'échange de données (30 %) ou d'applications en mode SaaS (28 %). Là-encore, le taux d'équipement est une fonction croissante de la taille de la structure.

Inutile de dire que ces outils, même s'ils constituent un investissement pour les cabinets (un investissement d'autant plus significatif que la structure est petite) devront impérativement être développés à l'avenir :

- pour être visible vis-à-vis des prospects et des futurs collaborateurs. Difficile en effet d'imaginer un jeune diplômé qui ne chercherait pas à se renseigner sur son futur employeur via Internet ;
- pour améliorer leur relation client. Alors que la concurrence se renforce, la fidélisation s'impose en effet comme une problématique à ne pas négliger pour les experts-comptables ;
- pour continuer à gagner en productivité : récupération de certaines informations des clients, réalisation d'une partie de la saisie par les clients, possibilité de télétravail pour les collaborateurs⁸, etc.⁹

Les services proposés sur le site Internet des cabinets selon leur taille

| % des cabinets proposant : | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND |
|-----------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|------|
| Vitrine commerciale | 95% | 96% | 90% | 90% | 91% | 97% | 100% | 97% | 100% |
| Un espace dédié aux clients | 57% | 48% | 53% | 40% | 51% | 52% | 55% | 76% | 100% |
| Echange de données | 30% | 17% | 23% | 36% | 23% | 26% | 32% | 39% | 67% |
| Autres appli. en mode SaaS | 28% | 26% | 30% | 24% | 30% | 25% | 15% | 41% | 67% |
| Un espace dédié aux collab | 19% | 4% | 7% | 12% | 26% | 14% | 11% | 39% | 33% |

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 350 répondants ayant un site internet

⁸ Seuls 8 % des cabinets répondants ont en effet recours au télétravail (en temps partiel pour plus de la moitié des cabinets concernés).

⁹ Gestion des cabinets - Enquête de l'Observatoire 2014 - www.bibliordre.fr

TITRE V

Les cabinets et la communication
digitale

A retenir

Les 2/3 des cabinets répondants ont déclaré avoir recours aux réseaux sociaux ; LinkedIn, Facebook et Viadéo étant les réseaux les plus utilisés.

Les forums en ligne constituent un outil moins utilisé : seuls 11 % des cabinets répondants y ont recours.

Les cabinets font montre d'un intérêt pour les communautés collaboratives puisque seuls 23 % des cabinets répondants déclarent ne pas s'y intéresser. Pour 42 % des cabinets, cela permet de fidéliser ses clients et pour 35 % d'identifier et de créer de nouvelles missions.

1 Les réseaux sociaux

Les 2/3 des cabinets répondants ont déclaré avoir recours aux réseaux sociaux. Par taille, ils sont proportionnellement plus utilisés dans les cabinets de plus de 50 salariés (84 %) mais également dans les structures unipersonnelles (71 %), pour qui ce peut être un moyen de se rendre visible et de sortir de son isolement.

Si l'impact direct sur le business d'une présence sur les réseaux sociaux est par nature bien délicat à mesurer, ces médias ne devraient pas être négligés par rapport à la visibilité du cabinet : vis-à-vis des clients et prospects, mais aussi vis-à-vis des collaborateurs et futurs collaborateurs.

- les jeunes issus des générations Y et Z sont en effet nés avec ces réseaux sociaux et leur premier réflexe est de les consulter quand ils cherchent une information. Pour certains d'entre eux, ne pas être présent sur ces réseaux, c'est tout simplement ne pas exister ;
- les réseaux sociaux, du moins certains d'entre eux, sont par ailleurs d'excellents moyens de se forger une réputation et de s'assurer une certaine visibilité¹⁰, y compris pour des structures de petites taille qui n'ont pas forcément la surface financière ou les relais pour activer les leviers de reconnaissance classique : petits déjeuners, conférences, articles de presse, publicité, etc. à condition toutefois de les utiliser pour diffuser des contenus de qualité qui permettent de véritablement différencier le cabinet de ses concurrents¹¹.

