www.experts-comptables.fr

367
NOVEMBRE 2017

# SIC

LE MAGAZINE DE L'ORDRE DES EXPERTS-COMPTABLES

# Congrès 2017 à Lille

# Les experts-comptables ? Des experts conseil !

# **LOGICIEL DE CAISSE CONFORME :** AVEC CEGID SHOP, SOYEZ PRÊT !

Proposez à vos clients commerçants un nouveau service en ligne sur votre plateforme digitale.

Interface de caisse tactile accessible via un simple navigateur internet, le service caisse de Cegid Shop est la solution conforme qui s'impose pour tous types de points de vente.

Cegid Shop arrive à point pour accompagner une clientèle en attente de solutions simples et rapides à mettre en œuvre face à l'échéance légale du 1er janvier 2018.

www.cegid.com

Cegid

# Capitalisons sur le succès du congrès

Le congrès de Lille a été un succès. Un succès en matière de participation tout d'abord, avec près de 4 900 consœurs et confrères inscrits. Ce congrès se plaçant ainsi en première position des congrès organisés « hors Paris ».

Un succès pour ce qui est du contenu : 93 % des congressistes se sont déclarés satisfaits de leur venue à Lille. Une mention spéciale pour la thématique du conseil et son traitement dans les ateliers notamment. Parmi les critères de "motivation" des congressistes, la rencontre des exposants et l'actualité professionnelle ont été fortement plébiscitées à l'occasion de l'enquête de satisfaction.

Succès d'image également, un évènement de l'ampleur du congrès de l'Ordre est l'occasion de faire parler de la profession, de la montrer sous un jour différent, de rappeler qui nous sommes et d'insister sur ce que nous pouvons apporter à nos clients, à notre économie, au-delà de ce que nous apportons d'ores et déjà.

Un succès aussi, je l'espère, pour nos relations avec les pouvoirs publics, avec en point d'orgue l'intervention de notre ministre de l'Economie et des Finances, Bruno Le Maire. Il s'est montré à l'écoute des difficultés rencontrées par nos cabinets et a rappelé qu'il comptait sur la profession pour accompagner la croissance, soulignant que ce que nous apportons à l'économie était "irremplaçable".

> "93 % des congressistes se sont déclarés satisfaits de leur venue à Lille. Une mention spéciale pour la thématique du conseil et son traitement dans les ateliers."

Mais nous ne saurons si ce congrès a été un très grand succès que dans plusieurs années. Quand nous pourrons dire : « le congrès de Lille a marqué un tournant ».

D'ici là, il faudra capitaliser sur les nombreux points positifs de ce moment fort et la profession doit poursuive sa transformation avec le même optimisme afin ne pas laisser retomber cette belle dynamique. Pour le Conseil supérieur, ce sera un des objectifs des mois qui viennent.

En ligne de mire, le 73e Congrès, qui se tiendra à Clermont-Ferrand dans un peu moins d'un an, et qui se placera dans la continuité, avec pour objectif de permettre à chacun de réfléchir à sa stratégie et de doter son cabinet des outils lui permettant d'évoluer.

**Charles-René Tandé**
Président du Conseil supérieur

# 77 % des attaques numériques ont touché des PME en 2014[1]

## Risques numériques

## Generali vous accompagne

**Prévention**

**Assistance**

**Assurance**

Crédit photo : istock
(1) Étude Symantec, Cybercriminalité et quelques enseignements du FIC 2016

**70 ans au service des experts-comptables**

**www.generali.fr**

GENERALI

**Generali Iard -** Société anonyme au capital de 94 630 300 euros - Entreprise régie par le Code des assurances - 552 062 663 RCS Paris
Siège social : 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris. Société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026

# SOMMAIRE


3. ÉDITORIAL

26. LES ESSENTIELS
Les espaces « Essentiels » et « Découverte » : deux ambiances

30. MICRO-TROTTOIR
Congrès 2017 : ils s'en souviendront

32. TWEETS
#CongresOEC : résumé du 72e Congrès en tweets

34. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
Le congrès national des Conseils de l'ordre : salle comble pour le lancement du 72e Congrès !

36. EN BREF
Ça s'est passé au 72e Congrès !

38. ECMP AU CONGRES
Du monde de l'entreprise aux marches du Parlement

41. WORLD CAFÉ
Construisons ensemble l'avenir et les missions de demain

45. LES PARTENAIRES
Des partenaires nombreux et des innovations dans tous les domaines

49. REGION D'ACCUEIL
Un congrès de géants

## 6. LES PLÉNIÈRES

6. Plénière d'ouverture : **sur la route du conseil**

8. Plénière de clôture : **construisons ensemble les missions de demain**

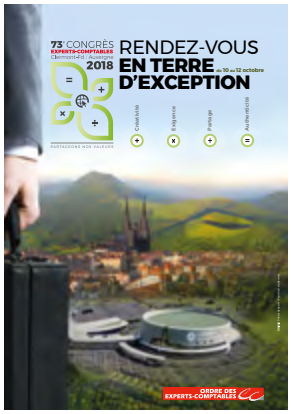
## 10. LES CONFÉRENCES

10. PÔLE SAVOIR ÊTRE
**D'une équipe active** à une équipe proactive

14. PÔLE SAVOIR FAIRE
D'une organisation traditionnelle à une **organisation orientée conseil**

18. PÔLE FAIRE SAVOIR
**D'une communication "libérale** à une commercialisation d'entreprise

22. PÔLE FAIRE
Des missions traditionnelles **aux missions de conseil en pratique**



ORDRE DES EXPERTS-COMPTABLES

**Revue mensuelle de l'ordre des experts-comptables éditée par Experts-Comptables Services • 19, rue Cognacq-Jay 75341 Paris cedex 07** • Tél. 01 44 15 60 00 • Fax 01 44 15 90 05 • **Tirage : 29 800 exemplaires • Directeur de la publication :** Charles-René Tandé, président • **Directeur délégué de la publication :** Olivier Salamito, secrétaire général • **Rédacteur en chef :** Bruno Le Besnerais, président du Comité pilotage des satellites • **Rédacteurs en chef adjoints :** Philippe Sauveplane, René Keravel • **Comité de rédaction :** F. Balden, A. Chandioux, A. Delemer, B. Delmotte, A. Fages, E. Ferdjallah-Cherel, J. Liziard, Pierre-Alain Millot, A. Mourtafii, G. Patetta • **Secrétaire général de rédaction :** Laetitia Gesp • **Secrétaire de rédaction :** Justine Liziard • **Maquette et infographie :** Françoise Balden • **Fabrication :** Catherine Licini • **Régie de la publicité :** APAR - Tél. 01 41 49 02 90 • **Impression :** Imp. Fabrègue • Saint-Yrieix – Limoges – Paris • **Dépôt légal : Novembre 2017** • **Abonnements** (non-membres de l'Ordre) • France et étranger 93,76 € • supplément avion 44,21 € • Agences - 33 % • Ets d'enseignement - 50 % règlement à l'ordre d'Experts Comptables Services • **Liste des annonceurs • Cegid 2e de couv. • Generali p. 4 • Agiris p.13 • Swiss Life p.17 • Alptis p. 21 • la ram p. 25 • Revue Fiduciaire p. 27 • Intuit p. 28-29 • Wnap p. 31 • Ibiza p. 33 • Ciprés p. 35 • PI Electronique p. 39 • Ed. Francis Lefebvre p.40 • Les Déménageurs Bretons p. 43 • Eres p. 44 • EBP p. 46 • Lendix p. 48 • ANCV 3e de couv. • Sage 4e de couv.**

Votre magazine SIC est imprimé sur du papier issu d'une fabrique certifiée ISO 14000/EMAS - imprimeur labellisé IMPRIM'VERT.

# Plénière d'ouverture : sur la route du conseil

Comment conseiller nos clients pour contribuer à la croissance de l'économie française ? En abordant la thématique du conseil sous cet angle pratique et concret, le 72e Congrès s'est donné une double ambition : aider les experts-comptables à savoir être à l'écoute des problématiques de leurs clients, et leur donner toutes les armes pour y répondre.

« Le conseil ? Cela fait 30 ans que nous en parlons. Nous en faisons déjà mais ne savons pas le vendre » : à entendre ces propos sur le thème du congrès avant le coup d'envoi de la plénière d'ouverture, deux questions pouvaient légitimement se poser : pourquoi les experts-comptables s'étaient-ils inscrits en si grand nombre à ce congrès centré sur le conseil ? Et comment les organisateurs allaient-ils revisiter ce thème récurrent afin de capter leur attention trois jours durant ?

Après l'accueil chaleureux d'Hubert Tondeur, président du Conseil régional de l'ordre des experts-comptables de Lille Nord Pas-de-Calais, et des deux co-commissaires du 72e Congrès, Dimitri Loxemand et Gérard Tassou, Charles-René Tandé, président du Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables, a donné les premiers éléments de réponses. En remerciant les 4 900 congressistes – record absolu de participation pour un congrès hors Paris – qui lui faisaient face, il a rappelé que « *tout l'enjeu d'aujourd'hui est de prendre conscience que le conseil est un investissement rentable et non pas une charge* » avant de souhaiter « *que tous les congressistes en soient convaincus à l'issue des trois jours* ». D'où la double ambition du congrès : aider la profession à faire le point sur ses capacités à conseiller et lui fournir des moyens à mettre en œuvre pour le faire concrètement, au bénéfice de leurs cabinets et de la croissance de leurs clients. Conscient du challenge à relever afin que ce changement d'ordre culturel s'opère à l'issue du congrès, il n'a pas hésité à faire appel à Mathieu Bich, magicien, expert en art de convaincre et de concrétiser une idée.

En un instant, le magicien a montré comment le conseil, matérialisé par une lumière, peut naître rien qu'en en parlant, peut circuler de main en main en passant par de multiples chemins et comment il peut se démultiplier. A l'image de ce tour, Charles-René Tandé a appelé les congressistes à s'engager sur la route du conseil en lançant : « *que les idées fusent, qu'elles circulent et soient partagées afin que la magie s'opère et que le congrès commence !* ».

**Arrêt sur image : le marché est là et nous avons des atouts**

Rien de mieux pour provoquer la prise de conscience, stimuler la créativité et mobiliser les énergies pour prendre le virage du conseil qu'un état des lieux de l'évolution des besoins des clients.

Grâce à la présentation d'études, les congressistes ont pu mesurer à quel point le conseil est aujourd'hui crucial pour leur avenir.

Le chiffre d'affaires des cabinets est en effet fragilisé depuis 1990 avec une croissance divisée par deux. Rien qu'entre 2010 et 2016, le pourcentage d'entreprises qui demandent à un expert-comptable de tenir leur comptabilité a chuté de 54 % à 43 %. Et si le taux de marge n'est qu'en légère régression, il est sous forte pression. « *Il faut se préparer à la déréglementation et à la disparition de votre monopole*, a annoncé Philippe Gattet, directeur d'études chez Precepta, groupe Xerfi en commentant l'enquête réalisée auprès de dirigeants d'entreprise[1]. *Avec les nouvelles technologies, la comptabilité 100 % en ligne devient le nouveau standard et les dirigeants, qui la voient comme une contrainte, attendent un service complémentaire* » a-t-il détaillé. D'où la nécessité de devenir « Expert conseil » pour se différencier et apporter de la valeur ajoutée à son client.

Les points positifs ? Le marché du conseil est colossal et pour l'instant essentiellement axé sur les grandes entreprises. Tout est à inventer pour conseiller les PME-TPE. La comptabilité demeure indispensable pour les entreprises et pour les experts-comptables qui restent les interlocuteurs privilégiés des entrepreneurs. « *Vous êtes dans les entreprises, vous disposez de toutes les données et de la confiance des dirigeants* » a-t-il souligné. « *Vous avez donc le chemin le plus court à parcourir pour capter et développer ce marché* ».

> “80 Mds € : c'est le montant du marché du conseil en France, dont un potentiel de 5,5 Mds pour les experts-comptables.”

De g. à dr. : Corinne Delatour, Marie-Christine Bologna, Jean-Paul Ménager, Nicole Calvinhac, Jean-Luc Mohr, Corinne Barrez et Pierre-Luc Sœur

## Signaux encourageants, freins à lever

Les résultats de l'Observatoire sur la position des experts-comptables dans le cœur des entreprises jusqu'à 250 salariés et des associations[2], présentés par TNS Sofres, sont parfaitement en phase avec l'étude menée par l'Ordre auprès de la profession. L'Observatoire confirme la position éminente de l'expert-comptable, loin devant les avocats ou les notaires : sept entreprises sur dix ayant plus de trois salariés font appel à un expert-comptable. « *Néanmoins, sa capacité de conseil n'est qu'en 5e position parmi les critères de choix alors qu'il est crédité de taux de satisfaction hors norme.* » note Emmanuel Rivière, CEO Kantar Public France, TNS Sofres.

L'étude révèle également que les entreprises sont en attente d'un accompagnement en gestion et en pilotage de l'entreprise mais n'ont pas le réflexe de solliciter leur expert-comptable « *parce qu'elles ignorent ce qu'il est en mesure de leur apporter* » explique-t-il. « *D'autant plus que quand conseil il y a, il est apprécié mais pas reconnu à sa juste valeur* ». D'où la recommandation de « *clarifier sa stratégie, de matérialiser son offre de conseil et de passer à l'action* ». Plus facile à dire qu'à faire !
D'où la problématique que le congrès a l'ambition de résoudre : comment développer et valoriser le conseil ?

Charles-René Tandé lors de la plénière

## Trouver les bons chemins pour passer à l'action

Afin d'aider les participants à faire les bons choix pour progresser dans un environnement à l'image d'un labyrinthe, les rapporteurs généraux, rebondissant sur ces résultats d'études, ont insisté sur deux point clés.
« *Le conseil apparaît comme la stratégie la plus adaptée* » a indiqué Jean-Luc Mohr, « *alors que notre activité se fragilise. Et le marché est considérable. C'est à nous de jouer et nous avons beaucoup d'atouts pour réussir.* »
« *C'est le moment de se lancer et d'être pro-actif* » a ajouté Nicole Calvinhac « *car les entreprises disent combien elles ont besoin d'être accompagnées en phase de croissance comme de difficultés. Nous sommes capables de les conseiller. Nous pouvons dupliquer notre démarche réussie dans le "social", en utilisant le temps gagné grâce au numérique pour développer des missions à forte valeur ajoutée.* »
Ils ont ensuite décrypté les quatre axes du programme, conçu afin d'emmener les congressistes sur le bon chemin. Ils conjuguent conseils pour définir une stratégie centrée sur leurs clients et solutions pratiques pour adapter son organisation, rendre le conseil visible et déboucher sur des résultats tangibles. ■

1. Cabinet Xerfi, décembre 2016

2. L'Observatoire sur les rapports entre les entreprises et leurs experts-comptables, TNS Sofres Kantar Public – 2016

## Un but, le conseil, et mille chemins pour l'atteindre

Conçu pour être « participatif », le congrès a d'entrée fait réaliser aux 4 900 congressistes présents à la plénière d'ouverture, un tour de magie géant. Pilotés par le magicien Mathieu Bich, ils ont d'abord mélangé face cachée des cartes porteuses de mots clés en fonction d'un chiffre secret. Puis, ils ont échangé des cartes avec leurs voisins, les ont déchirées et ont jeté tous ensemble les morceaux. A la fin du tour, tous avaient en main deux cartes, où ils ont pu lire les deux seuls et mêmes mots : « Expert » et « Conseil », le thème du congrès. Rien de plus démonstratif pour constater que chacun est parti de la même base, a pris des chemins différents et a obtenu le même résultat !

# Plénière de clôture : construisons ensemble les missions de demain

Ecoute des besoins, dialogue pour co-construire des solutions adaptées, travail en complémentarité avec d'autres professionnels experts ; l'Ordre a illustré à quel point se placer dans une telle démarche de "conseil" ouvre de riches perspectives pour l'avenir des experts-comptables.

Partageant une même vision du rôle clé des professionnels des comptes, leurs porte-paroles et les pouvoirs publics construisent déjà l'avenir ensemble, afin qu'ils soient demain un levier majeur de la croissance économique française ; c'est sans nul doute ce que les congressistes retiendront des trois discours inauguraux de cette plénière.