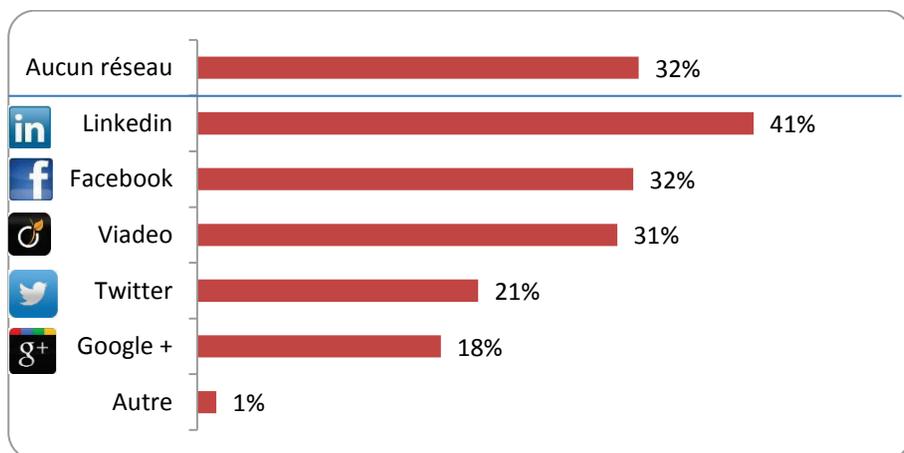
¹⁰ Ce sont par exemple d'excellents vecteurs pour affirmer une compétence particulière envers l'environnement : confrères, professions connexes, clients, collaborateurs...

¹¹ Gestion des cabinets - Enquête de l'Observatoire 2014 - www.bibliordre.fr

Les cabinets (les structures d'une certaine taille, mais pas seulement donc) commencent d'ailleurs à mesurer le potentiel de ces réseaux et les avantages qu'ils peuvent en retirer. Les cabinets ayant répondu ont le plus souvent recours à LinkedIn (41 %), Facebook (32 %) et Viadeo (31 %) :

- pour les structures de 50 salariés et plus répondantes, plus de la moitié ont recours à ces 3 réseaux sociaux. Près d'une sur deux utilise également twitter ;
- plus de la moitié des structures unipersonnelles répondantes ont recours à LinkedIn et plus du tiers à Viadeo ;
- pour les autres structures répondantes, LinkedIn est le réseau social le plus fréquemment utilisé.

La présence des cabinets sur les réseaux sociaux



La présence des cabinets par taille sur les réseaux sociaux

| | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND |
|------------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|------|
| Utilisation d'un réseau social | 68% | 71% | 64% | 61% | 54% | 58% | 63% | 84% | 100% |
| Pas de recours aux réseaux sociaux | 32% | 29% | 36% | 39% | 46% | 43% | 37% | 16% | 0% |

Le type de réseau social utilisé, par taille

| % des cabinets ayant recours à : | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND |
|----------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|----|
| Linkedin | 41% | 51% | 36% | 43% | 40% | 34% | 43% | 56% | 8% |
| Facebook | 32% | 24% | 27% | 24% | 30% | 35% | 34% | 56% | 5% |
| Viadeo | 31% | 35% | 31% | 25% | 19% | 29% | 34% | 53% | 3% |
| Twitter | 21% | 12% | 15% | 19% | 13% | 23% | 18% | 46% | 3% |
| Google + | 18% | 16% | 25% | 18% | 16% | 16% | 18% | 23% | 3% |
| Autre | 1% | 0% | 2% | 0% | 2% | 1% | 0% | 4% | 0% |

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 512 répondants
Détails « Autre » : Vimeo, You Tube, SlideShare, Pacioli, ...

2 Les forums en ligne

Seules 11 % des structures répondantes ont indiqué utiliser les forums en ligne. Les cabinets de 1 à 5 salariés sont un peu plus nombreux à déclarer y participer. Inversement, seules 7 % des structures unipersonnelles et de 6 à 9 salariés y participent.

Les forums les plus fréquemment cités sont les suivants :

- l'Union des libéraux¹² ;
- les Experts en gestion (RCA)¹³ ;
- LinkedIn¹⁴ ;
- Viadeo¹⁵ ;
- Compta On-line¹⁶ ;

¹² <http://www.e-c-f.fr/forum-union-des-liberaux.html>

¹³ <https://www.experts-en-gestion.fr>

¹⁴ <https://fr.linkedin.com>

¹⁵ <http://fr.viadeo.com/fr>

¹⁶ <http://www.compta-online.com/>

- Comptalia¹⁷ ;
- l'Ordre des experts-comptables¹⁸.

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 445 répondants

3 Les communautés collaboratives¹⁹

Pour 42 % des cabinets ayant répondu, fédérer ses clients dans une communauté collaborative semble judicieux pour les fidéliser.