En remerciant Bruno Le Maire, ministre de l'Economie et des Finances, de sa présence, Charles-René Tandé a en effet tout d'abord souligné qu'il était accueilli par « *une profession unie* », par « *deux métiers complémentaires indispensables pour notre économie car ils guident les dirigeants des PME dans leur stratégie de croissance et ont toujours été une profession citoyenne, interprète et pédagogue des dispositifs publics* ». Jean Bouquot, président de la Compagnie des commissaires aux comptes, a quant à lui rappelé que les deux métiers, au service de la transparence, « *sont des acteurs du retour à la confiance ; engagés ensemble aux côtés des pouvoirs publics pour amplifier et sécuriser la croissance économique* ».

## Vision commune, écoute constructive

En phase avec cette vision, Bruno Le Maire a expliqué pourquoi il croyait dans l'avenir des deux professions et surtout à quel point il comptait sur elles. « *Je suis confiant dans la solidité économique de notre pays,* a-t-il déclaré. *Parce que cela va mieux et que le monde va vite, c'est le bon moment de transformer notre économie et notamment de consolider nos PME* ». Ce qui ne peut que renforcer le rôle des experts-comptables et développer leur activité. A l'heure de la refonte du Code du travail, d'une révolution fiscale, de la réforme de la formation et du financement de l'innovation, le ministre a été aussi clair que direct : « *je crois profondément dans votre avenir. Ce que vous apportez aux entrepreneurs français est irremplaçable… Vous êtes des acteurs indispensables du dialogue entre les entreprises et les pouvoirs publics… J'ai besoin de vous pour porter cette transformation nécessaire, accompagner les entreprises, expliquer le cap fixé. Je suis donc ici pour vous écouter et apporter des solutions à vos inquiétudes* ».

Bruno Le Maire : « je crois profondément dans votre avenir. Ce que vous apportez aux entrepreneurs français est irremplaçable… Vous êtes des acteurs indispensables du dialogue entre les entreprises et les pouvoirs publics… »

## Vers un dialogue renforcé

Confrontés à de nombreux défis, les experts-comptables et les commissaires aux comptes ont eux aussi exprimé leurs besoins. « *Il faut réformer l'accès à la profession pour renforcer son attractivité* » a évoqué Jean Bouquot. « *Il est temps d'adapter les formations, de donner les compétences utiles pour demain* » a rebondi le ministre. « *…Et de se remettre en cause. Cela vaut pour un expert-comptable comme pour un ministre !* ».

Saisissant cette invitation, Charles-René Tandé l'a interpellé en termes forts : « *Vous pouvez compter sur nous pour être des relais dans la mise en œuvre des politiques. Aujourd'hui, en aval, nous assurons le « service après-loi ». Nous serons d'autant plus efficaces que nous aurons participé à leur élaboration. D'où notre souhait d'être en « service avant-*

*loi ». Connaissant le quotidien des entreprises, nous pouvons apporter beaucoup à la réflexion du législateur. Il est temps*, a-t-il poursuivi, *de supprimer les régimes dérogatoires complexes, d'offrir aux PME un environnement stable et sécurisé. La simplification doit être réelle, pas de facade ! »*. Globalement, il a appelé les pouvoirs publics à avoir le réflexe de consulter l'Ordre sur les projets de textes et à lever des contraintes pesant sur les cabinets – en citant l'exemple de la déclaration sociale nominative.

### Messages reçus

Constatant qu'il serait vain de « *mettre en place cette déclaration si les organismes complémentaires ne sont pas en mesure d'appliquer cette simplification* », Bruno Le Maire a annoncé que « *tous les organismes complémentaires qui ne se sont pas mis aux normes seront reçus pour leur demander de faire le nécessaire* ».
Le ministre a également commenté le report du prélèvement à la source : « *mieux vaut une décision préparée et complète qu'une décision précipitée* ». Et évoqué l'élargissement des régimes simplifiés d'imposition : « *je comprends votre inquiétude et présenterai l'année prochaine une loi sur la transformation des entreprises* ». Enfin, il s'est félicité des mesures prises pour élargir la palette des services que peuvent offrir les experts-comptables car « *pour accompagner nos entreprises, nous avons besoin de professionnels forts !* ». Tout en se disant « *prêt à réfléchir à l'opportunité et à la possibilité juridique d'inclure des commissaires aux comptes dans les sociétés pluriprofessionnelles d'exercice* ».

Autant de messages à « *vos professions, dans lesquelles je crois profondément* » et d'annonces conclues d'un : « *Nous avons tout pour réussir. Tout !* » – qui lui ont valu une « standing ovation ».

Charles-René Tandé s'est adresser à : « une profession unie », par « deux métiers complémentaires indispensables pour notre économie car ils guident les dirigeants des PME dans leur stratégie de croissance et ont toujours été une profession citoyenne, interprète et pédagogue des dispositifs publics »

## L'intelligence artificielle (IA) peut-elle faire disparaître le métier d'expert-comptable ?

Impossible, a répondu Pascal De Lima, économiste de l'innovation, spécialiste de prospective économique. Avec des arguments. Les métiers du chiffre existent depuis la nuit des temps et les robots ne sauront jamais « *répondre à la question essentielle de la vérité des chiffres* » a-t-il développé. « *La neutralité, la déontologie et la capacité d'analyse seront des atouts d'autant plus prisés qu'ils seront le meilleur moyen de s'adapter à un monde très complexe* ». Libéré de préjugés et de routines par l'intelligence artificielle, de plus en plus diversifié et proche du terrain, le métier mobilisera de nouvelles aptitudes pour être au cœur de la chaîne de valeur des entreprises : pragmatisme, esprit de synthèse, et surtout « *encore plus de créativité au service de la croissance* ».

### 73e Congrès : suspense !

Comment rebondir après un tel temps fort ? En continuant à interagir, à nourrir la réflexion de chacun, et en lançant le 73e Congrès de l'Ordre. Du « best of » du World café – dont les travaux vont se prolonger – à une brillante synthèse prospective, les congressistes ont une dernière fois pu capter des informations utiles pour se lancer sur le chemin du conseil…
…Et peut-être, se laisser surprendre. Ils attendaient l'annonce du thème du prochain congrès ; Charles-René Tandé ne l'a pas révélé après avoir tracé à grands traits les priorités de sa mandature : accélérer la transformation de la profession, moderniser l'Ordre, le rendre plus présent dans le circuit de décision publique en s'appuyant efficacement sur ses réseaux locaux. Leur curiosité n'en a été que plus piquée. D'autant plus que Gilbert Le Pironnec, rapporteur général du 73e Congrès, a prolongé le suspense, indiquant seulement qu'il s'appuierait sur tous les travaux faits… Seule révélation : Clermont-Ferrand.
Et là, ils ont sans doute été impressionnés, n'imaginant pas cette ville aussi riche et dynamique ! ■

# D'une équipe active à une équipe proactive

Ce 72e Congrès a proposé 17 conférences de la profession, regroupées autour de quatre thématiques. Sic fait le tour des plus grands succès des conférences des pôles.

## La magie ou l'art de convaincre ? Source d'inspiration pour l'expert-comptable

Il existe des parallèles forts entre la conduite du changement, le management et les techniques du monde de l'illusion. C'est pourquoi les rapporteurs du congrès ont demandé à Mathieu Bich, magicien et créateur reconnu de tours de magie pour ses pairs, de partager ses compétences en psychologie, communication et plus généralement en sciences cognitives pour que les congressistes s'en inspirent.

### De la magie à la vie de l'entrepreneur/manager

Dans un contexte d'évolution inéluctable des missions du cabinet et des modalités d'intervention, le dirigeant de cabinet a besoin de susciter l'engagement de son équipe pour le projet.

Premier exemple : la gestion d'un spectateur choisi par le magicien pour participer à son tour de magie démarre toujours par deux préalables : le mettre à l'aise et lui expliquer ce qu'il doit faire (alors qu'il ne l'a pas forcément voulu) ; tout comme cela doit être fait dans la gestion d'un collaborateur.

Le magicien est un hyper-communicant, la magie étant l'art de l'empathie. Il doit posséder cette faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce que l'autre ressent. Comme le magicien, un dirigeant d'entreprise doit s'efforcer d'obtenir l'adhésion de son public.

Enfin, à l'exemple du magicien, un manager :

- a une obligation de performance réussie ;
- doit comprendre les mécanismes cognitifs et psychologiques ;
- et doit être dans une démarche positive et penser que la solution existe toujours.

Dans le monde professionnel, lors d'un entretien avec un collaborateur, le manager doit faire comme un magicien : créer un contexte, une histoire, et donc de l'intérêt. Il est même possible d'aller plus loin en créant de l'émotion. L'une des techniques du magicien est de toucher son interlocuteur, en entrant dans son espace proche et en créant mécaniquement une intimité ; alors, des barrières inconscientes sautent, une forme de confiance s'établit.

### La confiance et l'émotion, pièces maîtresses

Mais, comme en magie lors du tour, le climat de confiance doit perdurer lors de l'entretien, et pour cela il y a deux points indispensables : maîtriser le sujet dont on parle et parler de quelque chose que l'on aime, dans lequel il y a de l'affect, que ce soit sur le plan personnel ou professionnel.

Les techniques de PNL (programmation neurolinguistique) permettent de s'adapter et de se mettre en phase avec son interlocuteur pour créer cette zone de confort dans l'échange.

### L'effet Waouh !

Si on s'arrête à la structure logique du tour, on ne déclenche pas d'émotion. Il faut donc rajouter ce qui va susciter l'enthousiasme.

Pour un expert-comptable, en présentant des faits de manière structurée, rationnelle, il va rassurer le collaborateur et il y a de fortes chances que le message passe. Ce n'est déjà pas mal, mais il ne l'aura pas forcément "engagé" pour se mettre au service du projet. C'est l'émotion qui va servir de moteur.

### La limite à ne pas franchir

Il y a donc des parallèles entre les techniques qu'utilisent les magiciens et celles sur lesquelles les managers peuvent s'appuyer pour entraîner l'adhésion de leurs collaborateurs. Attention toutefois,

convaincre n'est pas manipuler. Pour éviter cet ecueil, le manager doit utiliser ses techniques avec discernement et éthique en gardant en tête ses objectifs : aider, mettre à l'aise, mieux comprendre et mieux se faire comprendre.

## Développer les compétences : manager coach ? L'expert-comptable « moteur du changement »

Transformer des experts-comptables en chefs d'entreprise prestataires de services différenciés, tel est le défi à relever. Tour d'horizon des actes managériaux nécessaires pour faire d'une volonté une réalité.

« *Celui qui vend la mission de conseil la réalise* » lance d'entrée Christian Robichet, fondateur d'une société de conseil. Pour la vendre, il doit savoir poser une problématique et proposer la solution à valeur ajoutée adaptée au besoin du client, que ce dernier va acheter ou non. Cette solution ne préexiste pas : coconstruite, elle est unique… Cela ne requiert pas des compétences particulières mais un changement de posture : lâcher prise en tant que "sachant", parler avec le vocabulaire du client, modifier ses modes de raisonnement… « *D'où des enjeux en termes de ressources humaines de plusieurs natures concernant à la fois les experts-comptables et leurs collaborateurs ainsi que la nécessité de partager en interne la notion de conseil* » poursuit Claude Villain, expert-comptable, consultant coach au sein d'un groupe de collaborateurs en France.

### Choisir des profils adaptés au conseil

Une fois la stratégie de conseil définie, il est important de détecter les collaborateurs capables de conjuguer les compétences (je sais ou je peux apprendre) et l'appétence (l'envie et les dons naturels). Des outils de diagnostic existent afin de repérer ceux qui savent ou sauront vérifier

### La magie ou l'art de convaincre ? Source d'inspiration pour l'expert-comptable

***Pris sur le vif !***

Sandrine C, expert-comptable à Limoges : « *Au départ, j'étais un peu sceptique. Maintenant, j'ai bien compris que je suis aussi une magicienne dans mon cabinet ! En fait, j'essaie de créer de l'empathie avec mes équipes, de partager avec eux autant que possible et d'expliquer beaucoup. Et ça marche.* »

Claude H, expert-comptable à Annecy : « *Comme ce magicien, je pense que nous avons, nous les experts-comptables, de la dextérité, de la technique : mais ce qui va faire la différence, pour ces deux métiers assez lointains, c'est la confiance et la proximité que nous saurons établir (avec nos équipes et nos clients), la capacité à "embarquer" les autres dans notre projet. Un très bon choix, cette conférence bien différente !* »

s'ils ont bien compris la problématique de leur client, ceux qui seront capables d'entrer dans son monde, de parler des bénéfices de la solution proposée et de leur légitimité à la réaliser puis de rendre cette offre de conseil tangible. « *L'analyse des profils et des trajectoires permet d'identifier ceux qui pourront exploiter tout leur potentiel en toute sérénité* » note Christian Robichet.
Après avoir réfléchi à l'organisation cible du cabinet, ces collaborateurs pourront être positionnés sur le conseil.

### Investir pour créer un écosystème favorable

La vidéo d'une expert-comptable dédiée à des start-up a parfaitement illustré le type de posture à adopter mais aussi la nécessité de se fixer des objectifs et de se donner des moyens. « *Il faut investir dans le temps pour développer les compétences de ses collaborateurs et leur activité de conseil* » commente Christian Robichet.

Les facteurs de succès ? Fonctionner en mode projet, présenter le point de départ et le but à atteindre, dire comment faire et avec quels moyens, lever les freins l'un après l'autre, rechercher des « quick wins », valoriser tout ce qui contribue à ce projet global… Et bien sûr, former ses équipes. Une seconde vidéo a présenté « l'école des conseillers » d'un cabinet. Une formation au savoir-être ainsi qu'à des outils, en 3-4 ans, en partant de la gestion pour aller vers le conseil. Une formation efficace et fidélisante.

### Coacher ses conseillers

Reste pour le manager à faire en sorte que les portefeuilles des uns soient ouverts aux autres. Il doit aussi changer de posture vis-à-vis de ses collaborateurs. « *Le moteur du conseil, c'est l'envie. On le manage, on ne le supervise pas* » insiste Claude Villain, expert-comptable. « *Il faut apporter une aide sur la méthode et ne pas regarder les résultats. Si le client a perçu la valeur ajoutée, c'est gagné : il est d'accord pour payer et prêt à acheter.* »
Mettre en relief ce qui est positif, ne pas dire « à ta place j'aurais fait ça », se doter d'un système de reconnaissance… autant de bonnes pratiques à adopter. Il faut soutenir et encourager ceux qui prennent des risques en s'engageant dans le conseil.

### Le mot de la fin ?

« *Le conseil, c'est une volonté qui se traduit en actes managériaux forts !* » ■

## Développer les compétences : manager coach ? L'expert-comptable « moteur du changement »

### *Réactions à chaud !*

« *J'ai beaucoup apprécié la vidéo sur l'école de formation de conseillers. C'est novateur dans notre métier. Il faut trouver la bonne formation pour se mettre dans cet état d'esprit. Nous devons avoir cette posture de conseil et ainsi être le bras droit de l'entrepreneur* ». Karima Henia, expert-comptable en Ile-de-France.

« *Ça me donne des pistes sur la manière de déléguer, sur l'aspect RH qu'on oublie parfois. Nous savions que l'appétence a une importance majeure, cette conférence va nous conforter dans nos choix de profils. Je retiens aussi que nous devons faire de la pédagogie pour ne pas créer de rupture entre la partie « comptabilité » et la partie « conseil » ».* Philippe Chernier, expert-comptable à Dieppe.

« *Nous nous sommes lancés dans le conseil il y a trois ans. Douze collaborateurs se sont positionnés. Aujourd'hui, huit d'entre eux échangent avec leurs clients sur ce qui peut être amélioré ou sur leurs besoins et vendent des missions de gestion. Nous avons atteint l'objectif que nous nous étions fixé. Nous les suivons pour les encourager. C'est essentiel notamment quand un client dit non à une proposition.* » Anne Pananceau Mocher, expert-comptable en Pays-de-Loire.

« *Cette conférence nous oriente pour nous organiser et mettre les bons collaborateurs aux bonnes places. Car notre matière première, c'est l'homme. L'écoute client est essentielle. Se mettre dans sa peau et l'aider à résoudre sa problématique est l'approche à adopter. Nous allons aussi faire des fiches de missions pour vendre le conseil que nous faisons déjà* ». Bruno Bonheur, expert-comptable à Fort-de-France.

agiris
LOGICIELS ET TECHNOLOGIES
POUR LA PROFESSION COMPTABLE

# Faites les bons choix pour *construire demain !*

Pour répondre aux enjeux de votre cabinet d'expertise comptable, AGIRIS vous présente sa nouvelle gamme de production AGIRIS CONNECT.
Faites le choix d'une véritable usine digitale et d'un nouveau service conçu comme votre allié au quotidien : Mon Coach AGIRIS.

**AGIRIS CONNECT** | **Usine Digitale** | **Mon Coach AGIRIS**

**www.agiris.fr**

Groupe ISAGRI

TÉL. : 03 44 06 84 00
AVENUE DES CENSIVES - TILLÉ - BP 50333 - 60026 BEAUVAIS CEDEX
ISAGRI - SAS AU CAPITAL DE 5 100 000 EUROS - 327 733 432 RCS BEAUVAIS

agiris recommande les logiciels eic

# D'une organisation traditionnelle à **une organisation orientée conseil**

## Comment organiser son cabinet pour les missions de conseil ? L'expert-comptable "chef d'orchestre"

Le passage d'une offre de missions traditionnelle à une offre de missions orientée conseil implique de faire évoluer l'organisation du cabinet. L'expert-comptable doit mettre en œuvre les évolutions de son cabinet sur plusieurs niveaux : le positionnement sur ses marchés, l'identification des moyens pour faire du conseil, la mise en place de l'organisation adaptée, la collecte et la qualification des besoins clients, le processus de réalisation de la mission et de restitution au client… Cette grande conférence, au travers de retours d'expérience d'experts-comptables ayant réussi cette mutation, a permis aux congressistes présents de découvrir comment devenir le chef d'orchestre de la transformation de son cabinet.

**Comment se préparer au changement ?**

Tout comme un orchestre, un cabinet d'expertise comptable a des habitudes, des traditions, qu'elles soient bonnes ou mauvaises ; dans les deux cas, le cabinet doit être prêt au changement et surtout il doit le dédramatiser. Néanmoins avant tout changement significatif, le cabinet doit passer par une étape d'auto-diagnostic.

« *Quand j'ai repris mon cabinet actuel, il était très "papier" ; j'ai donc engagé une transformation profonde, indispensable pour la survie de l'activité, traduite par la numérisation complète de l'organisation et la mise en place de ratios de travail pour les collaborateurs* » a expliqué Nicolas Bollé, expert-comptable venu témoigner lors de cette grande conférence. « *Puis j'ai expliqué que j'irais 4 jours sur 5 chez les clients, mais que le cinquième jour, je passerais ma journée à recevoir tous les collaborateurs. Ecouter, comprendre, expliquer… C'est indispensable en période de changement* »

Thierry Onno, expert-comptable, a lui aussi témoigné : « *Dans mon cabinet de taille moyenne, le processus de certification en norme ISO nous a permis de remettre le client au cœur du cabinet, et cela a évidemment eu un impact sur notre organisation.* »

Jean-Paul Ménager, rapporteur adjoint de ce 72e Congrès, a complété ces propos : « *Dans notre cabinet de près de mille collaborateurs répartis sur de nombreux bureaux, nous avons utilisé la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) pour faire progresser les collaborateurs. Sur ce concept simple de la bonne personne au bon endroit, la GPEC nous a permis de faire évoluer les collaborateurs, de leur proposer un véritable parcours professionnel avec des montées en responsabilités en les accompagnant, notamment grâce à des formations au management et à l'encadrement.* »

Sur la mise en musique de ces changements, Nicolas Bollé a préconisé de partager sans cesse avec ses équipes, aussi bien sur la vision que sur la transformation. Pour lui, « il ne faut pas laisser les équipes sans la compréhension du chemin et de la destination ».

Un point important partagé par Jean-Paul Ménager qui a d'ailleurs conseillé aux congressistes présents dans la salle de prendre du temps pour expliquer les moyens choisis par le cabinet.

Une fois les changements mis en place, l'offre de conseil du cabinet doit être soigneusement définie

avec toutes ses composantes, telles que le marketing/vente associé : « *N'ayez pas peur de faire appel à des consultants externes dont c'est le métier, vous gagnerez du temps* » a d'ailleurs recommandé Thierry Onno.
« *Comme la taille de notre cabinet nous le permet, nous avons centralisé un service marketing et communication de six personnes pour packager nos offres de conseil et pour en définir les tarifs* » a ajouté Jean-Paul Ménager. « *Puis nous avons segmenté nos clients : les professionnels qui attendent des prestations traditionnelles, les espoirs qui sont en demande de projets nouveaux et de conseils pertinents, et les pilotes, souvent des PME, qui attendent des hyper-spécialistes.* »

## Comment vendre son offre de conseil ?

Une fois le changement opéré, le dirigeant de cabinet va se confronter, avec son équipe, à l'étape cruciale : vendre ses nouvelles missions à sa clientèle. Et pour nos experts : vendre, c'est faire savoir aux clients et travailler l'émotionnel.
« *Ce qu'apprécient nos clients, qui sont pour beaucoup des TPE ou PME, c'est un dialogue d'entrepreneur à entrepreneur. Donc en fin de rdv, qui a souvent porté sur des points comptables, fiscaux ou liés à la paie, je lance une discussion plus informelle. Je n'hésite pas à parler de mon cabinet, son actualité, ses équipes, car je suis aussi un entrepreneur. C'est le principe du storytelling : raconter une histoire. Et parfois celle d'un autre client que j'ai accompagné sur une mission différente* » a ainsi raconté Thierry Onno.
« *Il est normal que dans un cabinet, tout le monde ne sache pas vendre. Nous avons donc créé des postes de technico-commerciaux, qui ont cette mission. Aux USA, 55 % des cabinets ont un « business developer »* » a ajouté Jean Paul Ménager.

Pour que ce passage à une offre de missions de conseil fonctionne, l'expert-comptable doit parfaitement connaître le marché auquel il s'adresse ; il doit ainsi avoir parfaitement identifié les besoins, actuels et futurs, de ses clients et prospects. Pour qu'il n'y ait pas de dissonance, ces choix doivent être en adéquation avec le positionnement stratégique du cabinet.

# La technologie au service de la détection des missions de conseil ? L'expert-comptable "connecté"

Cette conférence, consacrée aux nouvelles technologies (Big data, réseaux sociaux...), a dévoilé les bonnes pratiques pour que les cabinets d'expertise comptable puissent affiner leur offre de missions de conseil.

**Quels sont les facteurs clés du succès des entreprises numériques ?**
En guise d'introduction, Sanaa Moussaid, présidente du Comité transition numérique du CSOEC, Dominique Perier, président du Comité technologie du CSOEC, et Frédéric Campart, consultant en transformation digitale, ont fait un état des lieux sur l'utilisation de ces outils et données par la profession : concrètement, que peuvent-elles apporter aux cabinets ?

- Gagner en agilité et en vitesse d'exécution ;
- Interroger régulièrement les clients (focus sur un groupe, entretien individuel, sondage...) ;
- Analyser les besoins du client : quels objectifs doit-il atteindre ? Quels bénéfices attend-il ? Quelles sont ses contraintes ? ;
- Apporter de la valeur ajoutée au service client : du gain de temps, des conseils plus pertinents, une amélioration de sa rentabilité...

**Comment fidéliser ses clients ?**
A mi-parcours de la conférence, les intervenants ont souhaité fournir aux congressistes des exemples concrets à mettre en place au sein de leur cabinet.

**Fournir des outils en ligne aux clients qui souhaitent être autonomes**
En effet, le digital facilite le partage d'outils avec ses clients, leur permettant de gérer seuls, ou avec le concours de leur expert-comptable, certaines tâches.

**Faciliter l'accès à l'information**
Les outils et données numériques permettent à l'expert-comptable de fournir à ses clients des informations clés et personnalisées courtes et faciles à consulter entre deux réunions.

**Assister les clients de manière personnalisée grâce à la data**
Grâce à la data, l'expert-comptable peut personnaliser son offre de conseil mais aussi ses communications, et ainsi apporter aux clients des outils de gestion personnalisés, et être transparent sur l'usage des données.

**Comment attirer de nouveaux clients ?**
De nos jours, il est incontournable pour un cabinet d'être présent et d'être référencé sur internet. Un futur prospect qui cherche un conseiller en RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) va utiliser un moteur de recherche pour identifier un contact en fonction du contenu publié sur le sujet. ■

## La révolution numérique est déjà en cours !

- Depuis 2008, il y a plus d'objets connectés que d'humains ; en 2016, il y en avait 4 fois plus.
- Aujourd'hui, le client exige une relation omnicanal, il choisit quand, où et comment vous contacter.
- Même les clients non connectés veulent de plus en plus être accompagnés pour rejoindre le monde digital.
- En 2016 en France, le téléphone mobile devient le premier équipement devant la TV.
- En 2016 en France, les 16-64 ans passent presque 6h par jour sur internet (4h49 via PC ou tablette, 1h08 via smartphone). Le mobile est le terminal sur lequel il y a le plus de sessions mais plus courtes.
- En 2016, le Français a acheté pour 2 000 euros de biens sur le web, pour un panier moyen de 70 euros.
- En 2017, il y a 14 millions de profils LinkedIn en France.

SwissLife

# Votre confiance, notre plus belle récompense

**Pour la troisième année consécutive,** Swiss Life est récompensé dans le cadre du baromètre du monde du chiffre conduit auprès de 40 000 membres de la profession comptable, et reçoit la **médaille de bronze** dans la catégorie “produits de prévoyance” et “produits de retraite.”

**2015** **2016** **2016** **2017** **2017**

CES MÉDAILLES RÉCOMPENSENT LE PARTENARIAT DE LONGUE DATE, ENTRE LES EXPERTS-COMPTABLES ET LE RÉSEAU SWISS LIFE.

**Pour en savoir plus :** www.swisslife.fr/Partenariats/Expert-Comptable

SwissLife Assurance et Patrimoine, société anonyme au capital de 169 036 086, 38 euros RCS Nanterre 341 785 632 - SwissLife Prevoyance et Sante, société anonyme au capital de 150 000 000 euros - RCS Nanterre 322 215 021 Siège social : 7, Rue Belgrand- 92300 Levallois-Perret - Agence Freestyle - 07/2017

ASSURANCE & GESTION DE PATRIMOINE www.swisslife.fr

# D'une communication "libérale" à une commercialisation d'entreprise

## Comment facturer les missions de conseil ? « L'expert-comptable rentable »

La facturation au temps passé est en voie de disparition. Il est temps de changer de paradigme et de réviser le modèle économique des cabinets pour concevoir une politique tarifaire autour de la valeur ajoutée perçue par le client. Douze modèles de tarification ont été évoqués pour passer « du gratuit au payant ».

« *Parler d'argent est un point sensible. Surtout avec les clients en manque de trésorerie* », « *Je ne facture pas mes conseils mais ils fidélisent mon client* », « *Ce que nous facturons est toujours trop cher pour le client et jamais assez rentable pour le patron* »... Autant de freins évoqués par les congressistes, venus très nombreux assister à cette conférence sur « le nerf de la guerre » et donc jugée particulièrement cruciale pour l'avenir.

**Pourquoi et quoi facturer ?**

Pour que les clients prennent conscience de ce qui est facturé, il faut « considérer le temps passé comme un prix de revient et non pas comme un prix de vente ! » ; Didier Poncet, superviseur CFPC, conseil en stratégie marketing, management, communication, a ainsi donné le ton en introduction. « *Et donc être proactif, travailler notre marque, créer une gamme de produits, élargir l'offre de services via un réseau de partenaires externes pour lutter à armes égales avec les grands cabinets et facturer* » a énuméré Didier Plane, consultant, président des trophées Marcom.

Mais avant tout, une prise de conscience s'impose : il faut prendre des risques pour aller vers une offre différenciante basée sur la valeur perçue du conseil. Autrement dit aller vers du conseil "périphérique", proche du métier de base (résultats flash, tableaux de bord prévisionnels, optimisation fiscale...), qui doit être standard à 95% pour le cabinet et spécifique à 100% pour le client. Puis vers du conseil "élargi", personnalisé (études, formation, gestion patrimoine, négociation bancaire, stratégie informatique...). Tout peut être proposé et facturé. Avec un double avantage : « plus le conseil est sur mesure, plus il est hors concurrence ; plus il croise compétences techniques et connaissance du secteur, plus il gagne en valeur ajoutée » a précisé Didier Poncet. Et devient donc légitime à facturer. « *Il faut se décomplexer* », a-t-il poursuivi. « *Votre vocation n'est pas de produire des tableaux mais de les commenter. Si vous êtes un accélérateur d'expérience pour le dirigeant, si vous l'aidez à se développer, à surmonter des difficultés ou à restaurer la confiance avec des fournisseurs, cela vaut cher et doit être facturé* ».

**Comment ?**

« *La force du conseil, c'est de poser des questions pour amener le client à prendre conscience de son besoin jusqu'à ce qu'il pose lui-même la question magique : c'est combien votre solution ?* » a expliqué Didier Plane.

Le préalable pour y parvenir ? Apprendre la méthode du questionnement "en entonnoir", développer les connaissances sectorielles des collaborateurs afin de capter des missions d'opportunité, adopter une posture d'écoute et formaliser la démarche permettant de proposer la bonne solution. « *Car le moteur du conseil, c'est de l'exprimer en bénéfices en temps et en argent ; c'est partir du problème du client et quantifier positivement ce qui lui est apporté* » a indiqué Didier Poncet.

Mais concrètement, comment passer du gratuit au payant ? Question clé à laquelle les deux intervenants ont répondu en douze stratégies à adapter aux capacités de chaque client.
Les unes plus ciblées sur des entreprises en phase de pénétration de marché avec notamment des offres gratuites au départ devenant payantes ; les autres généralistes. Du « Yield management » au « Parcours » jusqu'au « Cobranding » ou « Club », en passant par « Performance », « Mode relationnel », « Innovation service » ou « Combiné »... Un tour d'horizon complet a été présenté, exemples concrets et facteurs de succès à l'appui.

## Comment présenter et défendre une mission de conseil ? « L'expert-comptable commercial »

Entretenir une relation personnalisée avec son client ne suffit plus. Pour provoquer l'achat de missions de conseil, maîtriser les techniques de ventes devient une compétence déterminante. De la détection du besoin du client au traitement de ses objections, la conférence a répondu aux pourquoi et comment.

« *Ce n'est pas le conseil qui ne se vend pas, c'est que je ne sais pas le vendre* », un brin provocatrice, Cécile Mathieu, expert-comptable et consultante, a ainsi lancé cette conférence. En ajoutant immédiatement que c'était normal puisque le conseil n'est pas la vocation première des experts-comptables et que « *mettre la relation client et l'humain au cœur de sa démarche s'apprend* ».
Une fois le plan marketing établi pour disposer d'une offre efficace et les clients ciblés – préalables indispensables -, elle a souligné l'importance d'une communication aguerrie. « *Etre concret, structuré et concis afin de faciliter la compréhension du client sont les règles à adopter* » a commenté Anne Gateff, expert-comptable, consultante et formatrice en communication. « *La qualité est à privilégier. Mieux vaut moins d'outils mais cohérents et actualisés* ».

### Comment facturer les missions de conseil ? « L'expert-comptable rentable »

### *Des participants convaincus !*

« *J'ai beaucoup appris. Il y a beaucoup d'idées que je vais appliquer car c'est l'avenir de la profession. Encore récemment, un client m'a demandé une prestation pour le lendemain soir en me disant « votre prix sera le nôtre ». Ça illustre bien cette demande de « sur mesure » et, dans ce cas, la valeur de notre expertise. Je retiens tout particulièrement l'idée de niveaux de prix différents - économique, confort, premium.* » Vincent Lemaire, expert-comptable à Lille.

« *J'ai bien noté qu'il est plus facile de facturer de nouveaux clients que les anciens. A mon retour, nous allons nous réunir pour partager sur la façon de mieux capter les attentes de nos clients. Car c'est une clé pour développer la facturation du conseil. Les douze stratégies sont également riches en idées pour optimiser nos rémunérations.* » Aurélien Bettler, expert-comptable à Pontoise.