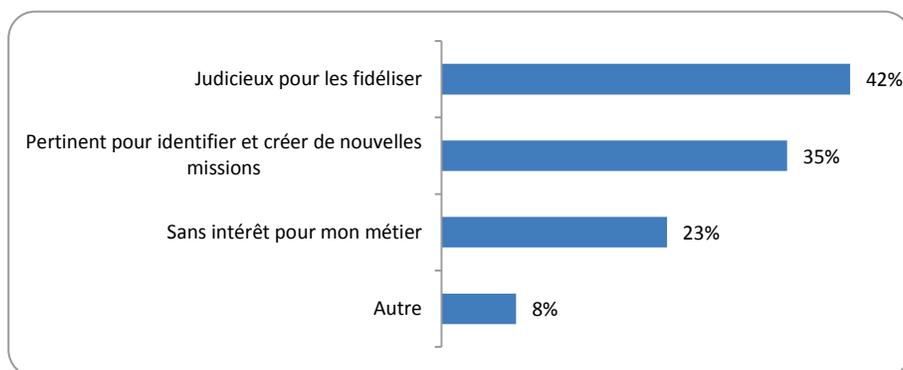
35 % estiment également que la mise en place de cette communauté est pertinente pour identifier et créer de nouvelles missions.

Seuls 23 % d'entre eux estiment cela sans intérêt.

Parmi les « autres » réponses citées, plusieurs cabinets indiquent que mettre en place ces communautés est chronophage. D'autres indiquent qu'ils n'y avaient pas pensé ou que cela mérite réflexion.

Il est à noter que plus la taille du cabinet est importante et plus la part de ceux trouvant ces communautés judicieuses et pertinentes est élevée.

Les avantages perçus de la communauté collaborative



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 512 répondants

¹⁷ <http://www.comptalia.com>

¹⁸ <http://www.experts-comptables.fr/>

¹⁹ Question à l'initiative de VISIATIV

TITRE VI

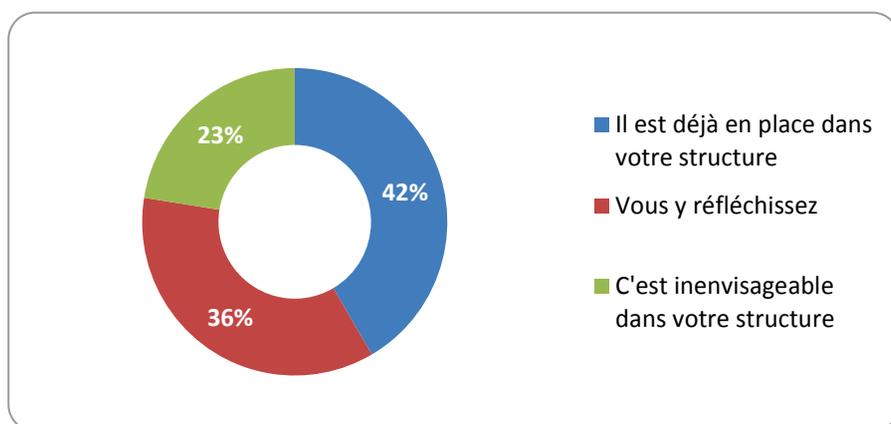
Le télétravail

A retenir

Le télétravail est une organisation du travail déjà courante chez les experts-comptables puisque il est déjà mis en place dans 42 % des structures répondantes. Il pourrait se développer à l'avenir car il est envisagé dans 36 % des cabinets répondants et plus particulièrement dans les cabinets de 20 salariés et plus. Seuls 23 % des cabinets considèrent sa mise en place comme inenvisageable.

Le télétravail est proportionnellement plus développé dans les petites structures et notamment dans les structures unipersonnelles (63 %). Néanmoins, il pourrait se développer à l'avenir de manière significative dans les structures de 20 salariés et plus : il est en effet envisagé par 59 % des cabinets de plus de 50 salariés et par 45 % des cabinets de 20 à 49 salariés.

La mise en place du télétravail au sein du cabinet



La mise en place du télétravail au sein du cabinet, par taille

| | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND |
|---|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----|
| Il est déjà en place dans votre structure | 42% | 63% | 49% | 40% | 38% | 44% | 33% | 33% | 33% |
| Vous y réfléchissez | 36% | 28% | 22% | 33% | 30% | 30% | 45% | 59% | 67% |
| C'est inenvisageable dans votre structure | 23% | 9% | 29% | 27% | 32% | 26% | 22% | 9% | 0% |

Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 320 répondants

TITRE VII

Transformation et nouveaux métiers

A retenir

Si près de 2 cabinets sur 3 voient la transformation numérique comme une obligation de développement de leur structure, ils sont également 1 sur 3 à la considérer comme une opportunité de vente de nouvelles missions.