« *Je fais déjà du conseil et considère la comptabilité comme un support « à faire parler » et non pas comme une finalité. D'autant plus que mes clients me félicitent quand je leur donne un bon conseil mais ne me disent jamais que j'ai fait un beau bilan ! Je réalise à quel point il est essentiel – au contraire du conseil "instantané" – de concevoir la mission, déterminer le besoin, structurer l'accompagnement, le mettre en avant et analyser sa valeur pour pouvoir la facturer.* » Pierre Duriez, expert-comptable à Arras.

**Apprendre pour s'améliorer**
Si ces préalables et outils facilitent la démarche commerciale, ils ne suffisent pas. « *Quand le commercial n'est pas inné, il est parfaitement possible de développer de nouvelles compétences pour être plus efficace* » a rassuré Cécile Mathieu. Parmi les ingrédients du succès : se positionner à côté du client, le conseiller sur des aspects pratiques, détecter son besoin, mieux le connaître, argumenter sur les bénéfices de ses services, pratiquer l'écoute active, donner envie… Il est aussi important de savoir que pour être convaincant face à un client, il faut « *transmettre une information, inspirer une dynamique et véhiculer une image* » a expliqué Anne Gateff. « *Les outils mobilisés pour cela sont les mots. Mais ils ne représentent que 10 % dans la transmission d'un message ; loin derrière l'intonation, le rythme et le volume de la voix (40 %), les gestes, postures et mimiques (50 %). Votre client perçoit avant tout votre intention et l'intérêt que vous lui portez* ». Profiter des nouvelles normes pour détailler la lettre de mission est aussi conseillé afin de délimiter où s'arrête la mission de base et où commence le conseil. « *Plus la mission est précisément délimitée, plus il est possible de vendre du conseil* » a insisté Cécile Mathieu.

**A proscrire car anti-commercial !**
- Répondre sur un coin de table à une question qui demande une vraie étude. Ce qui ne s'achète pas ne vaut rien.
- Envoyer par mail la lettre de mission si elle n'a pas été signée lors du rendez-vous. Reprendre un rendez-vous.
- En faire trop. Il faut être en phase avec ce qu'attend le client. Satisfait, il en parle à trois autres personnes ; insatisfait à dix.

**Six étapes pour un rendez-vous commercial efficace et trois organisations**
Rien ne doit être improvisé. Après la préparation et la prise d'un rendez-vous dédié à l'entretien commercial, doivent s'enchaîner quatre phases dites : « bris de glace », « découverte », « argumentation », et « conclusion ». Nombre de questions à poser, temps de parole du client et du commercial, tout est précis pour capter un besoin et y répondre !

Avant de conclure, Cécile Mathieu a attiré l'attention sur les avantages et les limites des trois organisations types de la fonction commerciale dans un cabinet en fonction de sa taille. Ainsi que sur les actions de management à mener pour identifier les bons profils, développer les compétences commerciales et coacher les collaborateurs. Son dernier conseil : « *donnez des retours positifs aux collaborateurs, soulignez ce qui a été bien fait et encouragez. C'est vital pour l'être humain et la productivité à venir du cabinet.* ■

## Comment présenter et défendre une mission de conseil ? « L'expert-comptable commercial »

### *Ce qu'ils en ont dit…*

« *Je retiens qu'il est important de déconnecter les rendez-vous « commerciaux » des rendez-vous « bilan ». Et que le point clé, c'est plus d'écoute active : poser des questions, se mettre au niveau du client, reformuler afin de faire naître un besoin dont le client n'a pas forcément conscience. Puis, qu'il faut argumenter pour présenter sa solution* », Caroline Boulard, mémorialiste.

« *Bien que l'art de la relation commerciale traite d'immatériel, c'est scientifique ; si on acquiert la bonne méthodologie, il y a des résultats. C'est pragmatique et rassurant alors que je pensais qu'on ne pouvait pas développer ces compétences* », Moncef Sellami, expert-comptable en Tunisie.

« *Je voulais en savoir plus sur les attitudes à adopter pour nous changer. Je sais maintenant ce qu'il faut faire et – ce qui est encore plus intéressant – ne pas faire. Dire qu'il faut partir du besoin du client a l'air évident mais le mettre en œuvre l'est moins. L'atelier a bien montré comment être dans l'empathie et c'est intéressant de savoir que les mots ne pèsent que 10 % dans la communication. Pour que le client se confie, il faut une grande disponibilité. Ce que les intervenants ont proposé pour y parvenir, « être coach » nous sort des canaux classiques et de notre logique habituelle. Je pensais en venant que vendre est compliqué. Je suis rassuré de voir que c'est faisable. A nous de nous en donner les moyens et d'entraîner nos collaborateurs* », Pascal Roussin, expert-comptable Paris.

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ ENTREPRISE

FIN DE LA PÉRIODE TRANSITOIRE
1er janvier 2018

# 3, 2, 1... PARTEZ POUR NOS SOLUTIONS !

Au 1er janvier 2018, le contrat responsable santé sera obligatoire. Mais pas de panique !
Avec notre réseau de 6 500 courtiers partenaires, nous sommes là pour accompagner vos clients, chefs d'entreprise, et pour simplifier leurs démarches réglementaires.

**Découvrez nos solutions :**

- Santé contrat responsable et ANI
- DUE
- CCN

Pour en savoir plus : **alptis.org**

N°Azur 0 810 04 4000
PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

AP Complémentaire Santé Entreprise - SIC - 200x288 - 1017- Crédit photo : Adobe Stock - Création : DISTRIDIGITAL

## Nos solutions d'assurance

SANTÉ · PRÉVOYANCE · ASSURANCE DE PRÊTS · ÉPARGNE RETRAITE

Alptis
la solidarité change le monde

Alptis Assurances - Intermédiaire d'assurance et gestionnaire des contrats - 25, cours Albert Thomas - 69445 Lyon Cedex 03
Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 000 € - RCS Lyon 335 244 489 - N° ORIAS : 07 005 850 - www.orias.fr - N° TVA : FR37335244489
Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes au Code des assurances.

# Des missions traditionnelles **aux missions de conseil en pratique**

## Faire ou faire faire ? Telle est la question

Faire du conseil en interne pour quels types de missions et dans quel cadre… ou compléter les compétences du cabinet avec du co-conseil, de la sous-traitance ou de la pluridisciplinarité organisée. Zoom sur ces problématiques en trois jeux de questions-réponses.

L'interactivité, rien de plus efficace pour capter l'attention sur un sujet complexe, un 3e jour de congrès à 9 h, au lendemain de la soirée festive. D'autant plus que cette interactivité s'est traduite par un jeu de questions-réponses entre la scène et la salle puis par un « ping-pong » parfaitement orchestré entre les intervenants.
A peine les présentations faites, Marie Alvarez-Garzon, présidente de la commission Exercice illégal du Conseil supérieur, a lancé un premier round de questions en invitant la salle à se lever. Après chaque question, selon la réponse apportée, les uns étaient invités à s'asseoir, les autres à rester debout. Puis, les intervenants ont répondu en pointant du doigt les pièges, les subtilités à avoir en tête pour faire les bons choix et dispenser de précieux conseils. Ils ont ainsi révélé l'ampleur des possibles, que les missions de conseils soient réalisées en interne ou sous-traitées.

### 1er round : le tour des missions ouvertes à la profession.

L'expert-comptable n'a pas de monopole mais une prérogative exclusive d'exercice pour la tenue et la révision comptable. En dehors des missions légales qui lui sont parfois réservées, il peut réaliser des missions qui sont ouvertes à la concurrence (le banquier peut établir des déclarations fiscales). « *Il peut réaliser une mission de conseil en l'absence d'une autre mission, comptable ou non* » a rappelé Christian Scholer, expert-comptable, président de la commission Juridique et Déontologie du Conseil supérieur. Oui, il peut faire un diagnostic fiscal des règles de facturation d'une entreprise sans faire sa comptabilité. Oui, il peut rédiger un contrat de travail s'il ne fait que des bulletins de paye, etc.
Mais il doit être attentif « *aux problèmes de responsabilité que cela peut poser* » a ajouté Jean-Marc Jaumouillé, expert-comptable, président de la commission du Tableau et du Comité LAB.
La seule condition à respecter : que ces missions ne constituent pas l'objet principal de l'activité du cabinet. Dès lors, les conseils en organisation générale, administrative, commerciale ou sociale, en gestion générale ou financière, pour la recherche de financement ou la transformation numérique sont accessibles. Une palette très large !

### 2e round : quelles conditions respecter pour du conseil en interne ?

Dans certains cas, l'expert-comptable peut facturer des honoraires de succès. Ses missions de conseil restent soumises au référentiel normatif et il est couvert par son assurance responsabilité civile. Mais « *s'il veut développer le conseil, il a intérêt à vérifier son contrat et le montant de sa couverture. Si la mission est ponctuelle, il peut demander son extension* »

De g. à dr. : Jean -Marc jaumouillé, Gaëlle Patetta et Christian Scholer et au pupitre Marie-Alvarez-Garzon

a précisé Gaëlle Patetta, secrétaire général adjoint et directeur juridique du Conseil supérieur. Enfin, l'expert-comptable peut laisser le collaborateur qui réalise le conseil signer les documents relatifs à la mission pour valoriser son intervention. « *Il est important que l'expert-comptable s'assure de sa compétence* » a commenté Jean-Marc Jaumouillé.

### 3e round : faire faire à l'extérieur

Là encore, les possibilités sont nombreuses : co-traiter des missions avec un avocat, créer une société d'exercice avec d'autres professions juridiques, avec, comme l'a souligné Gaëlle Patetta, un vaste choix « *de structures d'exercice dans le secteur libéral et associatif* ». Ou encore lancer une filiale ou une société commerciale non inscrite à l'Ordre, « *en étant vigilant quant aux règles relatives aux incompatibilités et interdictions* » a nuancé Christian Scholer.

L'interactivité s'est prolongée avec des questions de la salle. L'occasion de rappeler qu'une lettre de mission est aussi obligatoire que protectrice, qu'un rapport n'est pas forcément obligatoire, que le règlement des honoraires par le client est une preuve d'accord si une mission démarre sans lettre signée et enfin que le conseil ne doit pas devenir l'activité principale.

## Faire ou faire faire ? Telle est la question

### *Pris sur le vif !*

« *Partout dans les autres conférences, nous sommes incités à faire du conseil. Ici, on pose les fondamentaux pour avoir les pieds sur terre. On nous met en garde. On s'aperçoit que nous pouvons vite basculer hors du cadre. Il y a des questions de fond à se poser et des réponses parfois subtiles. Il faut bien définir en amont ce que cela implique et jusqu'où aller* », Philippe Piasentin, expert-comptable à Grenoble.

« *J'ai accolé « conseil » au nom de mon cabinet il y a deux ans et je suis proactif pour le développer. Dans des petites villes comme la nôtre, l'interne a ses limites. Il faut trouver d'autres solutions tout en restant au centre du jeu, sous-traiter en gardant le contact client. Je retiens de cette conférence comment le faire et aussi ce qu'il ne faut pas faire* », Bruno Malefant, expert-comptable à Bollène.

« *C'est intéressant de clarifier les aspects légaux pour rester dans le respect des normes. Les exemples permettent de mieux connaître les "frontières" à ne pas franchir. Je prévois de travailler en collaboration avec d'autres professions. Je vais être attentive aux risques potentiels et à mon assurance responsabilité civile* », Laurence Boulard, expert-comptable à Paris

# De la révision à l'optimisation des coûts

Le cost-killing, la recherche de subventions ou de crédits d'impôts ne sont pas la chasse gardée des grandes structures. Accessibles à tous, faciles à réaliser en s'appuyant sur les données comptables, utiles à la rentabilité des clients, ces missions de conseil sont rémunératrices et sources de fidélisation.

S'il est une mission de conseil simple à vendre, c'est bien celle de l'optimisation des coûts : « *le gain est visible pour le client, l'expert-comptable est bien placé et les occasions ne manquent pas pour la proposer* » a indiqué en introduction Jean-Louis Jaffé, expert-comptable, commissaire aux comptes.

Après avoir défini cette "optimisation" qui dépasse la détection de pistes d'économies puisqu'elle intègre la prévention et la gestion des risques, l'optimisation des cotisations et des achats ou la recherche de subventions, la conférence, animée à trois voix, a mixé aspects réglementaires et normatifs, méthodologies simples, informations pratiques et cas clients aussi concrets qu'exemplaires.
Les participants ont pu découvrir dans quel cadre développer et facturer ce type de missions, à quels types de coûts s'intéresser en priorité et comment les analyser pour être pertinents. Puis, en phase de diagnostic comme en phase de conseil, des leviers et des bonnes pratiques ont été présentés. Zoom sur six messages.

## Dans le respect de la réglementation, vous interviendrez

Tout ce qui ne relève pas du « devoir de conseil » peut constituer une mission de conseil, dans le respect de certains principes. « *Il faut être compétent pour accepter la mission et répondre à toutes les obligations* » a rappelé Denis Amblard, directeur associé d'un cabinet de consulting.
S'il est obligatoire d'établir la lettre de mission et un plan, de prendre connaissance des données et de réaliser la mission matérialisée par un rapport, rien ne cadre par contre le mode de facturation.

## Avec de nouveaux clients, vous démarrerez

Pour vos clients, vous êtes M. Bilan et Mme Salaire. Ils n'imaginent pas que vous pouvez faire autre chose. Commencez plutôt le conseil et rodez vos méthodes avec de nou-

## De la révision à l'optimisation des coûts

### *Pris sur le vif !*

« *Grâce au logiciel de récupération de données que j'ai mis en place il y a un an et demi, j'ai gagné du temps et cela déclenche des missions de conseil. Je viens d'aider un client à décider s'il devait augmenter les heures supplémentaires ou embaucher, de faire une évaluation et une transmission d'entreprise. Cette conférence m'a particulièrement intéressé car elle présente des exemples concrets, du "vécu". Je vois que c'est complexe pour les gros dossiers. Je vais chercher une formation pour formaliser l'analyse des coûts et un partenaire pour pouvoir proposer une plateforme de service à mes clients* ». Régis Choffat, expert-comptable à Bordeaux

« *J'ai découvert des solutions à apporter à nos clients via les exemples cités. Tout commence par l'écoute. Il faut donc développer la communication entre l'expert-comptable et ses collaborateurs qui ne remontent pas toujours les problématiques du client, alors qu'elles sont sources de missions complémentaires. Ce type de conférence remet dans le droit chemin. De retour au cabinet, je vais faire une restitution pour faire progresser notamment ce reporting en interne* ». Christine Cormerais, commissaire aux comptes à Rouen.

veaux clients. Les écouter et les aider vous projetteront dans une relation durable.

Pour chaque catégorie de charges, des leviers différents vous activerez
« *Une fois les catégories de charges identifiées, il faut réaliser des audits détaillés, utiliser des leviers adaptés et prioriser les actions pour faire des choix*, a indiqué Jean Bertoletti, senior manager d'un cabinet de consulting. *Puis accompagner la mise en œuvre et la contrôler afin de montrer les économies réalisées.* » Préconiser par exemple de remplacer une machine énergivore et/ou des ampoules LED partout. Accompagner un client tout au long de son contrat de téléphonie peut aussi constituer une belle mission car ses besoins et les offres évoluent.

### Au dirigeant, vous vous intéresserez

Si vous connaissez la prochaine étape de son entreprise et son projet de vie, « *vous l'étonnerez, il sera plus disponible et vous pertinent* » a témoigné Denis Amblard. Et vous éviterez la mort d'une PME lors du départ à la retraite de leurs patrons. « *Vous avez un rôle éminent à jouer pour maintenir des emplois* ».

### Du simple au technique, vous progresserez

Intéressez-vous en premier au sujet majeur qui inquiète votre client. Aidez-le à alléger d'abord les postes les plus générateurs d'économies (matières premières, taxes ou impôts) et gardez pour plus tard la masse salariale, plus complexe.

Comparez, substituez ou rationnalisez s'il s'agit de "matériels" (imprimantes) ou de gestion (structure juridique d'une nouvelle activité, externaliser un service).
Sur les sujets à forte technicité, entourez-vous d'experts pointus.

### Aux raisons et incidences de la réduction des coûts, vous serez attentifs

Si l'entreprise souhaite réduire ses coûts pour des raisons économiques, « *déconseillez la diminution d'une charge si elle risque d'altérer à terme le chiffre d'affaires* » rappelle Jean-Louis Jaffé, expert-comptable. Et si démarche RSE il y a, « *il faut la prendre en compte pour être pertinent* ». ■


EXPERTS-COMPTABLES

**Quel bon conseil donner à ceux qui se lancent ?** Faire le bon choix pour leur Assurance maladie.

Remboursement de soins, arrêt de travail, maternité...
La Ram simplifie la gestion quotidienne de l'Assurance maladie des professionnels indépendants. Ses conseillers les informent sur la protection sociale et les accompagnent dans leurs démarches lors d'événements professionnels, par web conférences, sur les communautés en ligne et par téléphone. La Ram est leur partenaire au jour le jour.
**9 assurés sur 10 recommandent La Ram pour ses performances en matière de remboursement de prestations santé*. N'hésitez pas à faire de même !**

* Source : baromètre de satisfaction réalisé par La voix du Client - Juin 2017.

La Ram accompagne les professionnels indépendants

laram.fr
rubrique « contactez-nous »

RSI Régime Social des Indépendants
La Ram est le 1er organisme conventionné du RSI

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION
La Ram est certifiée ISO 9001

la ram
Assurance maladie obligatoire des indépendants

# Les espaces « Essentiels » et « Découverte » : deux ambiances

Pour la seconde année, les deux espaces « Essentiels et « Découverte » ont permis aux congressistes de mettre à jour leurs connaissances sur tous les sujets d'actualité « cœur de métier » et de découvrir toute la diversité des travaux des commissions et comités du Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables. Tour d'horizon de deux espaces à haute fréquentation et illustrations d'un métier en évolution permanente.

Une nouvelle fois, les experts-comptables ont particulièrement prisé ces deux espaces aux ambiances atypiques. Le premier, dédié aux « Essentiels », bulles d'une heure de silence et de concentration, a offert un contraste frappant avec l'animation du salon. Isolés par leurs casques du bruit des conversations sur les stands, les nombreux participants sont apparus particulièrement à l'écoute d'intervenants semblant, au premier regard, sans voix.

A proximité immédiate, le second espace baptisé « Découverte », bénéficiant – grâce à la quiétude de son voisin – d'une qualité d'écoute appréciée, n'a pas cessé non plus de s'emplir et de se désemplir au rythme de microconférences de trente minutes. Mais pourquoi donc les congressistes ont-ils été attirés si nombreux dans ces deux espaces tout au fond du salon ?

**Les Essentiels : des « must »**

« *Je me suis inscrite à plusieurs Essentiels pour me mettre à jour sur les nouvelles réglementations. Sur les sujets déjà connus, les experts confortent les connaissances et sur les évolutions ou les nouveautés, ils apportent les précisions dont j'ai besoin. En les suivant, je suis sûre de ne pas passer à côté d'informations utiles* » explique Laure Defaveri, expert-comptable à Elbœuf, avant d'accéder à l'Essentiel consacré au Plan général comptable. Marc Bliot, expert-comptable près de Bordeaux, qui a notamment suivi les Essentiels sur la fiscalité et les logiciels de caisse, a quant à lui particulièrement apprécié « *les points de vigilance traités, importants à savoir pour bien conseiller son client* ». Unanimes, tous viennent pour être « up to date » sur les sujets de fond, recueillir de précieux commentaires et vérifier

en une heure qu'une information importante ne leur a pas échappé dans le feu de leur activité quotidienne.
Le programme concocté cette année a une nouvelle fois répondu à leurs attentes. Pas moins de quatorze thématiques « cœur de métier » ont été traitées, chacune proposée plusieurs fois. Autant d'opportunités pour un congressiste de faire un tour d'horizon complet de l'actualité de la profession. Permanents et experts se sont relayés aux micros, balayant tous les sujets phares de la comptabilité à la fiscalité, du juridique au social. Les incontournables ont donc été au rendez-vous mais aussi, actualité oblige, de nouvelles thématiques inédites telles que : les prélèvements à la source, la gestion des données personnelles, la réforme du droit du travail, le nouveau bulletin de paie ou la conformité des logiciels de caisse.

**Les Découvertes : des « plus »**

Les microconférences de cet espace, axées sur les travaux des commissions et comités de l'Ordre, ont également été très suivies, offrant en trente minutes une vision synthétique des « analyses sectorielles », « du diagnostic export », des « facettes du mécénat » ou de « l'évaluation ».

Sortant de « La réforme du droit du travail », Laurent Bocquel, expert-comptable à Paris, s'est dit « *friand de l'apport technique des commissions de l'Ordre car nous allons être sollicités sur ce qu'il faut faire avant/après. Je viens de découvrir l'étendue et les différentes typologies de missions. Et à quel point c'est codifié !* ». Nicole Pommeret, expert-comptable à Courbevoie, elle, a profité au maximum des informations données sur la formation. « *Ça me fait gagner du temps et m'évite de faire des recherches. Je savais qu'il était important de récupérer des attestations. Maintenant, je sais comment le faire* ». Tandis que Murielle Genin, expert-comptable à Besançon, a « *pu suivre les dernières discussions sur la réforme des associations. C'est crucial pour moi car c'est l'essentiel de ma clientèle* ». Et son voisin de compléter : « *Ce secteur – trop marginal dans notre activité – est à développer. Etre alerté et avoir une interprétation du nouveau texte permet d'anticiper* ».
Venue de Marseille, Isabelle Berviller, passionnée de RSE, ravie d'avoir appris la baisse de la cotisation du Club développement durable de l'Ordre, va s'y inscrire. Et surtout tenir compte de tout le contenu présenté. « *Je suis convaincue,* dit-elle, *que les experts-comptables doivent s'intéresser à la performance globale de l'entreprise au-delà de sa performance financière. Nous pouvons impulser cette dynamique-là auprès des chefs d'entreprise.*»

Chacun, selon ses besoins et clients, a ainsi pu faire des découvertes, parmi les 24 thèmes proposés. Dont des nouveautés, des « analyses sectorielles » au « cap sur le numérique », en passant par le « diagnostic export » et bien sûr la dernière mise à jour de « l'étude sur la profession », réalisée tous les deux ans.

Présentées par des permanents ou des élus, ces microconférences étaient cette année introduites par un animateur et conclues par un temps de questions-réponses, avant d'inviter les congressistes à se rendre sur la place du Conseil supérieur pour découvrir les outils proposés sur chaque thématique. ■


FIDU SAAS

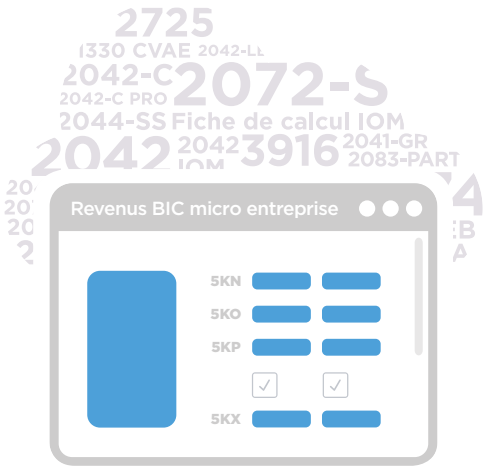
LE LOGICIEL DE CALCUL ET DE DÉCLARATION DE L'IR, DE L'ISF ET DES REVENUS FONCIERS DU GROUPE REVUE FIDUCIAIRE

**Gagnez en Confort & en Performance**

sur la production de vos déclarations **de l'IR, de l'ISF et des revenus fonciers (SCI)**

avec le **logiciel FIDU-SAAS**

Testez-le sur **www.fidu-expert.fr**




Saisie rapide ou importation
Télétransmission EDI-IR et EDI- TFDC
Récapitulatif et simulation
Hébergement France

**POUR UNE DÉMO, CONTACTEZ-NOUS**
**01 48 00 59 66 -** src@grouperf.com

Groupe Revue Fiduciaire | 1917 2017 #jai100ans

intuit quickbooks

DEVENEZ

# LE CABINET DE DEMAIN

**Développez votre activité en toute confiance, nous sommes là pour vous aider !**

1

## GAGNEZ DU TEMPS

- QuickBooks permet d'automatiser la saisie des données de vos clients et d'y accéder simplement via l'interface QuickBooks Expert-comptable.

2

## COLLABOREZ AVEC VOS CLIENTS

- Le logiciel QuickBooks met à votre disposition des outils de suivi de gestion pour vous aider à conseiller au mieux vos clients. QuickBooks se connecte à de nombreuses applications partenaires pour enrichir votre offre.

3

## DÉVELOPPEZ VOTRE CABINET

- Grâce à QuickBooks et tous les outils stratégiques mis à votre disposition, gagnez en efficacité et développez votre cabinet.

# DÉCOUVREZ LES AVANTAGES
## DU CERCLE DES EXPERTS QUICKBOOKS

Pour QuickBooks, les experts-comptables ne sont pas des clients mais de véritables partenaires. Grâce à notre solution, nous vous accompagnons au quotidien dans la collaboration avec vos clients. Et pour aller plus loin, nous mettons gratuitement à votre disposition de nombreux outils pour vous permettre de gagner du temps, développer votre cabinet et renforcer votre rôle d'expert auprès de votre clientèle.

**Avec le Cercle des Experts QuickBooks, bénéficiez gratuitement des avantages suivants :**

Accès gratuit à l'interface QuickBooks dédiée aux experts-comptables

Suivi par un consultant dédié

Mise à disposition d'un écosystème d'applications

Formation et Certification gratuites

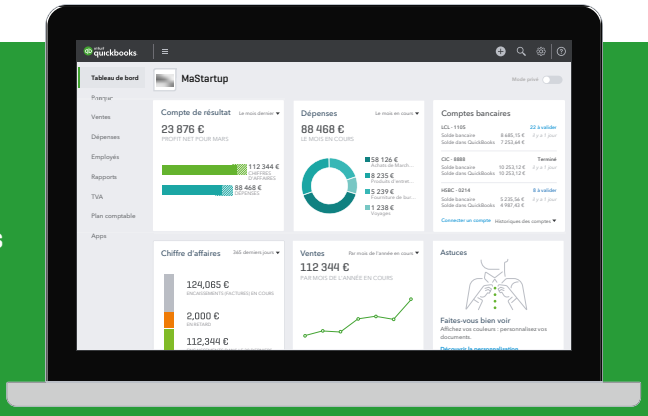
Outils marketing dédiés

Migration gratuite

## Votre transformation commence maintenant !

**Pour en savoir plus sur les avantages de QuickBooks Experts-Comptables et devenir partenaire :**

www.quickbooks.fr/le-cercle
partenariat-ec@event-intuit.com
ou au 0805 220 189 (appel gratuit)



# Congrès 2017 : ils s'en souviendront

A chacun ses attentes et sa vision du congrès... Florilège de commentaires à chaud des congressistes.

**Bertrand Biennieck, expert-comptable à Lyon**

La thématique du conseil est exactement dans l'air du temps. C'est l'avenir. J'ai découvert ici que la technologie est là pour nous accompagner dans cette mutation. Grâce à la qualification des données et au big data, nous pouvons transformer les informations dont nous disposons pour qu'elles soient de qualité pour nos clients. Dans notre cabinet, nous faisons déjà du conseil via une branche consulting distincte. Après ce congrès, nous allons accélérer le rapprochement de nos deux entités en intégrant le plus possible les collaborateurs. Le conseil implique que nous menions un changement culturel. Nous avons la chance d'avoir la partie consulting qui accompagnait déjà nos clients sur de telles évolutions. Nous allons donc nous appuyer sur ses compétences.

**Bienvenu Nguekeng, chef de mission audit à Douala (Cameroun)**

Tous les ans, notre cabinet envoie quelques collaborateurs au congrès. C'était la première fois pour moi. J'ai pu nouer des relations avec des collègues venus d'autres pays. Le congrès a été très bien organisé sur un thème d'actualité qui interpelle tous les experts-comptables. J'ai été impressionné par le nombre de participants et de logiciels dédiés à la production comptable. J'ai trouvé des clés pour faire plus de conseil, clés que je vais partager, en particulier sur la performance, la qualité de travail des collaborateurs, l'écoute du client et l'innovation dans le conseil.

**Perrine Bouquet, expert-comptable à Lille**

Je suis venue pour retrouver des collègues, suivre l'actualité et j'étais intéressée par les logiciels de caisse en priorité. J'ai découvert qu'il y a des indicateurs pour les TPE-PME, un site internet que j'ignorais avec des données mises à jour très fréquemment et des comparatifs sur ces logiciels.
Nous faisons déjà quelques missions fiscales ou juridiques et c'est un peu compliqué de les vendre. Grâce au congrès, je suis plus motivée. Je sais que nous devons tous nous y mettre et que c'est légitime de les facturer. Je vais demander à ceux qui sont aux premières loges pour détecter d'éventuelles missions de me remonter les besoins. Ensuite, à moi de rencontrer le client et de lui proposer des solutions.

**Sébastien Springer, expert-comptable à Mulhouse**

Je suis venu pour me renseigner sur de nouvelles offres de conseil à développer.
J'en fais déjà sous forme de back office fiscal pour des clients investisseurs loueurs en meublés.
Je vais retenir de ce congrès que le métier de base devient un produit d'appel. Je constate que nous parlons du conseil depuis des années et qu'au fil du temps, notre offre s'adapte à un monde de transition numérique qu'il est important de prendre en considération pour mettre en avant le conseil. Plus que jamais, nous devons nous attacher à le développer. Et s'il reste difficile à vendre, c'est parce que nous n'avons pas toujours les bonnes méthodes. J'ai trouvé des outils qui peuvent nous aider à mieux porter et mettre en avant ces offres. Je suis très satisfait des conférences et je vais récupérer les présentations. Ce sont vraiment des outils de qualité. Je vais passer tout cela en revue avec mes collaborateurs notamment pour qu'ils acquièrent de la méthode afin de multiplier nos missions.

**Agnès Lechenet, expert-comptable à Dijon**

Le congrès permet de faire des rencontres et de découvrir tous les nouveaux outils électroniques, qu'on n'a pas le temps ou qu'on ne voit pas quand on reste au cabinet. Ici, c'est pratique, tout est regroupé, on peut comparer, tester et avoir des retours de confrères déjà utilisateurs.
Les ateliers très différents sur l'actualité permettent aussi de faire un point général sur les évolutions de l'année et les conférences donnent des tas d'idées à mettre en place.
Ce congrès va nous aider à réfléchir à notre stratégie et à mieux formaliser en amont. Du coup, nous serons mieux outillés et préparés pour répondre ou solliciter une demande et arriver à facturer une mission.

**Ludovic Gueudet, expert-comptable à la Martinique**

Etant un peu loin de tout, le congrès est l'occasion pour moi de voir tous les exposants. Le cabinet souhaite investir dans un nouveau logiciel comptable, pour faire moins de saisie. Maintenant je sais lequel choisir.
Le conseil, c'est un thème d'actualité. On en fait, mais le vendre c'est toujours le

problème. Je vais retenir qu'il faut coacher nos clients, leur apporter de la valeur ajoutée et surtout la vendre. Au retour, nous allons réfléchir à une stratégie pour le conseil comptable et fiscal et à la mise en place d'une tarification, comme pour le social.

**Bruno et Serge Peres, experts-comptables à La Seyne-sur-Mer**

Venir au congrès permet de sortir du cabinet, de prendre le temps de réfléchir à son évolution et d'avoir conscience de certains développements. Celui de l'informatique est particulièrement frappant. Ça a été l'occasion de clarifier des zones d'ombre sur la sécurité des données ou de se faire expliquer les avantages du cloud par rapport à un serveur local. Nous nous rassurons en échangeant avec nos collègues, vérifions si nous avons fait les bons choix et trouvons des idées. Cette année nous avons suivi beaucoup plus de conférences et d'ateliers que d'habitude. Nous allons nous axer sur le social et plus travailler au retour avec nos collaborateurs pour atteindre ce but.