A ce titre, lorsque la norme professionnelle relative aux activités commerciales et actes d'intermédiaire (en attente de parution) le permettra, près de la moitié des cabinets répondants envisage de proposer à leurs clients la vente/location de logiciels ou matériels informatiques.

1 Transformation numérique

Pour les cabinets d'expert-comptable ayant répondu à l'enquête en 2015, la transformation numérique est avant tout une obligation pour le développement de la structure (64 %).

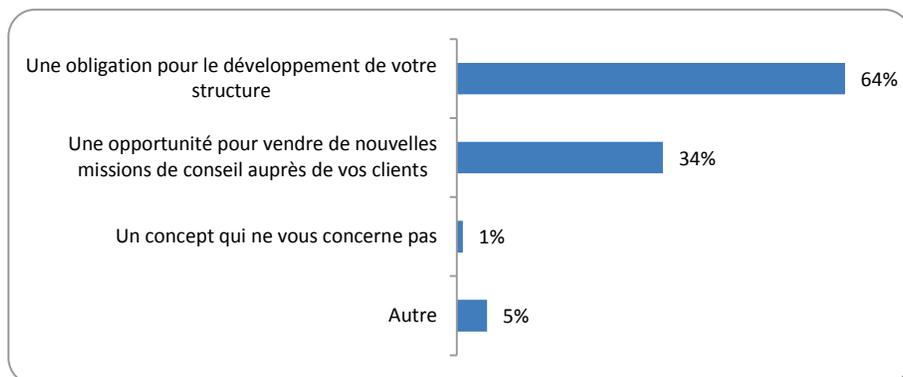
Seule une infime partie des répondants déclare ne pas se sentir concerné par cet enjeu, qui semble pourtant majeur pour la profession.

34 % d'entre eux voient également cette transformation comme une opportunité de développer son activité par la vente de nouvelles missions de conseil à ses clients.

Les cabinets de plus grande taille sont proportionnellement plus nombreux à considérer la transformation numérique à la fois comme une nécessité et comme une opportunité de développement.

Les structures de moins de 5 salariés ayant répondu sont moins nombreuses à considérer le numérique comme une obligation de développement. Elles voient également moins le numérique comme une opportunité de se diversifier et de pouvoir vendre de nouvelles missions à ses clients (29 % pour les cabinets de 0 et de 1 à 2 salariés contre près de la moitié de ceux de 20 salariés et plus).

La transformation numérique pour les cabinets²⁰ :

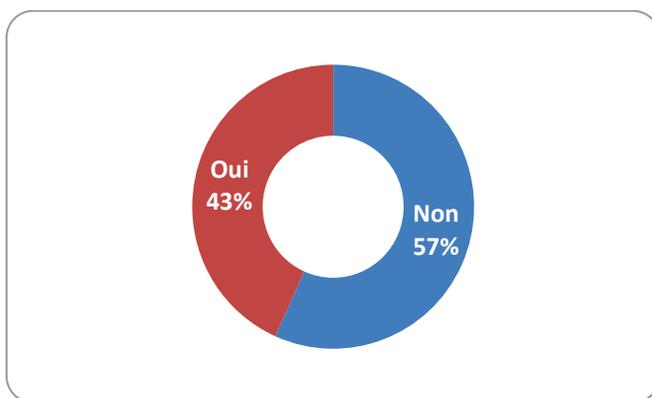


Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 620 répondants

2 Vente/location de logiciels ou matériels informatiques

Lorsque la norme professionnelle sur les activités commerciales le permettra, 43 % des cabinets répondants envisagent de proposer à leurs clients la vente/location de logiciels ou matériels informatiques. Cette solution est plus particulièrement envisagée dans les cabinets d'au moins 20 salariés.

La proposition de vente ou location de logiciels ou matériels informatiques aux clients lorsque la norme le permettra, par taille



Source : Enquête de l'Observatoire 2015 ; 352 répondants

²⁰ Question à l'initiative de VISIATIV

**PRECISIONS
METHODOLOGIQUES**

Cette étude a été réalisée par le Conseil supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables, dans le cadre de l'Observatoire de la Profession Comptable.