**Sandrine Campari, mémorialiste à Nice**

C'est la première fois que je participe au congrès. J'ai eu la chance d'y rencontrer de nombreux experts-comptables et conférenciers qui m'ont apporté de précieux conseils et m'ont fait part de leur expérience en matière d'évaluation des biens immobiliers, le sujet de mon mémoire. Le thème du congrès m'a sensibilisée à l'enjeu des missions de conseil. J'ai vraiment ressenti le dynamisme de notre profession et la force de sa structure, tout à la fois centralisée et présente sur le terrain au quotidien. J'ai été impressionnée par ses capacités d'adaptation, en matière de digitalisation en particulier, et par son souci de remise en question face aux enjeux à venir. J'ai pris conscience de tous nos atouts pour vendre du conseil. Je vais retrouver mes collègues avec des réponses concrètes pour "marketer" notre offre de conseil et des outils plein mes valises ! ■

WILLIAM NAHUM
ASSOCIÉS & PARTENAIRES

■ **DÉFENSE** DES EXPERTS COMPTABLES ET/OU COMMISSAIRES AUX COMPTES **AU CIVIL OU AU PÉNAL**.
■ **EN ACCOMPAGNEMENT** DES AVOCATS ET ASSUREURS
■ **CONFIDENTIALITÉ ABSOLUE**

**EXPERT** PRÈS LA COUR D'APPEL DE PARIS,
**AGRÉÉ PAR LA COUR DE CASSATION**.

Autres activités :
■ **ÉVALUATION** DE SOCIÉTÉS
■ **ÉVALUATION** DE PRÉJUDICES
■ **CONTENTIEUX**

WNAP

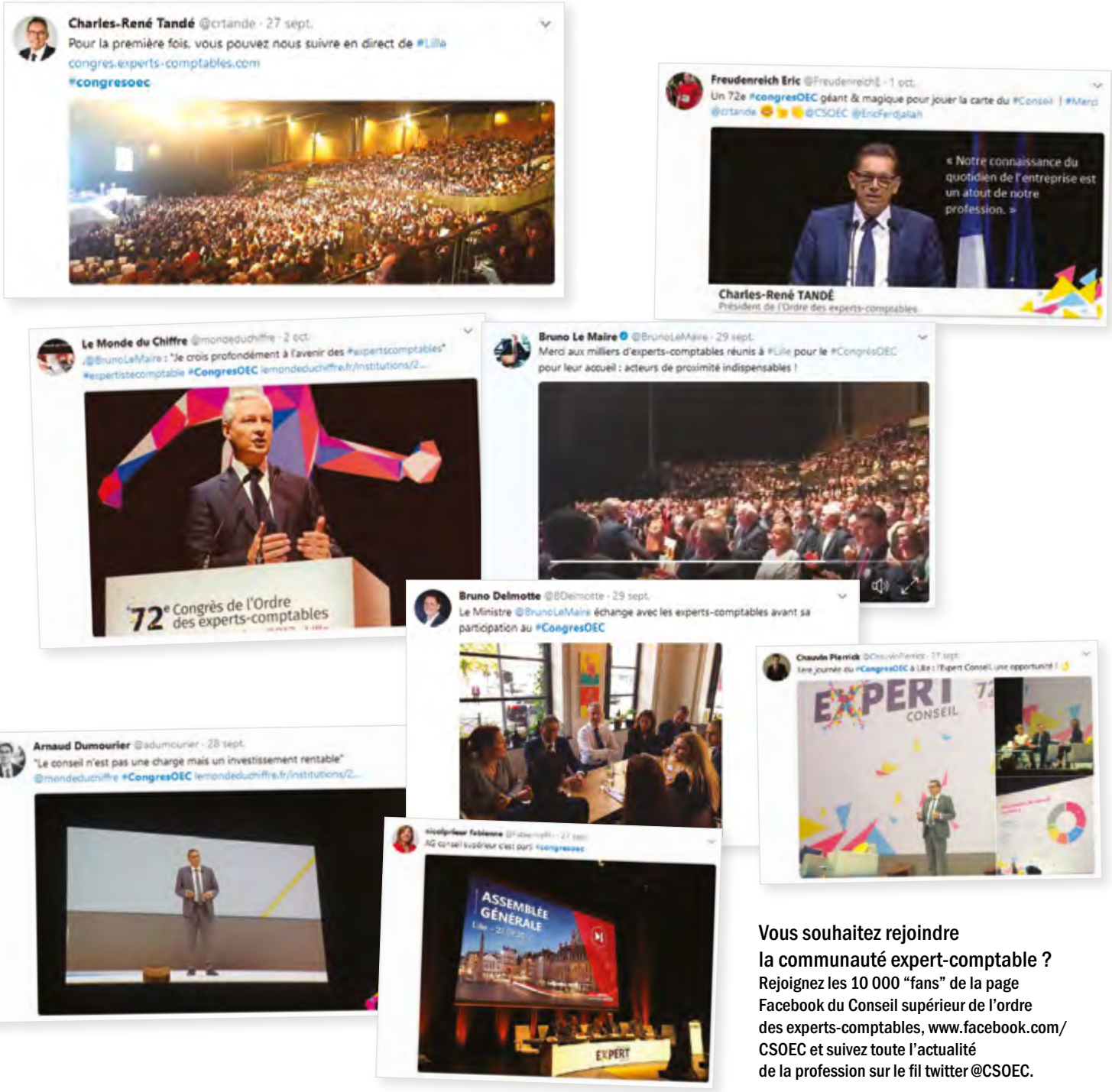
37 rue de Courcelles
75008 PARIS
www.wnap.fr

Tel : +33 (0)1 42 12 09 30
Mob : +33 (0)6 07 86 41 64
contact@wnap.fr

Société d'Expertise Comptable inscrite au tableau de l'Ordre de Paris
Société de Commissariat aux Comptes membre de la Compagnie Régionale de Paris
SAS au capital de 120 000 € / RCS Paris 501637557

# #CongresOEC : résumé du 72e Congrès en tweets

A l'occasion de l'édition 2017 du congrès de la profession, et devant l'intérêt de la communauté « expert-comptable » sur les réseaux sociaux, la rédaction de Sic a souhaité regrouper le best of des publications sur twitter. Retour sur les trois jours du congrès en tweets.




**Vous souhaitez rejoindre la communauté expert-comptable ?**
Rejoignez les 10 000 "fans" de la page Facebook du Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables, www.facebook.com/CSOEC et suivez toute l'actualité de la profession sur le fil twitter @CSOEC.

## Toute la production de votre cabinet

Comptabilité, Immobilisations, Fiscalité, Paie, Révision, GED, Gestion interne, Présentation imagée des comptes...

100% web

## Connectée aux outils de votre choix

Notes de frais, Scan OCR, Collecte bancaire, Workflow RH, Reporting...

## Partagée en toute autonomie avec vos clients

Devis / factures, Partage des pièces comptables, Comptabilité de trésorerie, Comptabilité collaborative temps réel, Paie autonome, Tableaux de bord...

Produisez différemment

iBiza
Internet Business Applications

www.ibizasoftware.fr

# Assemblée générale : **salle comble pour le lancement du 72e Congrès !**

Avant d'être la manifestation spectaculaire réunissant un quart de la profession, le congrès annuel de l'Ordre des experts-comptables est une réunion statutaire prévue par l'ordonnance de 1945. L'article 38 de l'ordonnance n°45-2138 du 19 septembre 1945 prévoit en effet que l'ensemble des membres des Conseils régionaux et du Conseil supérieur se réunit en congrès national une fois par an.

Le congrès national des Conseils de l'ordre entend le rapport moral et financier du Conseil supérieur pour l'exercice écoulé et le rapport des censeurs sur sa gestion financière. Communément appelé « Assemblée générale » de l'Ordre, le congrès national des conseils de l'ordre ouvre traditionnellement le congrès annuel de la profession.

Près de 85 % des 468 élus des Conseils régionaux et du Conseil supérieur étaient présents, ou représentés, le mercredi 27 septembre à 10 heures pour cette première réunion institutionnelle de la nouvelle mandature.

Avant de partager avec les élus les sujets d'actualité et les projets 2017 et 2018 du Conseil supérieur, Charles-René Tandé a laissé la parole à Philippe Arraou, président du Conseil supérieur de 2015 à 2017, qui a présenté le rapport moral de l'exercice 2016.

Daniel Allimant, vice-président en charge de la commission Management de l'institution, a présenté avec Pierre Grafmeyer, son prédécesseur, le rapport financier 2016. Ce dernier étant composé des comptes de l'Ordre, des comptes agrégés du Conseil supérieur, des comptes du Conseil supérieur et de l'ensemble des comptes des satellites et clubs du Conseil supérieur.

Les résolutions mises aux voix ont été approuvées à une très large majorité par les élus du congrès national. La suite de la réunion a été l'occasion pour les élus d'échanger avec la nouvelle équipe en charge de la gouvernance du Conseil supérieur. ■

© Didier Lefèvre

De g. à dr. : Olivier Salamito, secrétaire général du CSO, Pierre Grafmeyer, Daniel Allimant, Charles-René Tandé, Eric Gissler, commissaire du gouvernement, et Philippe Arraou

Contactez notre service commercial :

**0 969 329 319**

www.cipres.fr/contact

# L'ASSURANCE ACCESSIBLE À TOUS !

Avec CIPRÉS Assurances
**la simplicité est actée pour les pros**
**et les entreprises en Prévoyance et Santé.**

## TNS ET MANDATAIRES SOCIAUX

Revenus et dividendes couverts
sans sélection médicale*

## TPE / PME TOUS PROFILS

Un pack unique Prevoyance et Santé
simple à souscrire en ligne

CIPRÉS Assurances est un acteur reconnu en assurance des entrepreneurs et de TPE/PME. Sollicitez le savoir-faire de nos 4 200 courtiers partenaires et faites bénéficier vos clients TNS, Mandataires Sociaux, dirigeants et salariés de TPE/PME de solutions Prévoyance et Santé compétitives avec des formalités d'adhésion simplifiées.

CIPRÉS
Assurances
*Simplement entrepreneurs*

** Sous conditions*

# Ça s'est passé au 72e Congrès !

## Quelques chiffres

**Près de 5 000 congressistes**
Plus de **100** intervenants
**400** accompagnants
**2** plénières, **21** conférences de la profession
**14** essentiels, **9** ateliers solutions, **8** kiosques actualités
**9** trente minutes pour convaincre
**24** microconférences métier
**1** expérience inédite, le Worldcafé !

**206** marques présentes dont **34** nouvelles
Plus de **35** hôtels réservés sur Lille et ses environs
**12 500** nuitées
**1** cocktail d'accueil dans l'exposition
**1** concert privé de Pascal Obispo
Plus de **4 710** repas et **5 592** cocktails

## Lu dans la presse

**« Le temps est venu de faire du conseil une priorité absolue pour nos cabinets »** Le Monde du chiffre
**« Le conseil est un investissement rentable »** La Gazette Nord Pas-de-Calais
**« Les bons comptables font les bons amis des entreprises »** La voix éco
**« 5 000 experts-comptables en congrès à Lille »** La Voix du Nord
**« Que l'entreprise soit en croissance ou en difficulté, le travail en réseaux est capital »** Les Echos

## L'incontournable place du Conseil supérieur

Comme chaque année, les congressistes ont pu se rendre sur la place du Conseil supérieur, espace dédié à la thématique du 72e Congrès mais aussi aux offres du Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables. C'est donc nombreux qu'ils ont pu découvrir, en toute convivialité et entre deux parties de baby-foot, trois espaces dédiés : l'offre documentaire (Bibliordre, Bibliobaseonline, les publications de l'institution telles que le Sic et la RFC), l'offre services (les clubs, Infodoc-experts, le CFPC, Bibliotique…) et l'offre numérique (Comptexpert, Cap sur le numérique…).
Les 5 000 congressistes présents ont également pu se rendre directement sur la Boutique de l'Ordre pour découvrir la sélection d'ouvrages, choisis par les équipes du Conseil supérieur pour approfondir, notamment, les sujets proposés lors des conférences et des Essentiels.

## De Bruxelles à Lille, les cyclistes de l'Amisec ont tenu la cadence !

C'est depuis la Belgique qu'a débuté la randonnée 2017 afin de rejoindre Lille. Ayant visité les Flandres en 2016, la Wallonie fut cette année le théâtre des premières étapes de nos experts-comptables cyclotouristes. Lille est distante d'environ 150 kilomètres de Bruxelles, mais nos cyclos experts n'ont pas choisi la voie la plus rectiligne puisqu'ils ont totalisé, au terme de cette "balade", la bagatelle de 750 kilomètres au compteur. Quand on aime on ne compte pas… A l'arrivée, Charles-René Tandé a remis un trophée au président de l'Amisec, Philippe Liboreau, entouré de tous les participants, sous les applaudissements d'un public curieux et admiratif.
« Un minimum d'entraînement est souhaité. Trois groupes permettent à chacun de choisir son allure, les trajets sont bien étudiés, un car permet de se reposer en cas de « coup de mou », le mécanicien permet une assistance technique ; il y a même un programme accompagnant ! Mais c'est surtout l'ambiance amicale, détendue entre anciens et actuels confrères ou consœurs qui m'ont fait revenir… et me feront revenir l'an prochain pour un itinéraire entre les Hauts-de-France et Clermont-Ferrand. » Témoignage de Frédéric Tilly, expert-comptable.

La 29e édition est déjà en point de mire et nous aurons l'occasion de visiter l'Auvergne puisque le congrès 2018 se tiendra à Clermont-Ferrand.

**Pour en savoir + : www.amisec.org**

## Revivez le 72e Congrès !

Retrouvez toutes les vidéos du 72e Congrès de l'Ordre dont l'intervention de Bruno Le Maire lors de la plénière de clôture sur le site dédié, https://congres.experts-comptables.com.

Accédez également à l'ensemble des diaporamas des conférences et des essentiels, en vous identifiant en tant que congressiste sur le site du 72e Congrès, ou sur le site Bibliordre.fr

## Tous à vos pinceaux !

Imaginée par l'artiste Raphaël Lamielle, une fresque géante a été mise à disposition des congressistes pendant les 3 jours du 72e Congrès. Objectif : construire une œuvre qui représente le congrès de l'Ordre, la profession, ses particularités, son territoire… Un espace de liberté, situé à l'entrée du Grand Palais de Lille, qui s'est enrichi au fil des heures et qui a permis à chaque congressiste de laisser libre cours à son imagination.

## Foot' experts : félicitations aux participants de cette nouvelle édition

Ils étaient nombreux, experts-comptables et partenaires, à se dépenser le mardi 26 septembre à l'occasion de l'événement sportif Foot' experts. Réunies pour la phase finale de la septième édition de ce tournoi, organisé par le tandem Farouk Boulbahri, président de la CRCC région PACA, et Lionel Canesi, président du CROEC région PACA, les équipes se sont vaillamment affrontées. Félicitations au cabinet toulonnais qui a remporté cette 7e édition.

## Les minutes respir'action !

Pour cette édition 2017, l'Ordre des experts-comptables s'est associé à l'association « Vaincre la Mucoviscidose » : une respiration pour les patients atteints de mucoviscidose ! Des instants de détente pour respirer et donner du souffle à ceux qui en manquent. Mais aussi la possibilité d'envoyer « une respiration » aux patients atteints de mucoviscidose, grâce à un don par sms. Facile et immédiat, il suffit d'envoyer un sms au 92120 en tapant le mot DON avec le montant souhaité. Exemple : DON5, DON10. Chaque don donne droit à un reçu fiscal.

Le don par sms est possible uniquement en France métropolitaine pour les clients des opérateurs Bouygues Télécom, Orange et SFR. Ce dispositif n'est donc pas disponible pour les clients d'opérateurs étrangers ou pour les clients de Free.

## Remise des premiers « Prix de la parité »

Pour la première fois, l'Association des femmes experts-comptables a décerné le « Prix de la Parité 2017 » aux Conseils régionaux qui se sont distingués par la meilleure prise en compte des règles relatives à la parité dans les instances professionnelles. Ainsi Françoise Savés, présidente de l'Association, a remis deux prix :

- le premier prix de la parité au Conseil régional de l'ordre d'Orléans pour le respect de la parité dans sa gouvernance (9 femmes sur 18 élus au Conseil régional et 2 vice-présidentes au Bureau sur 4) et parmi les inscrits puisqu'il affiche le meilleur taux de France pour les femmes inscrites au Tableau de l'Ordre. L'Association a souhaité saluer les nombreuses actions mises en place par le Conseil régional en faveur de la parité dans la profession, à l'instar de sa participation au Challenge voile des experts-comptables avec le seul bateau 100 % féminin.
- le prix spécial du Jury au Conseil régional de l'ordre de Corse pour son exemplarité en matière de parité de sa gouvernance : trois femmes sur six élus au Conseil régional, deux femmes sur les trois membres du Bureau et une femme à la présidence du Conseil régional, Marie-Dominique Cavalli, co-présidente d'honneur de l'Association.

# Du monde de l'entreprise aux marches du Parlement

Suite au renouvellement du visage de l'Assemblée nationale lors des dernières élections législatives, avec l'arrivée en force du monde de l'entreprise, Jean-Pierre Alix, et Charles-René Tandé ont souhaité que la convention annuelle 2017 soit l'occasion de faire témoigner quelques-uns de ces nouveaux parlementaires sur la valeur ajoutée que constitue leur parcours de chef d'entreprise pour l'exercice de leur fonction de parlementaire.

Ainsi, le 27 septembre 2017 à Lille, dans le cadre du 72e Congrès, Jean-Pierre Alix, président de l'Association experts-comptables et mandats publics, et Charles-René Tandé se sont félicités d'accueillir Bruno Bonnell, député du Rhône et chef d'entreprise, Olivier Serva, député de la Guadeloupe et expert-comptable, Mohamed Laquila, député des Bouches-du-Rhône et expert-comptable, Jean-Pierre Vogel, sénateur de la Sarthe et expert-comptable, ainsi que Karine Charbonnier, chef d'entreprise et vice-présidente de la région des Hauts-de-France .

Après avoir remercié Jean-Pierre Alix et Charles-René Tandé pour leur chaleureuse invitation, Bruno Bonnell a expliqué qu'il était beaucoup plus difficile d'œuvrer dans le monde politique que de travailler dans le monde de l'entreprise. Pour lui, dans le monde de l'entreprise, le travail s'accomplit dans la verticalité, en approfondissant des expertises, alors que dans le monde politique, le travail se fait dans l'horizontalité, passant d'un sujet à l'autre.

Pour le sénateur Vogel, l'expertise comptable aide beaucoup en politique grâce à la formation généraliste qu'elle demande. Formation qui lui a permis d'apporter un regard diversifié sur les dossiers auxquels il est confronté, de faire preuve d'une réelle capacité d'adaptation. Il a tenu aussi à préciser que pour mener de front des activités politiques et professionnelles, il est absolument nécessaire de disposer d'associés qui partagent un tel projet, et qui acceptent que vous soyez absent.

Pour Olivier Serva, les experts-comptables peuvent apporter une réelle valeur ajoutée dans le monde public. Cette profession réglementée peut crédibiliser le monde politique, dans un contexte où les citoyens ont de moins en moins confiance en leurs représentants. Cependant, comme Jean-Pierre Vogel, Olivier Serva a insisté sur le fait que le monde politique pouvait être difficile à concilier avec une activité dans un cabinet d'expertise comptable. Il a par ailleurs précisé qu'entrer en politique constitue une forme de don de soi, et il a invité d'autres membres de la profession à s'impliquer, car pour lui ils présentent des qualités qui enrichissent la France.

Charles-René Tandé

Jean-Pierre Alix

Bruno Bonnell

Jean-Pierre Vogel

Mohamed Laqhila rejoint la position d'Olivier Serva quant à la réelle valeur ajoutée de la présence de la profession au Parlement, notamment lors d'intervention au sein de groupes restreints (Mohamed Laqhila fait partie du groupe qui traite de la simplification et du droit à l'erreur pour les entreprises) et ces derniers ont besoin d'auditionner la profession, les syndicats ou d'autres acteurs de la simplification.
Karine Charbonnier a souligné que lorsque des personnes de la société civile sont élues, les électeurs attendent qu'elles conservent la culture de cette société civile. De ce fait, elle a encouragé ceux qui avait une expérience dans l'entreprise à ne pas hésiter à s'investir dans la sphère publique.

À l'issue des différents échanges avec la salle, Jean-Pierre Alix a conclu les débats de la convention annuelle en soulignant que pour lui, c'était le pays entier, dans ses composantes entreprenantes, qui fondait des espoirs sur l'action et sur la capacité des nouveaux parlementaires à transmettre cette nécessité impérieuse de produire et de s'enrichir avant de distribuer. ■

Olivier Serva

Mohamed Laqhila

Karine Charbonnier

**Le saviez-vous ? : l'article 88 de la loi de finances 2016 oblige les commerçants de s'équiper de systèmes de caisse attestés sécurisés, sous peine d'une amende de 7500€ !**

NF525 CERTIFIÉ

# PI Electronique

*LA Référence*

Les systèmes de caisses **PI SPIN MANF** sont **certifiés AFNOR NF525**

- sécurisation des enregistrements de vente
- archives fiscales sécurisées, avec signatures électroniques
- lien détaillé vers la comptabilité
- utilisation simple, rapide, fiable

Options back-office PI : centralisation multi-sites, archivages, stocks, analyses des ventes, système de fidélité clients

Avec une expérience de dizaines de milliers de systèmes installés, PI est leader des systèmes de caisses sécurisées

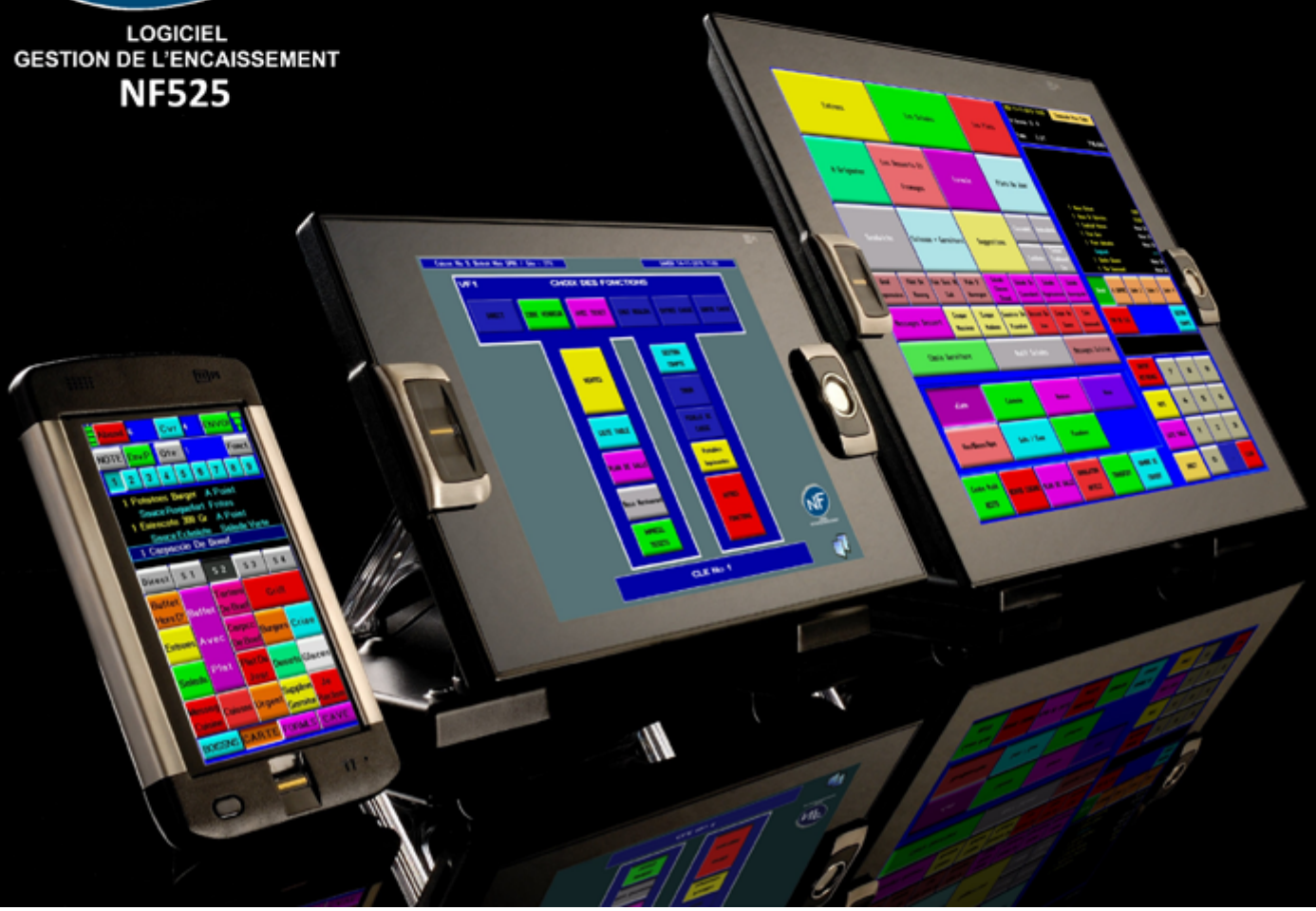
PI Electronique: Paris - Lyon - Marseille - Strasbourg - Nantes - Albertville - Toulouse - Bordeaux *support 7J/7*

PAR AFNOR CERTIFICATION NF

LOGICIEL
GESTION DE L'ENCAISSEMENT
**NF525**

01.69.29.72.03 info@pielectronique.com

Conçu, développé et assemblé en France



# INNEO
CABINET COMPTABLE

## COLLABORATEUR COMPTABLE, PAIE, SOCIAL OU JURIDIQUE

## Spécifiquement vôtre

**Vos opérations ou thématiques structurent votre environnement de travail. Elles contiennent :**

- votre documentation dédiée actualisée en continu dont les Mémentos et Codes associés, les textes des Conventions Collectives, le Plan Comptable Général, l'actualité commentée, les avis d'experts, les vidéos...
- vos outils pratiques dédiés : agendas, modèles de lettres et d'actes, simulateurs, chiffres et taux, tableaux récapitulatifs, guides déclaratifs...

**INNEO, c'est innovant, pratique, 100% fiable et sans engagement !**

**TESTEZ GRATUITEMENT**

**01 41 05 22 22 - www.efl.fr**

EDITIONS
FRANCIS LEFEBVRE

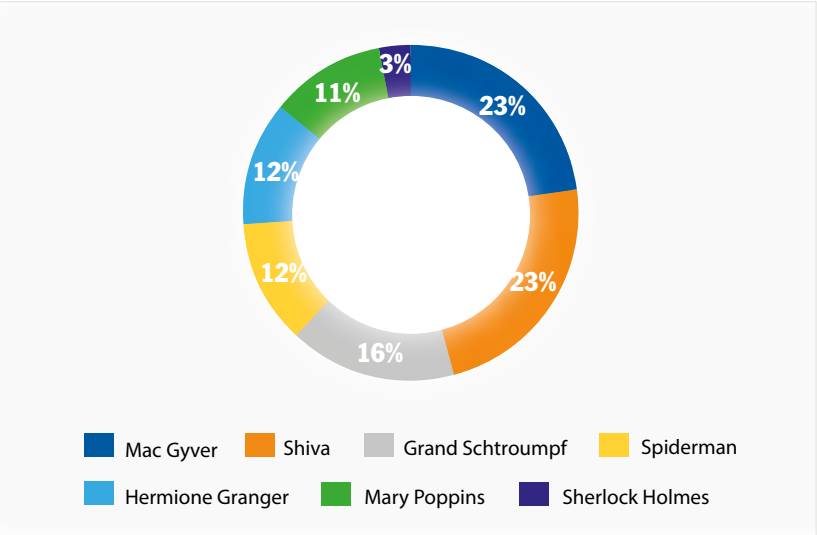
# Construisons ensemble l'avenir et les missions de demain

Grande nouveauté de cette édition 2017, le World Café a été l'occasion de s'interroger sur le positionnement de l'expert-comptable face à l'évolution du métier « d'expert conseil » avec une vision à 360 degrés autour de quatre piliers : moi, expert conseil ; mes collaborateurs et moi ; mes clients et moi et l'organisation du cabinet et moi. Restitution de ces trois jours au cœur de l'intelligence collective.

Ce World Café s'est concrétisé par l'animation, tout au long du congrès, de sept sessions ; permettant ainsi à près de 500 experts-comptables de sortir de leur posture de sachant pour imaginer de nouvelles options et ainsi faciliter la transformation de chacun et construire les missions de demain.

Ces ateliers ont eu pour objectif d'identifier les forces et points d'appui ainsi que ceux à développer en matière de conseil, afin de faire émerger des propositions concrètes partagées par tous, mais également de démontrer que l'on est toujours plus intelligent à plusieurs.

Les principales idées sont résumées et présentées ci-dessous. La totalité de la production sera utilisée pour construire et bâtir un parcours « sur la route du conseil » avec des formations, des ouvrages et des outils qui seront proposés très prochainement pour permettre aux experts-comptables d'aller vers ce conseil.




## MOI, EXPERT-COMPTABLE, SUPER HÉROS !

Commune aux quatre ateliers, cette première étape avait pour objectif de partager les regards sur la posture d'expert conseil en choisissant parmi une galerie de personnages, celui ou ceux qui représentent l'expert conseil, en indiquant en commentaire en quoi ils le représentent.

## MOI, EXPERT CONSEIL

### Rappel des objectifs

▸ Identifier les forces et points d'appui actuels et ceux à renforcer ou à acquérir

### Atouts identifiés

▸ Savoir : connaissances techniques et multisectorielles (entreprise, environnement, actualité technique, économique, métier, fiscale et sociale…).
▸ Savoir-faire : capacité à synthétiser et reformuler la problématique des clients, facilitée par le capital-confiance.
▸ Savoir-être : écoute, adaptation, posture de chef d'orchestre qui mobilise des compétences autour du chef d'entreprise, installation d'une vraie relation collaborative entre le client et l'expert-comptable.
▸ Stratégiques : interprofessionnalité et confraternité, au cœur du système d'information du client

### Actions à engager

▸ Trouver la limite entre le devoir de conseil et le conseil à vendre.
▸ Analyser les données clients détenues pour construire la segmentation clients/conseils à vendre.
▸ Formaliser les offres de conseil du cabinet (fiches produit pour faciliter l'argumentaire) et les outils correspondants (kits).
▸ Se former et connaître les partenaires du conseil, participer au congrès, rencontrer des entrepreneurs, les partenaires et d'autres professionnels (avocats, banquiers…).
▸ Aller chercher les bonnes ressources « conseil » : compétences en interne de collaborateurs, dans le réseau de partenaires extérieurs, sur les réseaux sociaux avec un travail sur la marque employeur pour attirer les profils rares, embauches de profils différents plus ouverts au monde du conseil.

## MES COLLABORATEURS ET MOI

### Rappel des objectifs

▸ Recenser les aptitudes « conseil » des collaborateurs et les actions qui pourraient être mises en place pour les développer et les aider à incarner l'expert conseil de demain.

### Atouts identifiés

▸ Des compétences polymorphes : techniques, managériales et de leadership, relationnelles basées sur la confiance.

### Actions à engager

▸ Recruter des non comptables pour faire du conseil.
▸ Se développer par des actions de formation notamment, pour renforcer ses compétences critiques digitales et commerciales.
▸ Savoir vendre le conseil et oser recruter de nouveaux profils pouvant réfléchir comme des clients
▸ Donner du sens en impliquant les collaborateurs dans la stratégie du cabinet.

## MES CLIENTS ET MOI

### Rappel des objectifs

▸ Identifier en quoi la profession est déjà conseil chez les clients et ce qu'il faudrait faire pour mieux le valoriser et aller plus loin (honoraires, marketing, recommandation, force de vente…)

### Atouts identifiés

▸ Capacité à générer de la confiance (profession réglementée, relation de longue durée, parfois sur plusieurs générations, complicité, forte expertise technique).
▸ Niveau de sollicitation avec des demandes importantes (gestion de patrimoine, cession ou transmission d'entreprises, retraite, transition numérique).
▸ Capacité à apporter un regard complet, externe et transverse à l'entreprise qui assure indépendance et pertinence.

### Actions à engager

▸ Matérialiser le conseil pour les clients, par exemple avec des offres de service conseil packagées et tarifées.
▸ Réaliser une plus grande communication Web sur deux directions :

- globale avec minividéo conseil
- personnalisée pour envoyer des nouveautés ciblées.

## L'ORGANISATION DE MON CABINET ET MOI

### Rappel des objectifs

▸ Réfléchir sur l'organisation nécessaire du cabinet (logicielle, matérielle et humaine) pour développer des missions de conseil.