Elle s'appuie sur une enquête réalisée par le Conseil supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables en mai 2015, qui vient compléter l'étude sur la gestion des cabinets d'expertise comptable publiée en 2014, sur la thématique du numérique.

1 Echantillon

L'étude se base sur un échantillon de **620 cabinets d'expertise comptable ayant répondu sur la thématique du numérique**. Toutefois, seuls 503 cabinets ont indiqué leur taille d'effectif, indicateur utilisé pour la plupart des croisements. L'échantillon réel de répondants est spécifié sous chaque indicateur car tous les cabinets ayant participé n'ont pas répondu à l'ensemble des questions. Les données n'ont pas été redressées.

| Echantillon 2015 | Ens. | 0 | 1-2 | 3-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >50 | ND ²¹ |
|----------------------------------|--------------|----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|------------------|
| Total | 620 | 52 | 58 | 72 | 65 | 83 | 80 | 93 | 117 |
| Total % | 100 % | 8% | 9% | 12% | 10% | 13% | 13% | 15% | 19% |
| Sexe | | | | | | | | | |
| Femmes | 177 | 25 | 24 | 20 | 23 | 33 | 28 | 24 | 0 |
| Hommes | 321 | 27 | 34 | 51 | 40 | 49 | 49 | 68 | 3 |
| Age | | | | | | | | | |
| Moins de 30 ans | 55 | 2 | 3 | 5 | 4 | 9 | 14 | 18 | 0 |
| Entre 30 et 40 ans | 144 | 21 | 14 | 18 | 11 | 30 | 26 | 23 | 1 |
| Entre 40 et 50 ans | 152 | 16 | 18 | 22 | 26 | 22 | 19 | 29 | 0 |
| Entre 50 et 60 ans | 113 | 6 | 15 | 21 | 15 | 18 | 18 | 18 | 2 |
| Plus de 60 ans | 38 | 5 | 8 | 6 | 9 | 4 | 3 | 3 | 0 |
| Localisation géographique | | | | | | | | | |
| Paris | 116 | 12 | 21 | 25 | 17 | 17 | 9 | 14 | 1 |
| Province | 385 | 40 | 37 | 46 | 48 | 64 | 70 | 78 | 2 |

2 Exploitation des résultats

L'analyse de statistiques suppose de respecter un certain nombre de conditions dans la préparation du recueil des données comme dans leur exploitation ultérieure.

Les données présentées sont les données brutes de l'enquête. Elles sont présentées en pourcentage et ont été rapportées au nombre de répondants à chaque question et non à l'ensemble des participants à l'enquête.

Les réponses obtenues ont fait l'objet de tris croisés afin de restituer une vision précise en fonction de la taille des cabinets répondants.

Lorsque le nombre de réponses était insuffisant pour permettre une lecture statistique, les réponses n'ont pas été exploitées.

²¹ ND : Non déterminée, pour les cabinets répondants qui n'ont pas renseigné la question sur la taille.

3 Mise en garde

Attention ! Pour être utiles, les statistiques doivent toujours être lues et interprétées avec raison. Les données présentées de manière chiffrée doivent être considérées avec une certaine marge d'appréciation.

Il faut en effet garder à l'esprit que ces données :

- sont les données brutes de l'enquête ;
- sont déclaratives ce qui, sans remettre nullement en cause la sincérité des personnes interrogées, ne peut garantir totalement l'exactitude des informations prises en compte²².

Ces points sont tout particulièrement significatifs lors de comparaisons entre deux études successives. La plus grande prudence est recommandée à ce niveau.

4 Comparabilité avec les résultats des enquêtes antérieures

Attention la comparaison des données avec celles de l'étude 2014 peut être délicate dans la mesure où elle ne se base pas sur le même échantillon, les réponses proposées ont pu être modifiées par rapport au questionnaire 2014 et les résultats présentés sont issus des données brutes de l'enquête.

5 Conclusion

Les analyses statistiques présentées dans cet ouvrage ont été élaborées et étudiées avec toute la rigueur nécessaire pour disposer de données pertinentes.

Pour autant, des statistiques demeurent des statistiques : même si elles s'en approchent le plus fidèlement possible, les réponses obtenues ne constituent pas la réalité en tant que telle, c'est-à-dire telle qu'elle

²² Demande incomprise, réponses non à jour.

ressortirait si on interrogeait l'ensemble des entreprises et associations au plan national.

6 Analyse des résultats

Ce document vise à aider les experts-comptables à comprendre la transformation numérique qu'est en train de connaître la Profession.