### Atouts identifiés

▸ Notion d'organisation par pôles et par domaines de compétences
▸ Organisation avec des compétences partagées.
▸ Travail collaboratif en « open space » avec des équipes multigénérationnelles.
▸ Organisation claire avec une procédure écrite sur chaque poste.
▸ Matériel adapté dont outils logiciels d'aide au conseil

### Actions à engager

▸ Mettre en place une communication interne.
▸ Améliorer la gestion du temps du cabinet.
▸ Créer des pôles de compétences.
▸ Rendre l'organisation apprenante pour faciliter la transformation des connaissances.
▸ Organiser et généraliser les World Cafés avec les collaborateurs.
▸ Repenser le travail en équipe pour des missions de conseil.
▸ Créer des animations originales dans l'organisation et la vie du cabinet.
▸ Formaliser l'offre conseil et la packager. ■

### Un World Café, c'est quoi ?

C'est un lieu d'échange permettant d'écouter, partager et échanger entre pairs afin d'enrichir sa perception du marché, de l'avenir, des défis à relever et des solutions à inventer. Un format convivial et ludique qui permet de structurer sa pensée et de s'enrichir de celle des autres.


ARCHIVAGE
Les déménageurs bretons

**Les déménageurs bretons** proposent une offre complète de **conservation** et de **gestion d'archives** ainsi que de **transfert** dédiée aux **Cabinets d'Expertise Comptable**

**Vos informations** ont une vie : nous sommes présents à **chaque étape.**

| | | |
|---|---|---|
| Etape 1 | Analyse de votre organisation | • Réalisation d'un audit personnalisé... gratuit<br>• Définition d'une politique de gestion de l'information personnalisée à vos besoins<br>• Mise en place d'un plan de classement, nécessaire pour la gestion des informations<br>• Conseils pratiques et juridiques personnalisés |
| Etape 2 | Prise en charge de vos archives dans vos locaux | • Enlèvement de vos archives<br>• Transport et manutention dans nos centres de conservation sécurisés<br>• Enregistrement informatique |
| Etape 3 | Conservation sécurisée | • Différents modes de conservation de vos archives<br>• Des dépôts répondant aux meilleures normes de sécurité<br>• Une confidentialité assurée |
| Etape 4 | Consultation et restitution de vos archives | • Interface de commande accessible par portail internet sécurisé<br>• Traçabilité totale des mouvements de vos archives par l'utilisation de code-barres<br>• Intégration de documents dans des dossiers, reconstitution de carrière pour vos salariés<br>• Numérisation de dossiers entiers pour se constituer une bibliothèque |
| Etape 5 | Destruction des archives | • Proposition automatique de destruction des archives arrivées à échéance<br>• Après autorisation par une personne habilitée, destruction confidentielle de vos archives et fourniture d'un certificat de destruction |

01 39 31 69 00 www.demenageurs-bretons.fr contact@demenageurs-bretons.fr

I ♥ mes salariés
mes clients

# L'ÉPARGNE SALARIALE À PARTAGER AUSSI AVEC VOS CLIENTS

**L'Épargne Salariale** regroupe des dispositifs gagnant-gagnant pour vous et vos collaborateurs. Bénéficiez de notre offre exclusive PEI-PERCOI réservée aux experts-comptables avec des droits d'entrée et des frais administratifs réduits. Et pour être toujours plus au service de vos clients, offrez-leur les avantages de l'épargne salariale avec Eres.

**www.eres-group.com / 01 49 70 99 00**

eres

**Ensemble faisons grandir le partage du profit**

# Des partenaires nombreux et **des innovations dans tous les domaines**

Les congressistes s'en sont inévitablement aperçus : l'exposition s'est étendue sous l'effet d'une augmentation significative du nombre de partenaires : 206 étaient présents à Lille, soit quarante de plus qu'au congrès de 2015 à Paris. Au-delà de ce succès impressionnant, il faut également souligner l'arrivée de 34 nouveaux partenaires que le président Charles-René Tandé a tenu à saluer en rendant visite à chacun d'entre eux sur l'exposition.

Pour cette année 2017, le souhait de beaucoup de ces primo exposants, mais aussi des partenaires plus historiques, était de présenter des solutions en lien avec la thématique du congrès. Objectif : aider les cabinets à vendre de nouvelles missions, et/ou à gagner du temps pour se consacrer pleinement à leurs clients et à leurs besoins.

### Gagner du temps pour vendre plus de conseil

Deux éditeurs juridiques vont dans ce sens : l'un a créé une formation numérique dédiée aux cabinets, pour se former et maitriser les actualités. Au programme : 50 heures de formation, par an et en ligne, sur le fiscal, le comptable, la paye, le social, la vie des affaires, le patrimoine. Développé avec Digischool (leader de l'éducation numérique), les contenus sont liés à l'actualité, disponibles sous forme de fiches, quiz, vidéos, cas pratiques… et accessibles en web sur PC, tablette et mobile.

L'autre éditeur vient de lancer un service gratuit pour ses abonnés : un « tchat'expert ». Via ce service, des juristes répondent, en temps réel par tchat ou par téléphone, et indiquent aux abonnés où retrouver les informations dans leur documentation initiale. Un vrai gain de temps.

L'une des pistes pour optimiser la vente de conseil à forte valeur ajoutée est de déléguer les tâches récurrentes, telles que les formalités juridiques. Deux prestataires connus sur ce marché proposent un service fiable et rapide, basé sur une forte proximité avec les greffes, des collaborateurs formalistes rodés, et des relations permanentes avec plusieurs centaines de journaux d'annonces légales.

### De nouvelles missions à vendre

Et si la profession recrutait pour le compte de ses clients ? Un des partenaires de cette année a présenté une solution internalisée (personnel dédié) ou externalisée qui intègre tous les outils habituels des cabinets de recrutement. Dans le cas de l'internalisation, la personne dédiée à cette offre au sein d'un cabinet en assumera également les recrutements.

La fiscalité locale est une matière très complexe. Spécialiste de ce sujet, avec pour cœur de métier l'audit des obligations locales et l'optimisation des taxes locales, un partenaire a proposé aux cabinets de travailler en marque blanche, ou en partenariat sur les sujets taxe foncière, CFE, Tascom, taxes d'urbanisme…

### Des partenaires « Customer-centric »

Si l'on regarde les trois derniers congrès de l'institution, on remarque, chaque année, l'arrivée d'un nouvel acteur dans le domaine de la production comptable. Et pour ces nouveaux entrants, on peut constater une logique commune de construction de leur offre, orientée vers l'expérience utilisateur et la prise en compte de l'attente des clients du cabinet. Aujourd'hui, acteurs historiques et nouveaux entrants font évoluer ce marché des outils du cabinet vers une prise en compte accrue des besoins du client final et c'est une évolution très structurante et très positive.

LOGICIELS DE GESTION

# RÉSULTAT
## N°7

« LES LOGICIELS EN LIGNE EBP ME PERMETTENT DE **DÉVELOPPER LE TRAVAIL COLLABORATIF** AVEC MES CLIENTS »

Je gagne du temps en **accédant directement aux données de mes clients** sur Internet à partir des Logiciels en Ligne.

Je leur transmets ainsi chaque mois le tableau de bord des indicateurs clés et je développe mes missions de conseil.

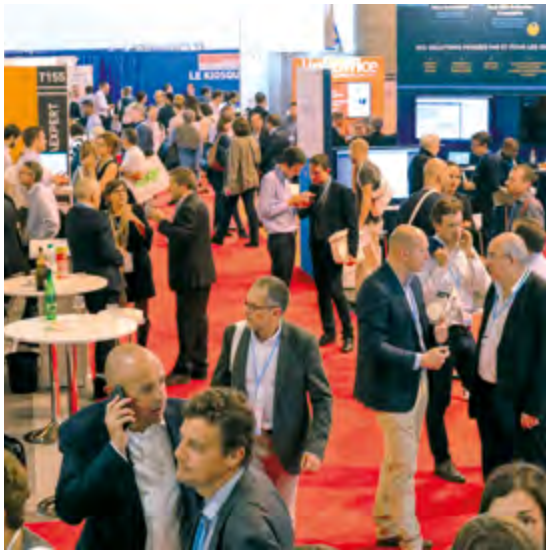
**Didier Salmon. Expert-Comptable**
**Cabinet E2CA (72)**

EXPERT BUSINESS PACK - ÉCHANGES
CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT

Conçu et développé en France

www.ebp.com

EBP INFORMATIQUE SA • ZA du Bel Air - Rue de Cutesson • 78120 Rambouillet • Tél : 01 34 94 80 00 • Fax : 01 34 85 62 07 • www.ebp.com • SA au capital de 1 million d'euros • RCS VERSAILLES B 330 838 947 • NAF 5829C
TVA IC FR 49330838947 • Document non contractuel • Toutes les marques et produits cités appartiennent à leurs propriétaires respectifs • Octobre 2017



Logiciels criminels, vols de données, fraude à la CB, fuite de données… Les risques numériques sont nombreux. Pour les cabinets et pour les clients du cabinet, il existe des bonnes pratiques pour s'en prémunir mais le risque zéro n'existe pas. Pour un des grands assureurs de la place, c'est un sujet fort sur lequel les cabinets peuvent assister et accompagner leurs clients. Au-delà de l'information à leur fournir à ce sujet, il y a matière à structurer une mission : audit, préconisation, mise en place, suivi et mise à jour. Une mission de prévention des risques qui doit se piloter avec des partenaires spécialisés (prestataire informatique, avocat, assureur, auditeur).
Une mission d'optimisation des revenus du dirigeant de l'entreprise peut être génératrice de bénéfices pour le cabinet. Au-delà d'un simple arbitrage entre rémunération et dividendes, un des éditeurs de logiciels de production a présenté un outil permettant de simuler pour l'entreprise le coût des différentes options, de chiffrer les impacts à long terme des différents choix (retraite). Il ne faut pas oublier que le cœur d'une telle mission sera dans l'écoute des souhaits du dirigeant, leur traduction dans les hypothèses et la restitution par un dossier bien constitué.
Un autre partenaire, spécialiste en pilotage d'entreprise, a fait découvrir aux congressistes présents un système connecté à tous les outils classiques de production et disponible en SaaS. Objectif : permettre à l'expert-comptable d'offrir à son client un reporting financier et opérationnel complet, immédiatement après la clôture des comptes. Un système qui permet donc au cabinet de vendre des missions telles que la mise en place de tableaux de bord, de prévisionnels de trésorerie, de comptabilités analytiques… ■

# La Start Zone fait place aux jeunes pousses

Pour la 2e année consécutive, le congrès de l'Ordre a sélectionné des exposants identifiés comme de jeunes partenaires innovants pour participer, pour la première fois, au congrès de la profession. Quelques exemples parmi d'autres de partenaires qui souhaitent construire une relation avec la profession.

Finalgo est un courtier en ligne, réservé aux experts-comptables. Il propose d'accompagner la profession à toutes les étapes du dossier : de la réalisation du montage financier (aide à la construction, comparaison de différents montages, rapports aux clients) à la sélection d'établissements éligibles, jusqu'à la construction du dossier final. Dans la sélection d'établissements financiers, l'expert-comptable peut inclure ses propres contacts (banques, BPI, financement local…).
Comme son nom l'indique MonPortailRH est un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) très complet, que les cabinets peuvent conseiller à leurs clients (cible : PME). Quatorze modules peuvent être choisis, à la carte : recrutement, formation/e-learning (avec Cegos), rémunération, entretiens individuels, paie, congés, planification, notes de frais… Des connecteurs existent avec tous les outils de production compta et paye du marché.
Laboxy propose un outil logiciel en Saas, installé chez le client, pour qu'il puisse remplir la part des données qu'il est à même de collecter concernant son CIR ou CII (temps des équipes, immobilisations, coûts R&D…). Le cabinet a également

accès aux dossiers pour les sécuriser sur le plan technique. L'outil est gratuit pour le cabinet. Il est donc soit vendu directement au client, soit revendu par le cabinet.
De son côté, Innovatech Conseil a développé CIR Expert, outil en ligne de production CIR/CII, dédié aux experts-comptables. Il permet de réaliser la totalité du dossier, en s'appuyant sur six « docteurs » pour permettre de bien réaliser la partie technique. Une variante permet au client du cabinet de lui-même réaliser la partie technique, s'il en a les compétences. Le premier dossier est gratuit sans engagement (si < 100 K€).

# Avant, pour un dirigeant de PME,
# **une demande de crédit était une véritable épreuve.**

# Maintenant sur lendix.com
# **c'est beaucoup plus simple, souple et rapide.**

- Pas de paperasse
- Pas de caution personnelle
- Réponse ferme sous 48h

**N°1 DES PLATEFORMES DE PRÊT AUX PME EN FRANCE***

lendix

ENSEMBLE, FAISONS CRÉDIT AUX PME

*Lendix vous **remercie pour votre présence** au 72e Congrès des Experts-Comptables et vous donne rendez-vous sur **lendix.com***

AVERTISSEMENT : N'empruntez pas au-delà de vos capacités de remboursement. Prêter de l'argent à des TPE/PME présente un risque de perte en capital et nécessite une immobilisation de votre épargne. MENTIONS LÉGALES : Lendix IFP est immatriculée en tant qu'intermédiaire en financement participatif (IFP) sous le numéro d'immatriculation 15000364 sur le registre de l'ORIAS. Votre demande de financement sera traitée par Lendix Factory. Lendix Factory est une société par actions simplifiée au capital de 350.000 €, agréée par l'Autorité des Marchés Financiers sous le numéro GP16000030 en qualité de société de gestion de portefeuille dont le siège social est situé 94 rue de la Victoire, 75009 Paris, enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 823 469 846. Lendix Factory est une filiale à 100 % de Lendix SA. *Selon baromètre publié sur crowdlending.fr.

# Un congrès de géants

Voici maintenant quelques semaines que le 72e Congrès de l'Ordre des experts-comptables s'est clôturé à Lille sur la visite de Xavier Bertrand, président de la région Hauts-de-France, sur l'exposition et en présence de Bruno Le Maire, ministre de l'Economie, lors de la plénière de clôture.

Près de 5 000 congressistes ont fait vivre ce congrès pendant 4 jours dont 3 jours ouverts aux experts-comptables : ce fut un véritable poumon d'activité pour la métropole lilloise, pour ses hôteliers, ses restaurateurs et ses commerçants !

Deux équipes ont travaillé à cet évènement :

- l'équipe des rapporteurs qui a réfléchi à la thématique et au contenu qui en découle. Cette année, le 72e Congrès s'est consacré au conseil : comment le concevoir, le développer, le vendre à ses équipes et à ses clients ? Un succès tant il s'agit d'une orientation essentielle pour les experts-comptables dont les activités de production se réduisent au fil de la digitalisation pour être remplacées par les activités d'accompagnement et donc de conseil ;
- et l'équipe régionale, portée par les co-commissaires généraux et par le président du Conseil régional de l'ordre des experts-comptables Lille Nord Pas-de-Calais, soutenue par l'expertise de l'Office du Tourisme, de Lille Grand Palais et du Zénith, pour accueillir, nourrir, loger et divertir l'ensemble des congressistes.

Au programme de ces trois jours : foot à Bondues, kart à Valenciennes, golf à Thumeries, accueil à la mairie de Lille, à la CCI, au Palais des Beaux-Arts et concert privé de Pascal Obispo.
Egalement une journée dédiée aux 230 stagiaires de la région, et une autre à 750 étudiants de la filière accueillis spécialement. Le tout avec la chaleur proverbiale régionale... un climat au beau fixe !

Au final, un congrès qui marquera les esprits tant par la qualité de son contenu et de son organisation, que par la découverte de la région, de ses habitants, de son histoire et de son dynamisme.

Alors merci à toutes et tous ! Soyez Géants !

Et bon vent au congrès pour une future aventure en Auvergne pour sa 73e édition ! ■

73e CONGRÈS
EXPERTS-COMPTABLES
Clermont-Fd / Auvergne
2018

PARTAGEONS NOS VALEURS

# RENDEZ-VOUS EN TERRE D'EXCEPTION

du 10 au 12 octobre

Créativité +

Exigence ×

Partage ÷

Authenticité =

MEDIAFIX Photos Garlaschi / Pourcher / shutterstock

ORDRE DES EXPERTS-COMPTABLES

ancv
CHÈQUE-VACANCES

**ENTREPRISE DE MOINS DE 50 SALARIÉS SANS CE**

# Chèque-Vacances, la solution avantageuse pour votre cabinet et vos salariés

## Des économies pour votre cabinet et vos clients TPE / PME

> **0**€ de charges sociales*
> **Déductible** de votre bénéfice imposable*
> Accessible au **dirigeant** non salarié**

**Parlez-en à vos clients TPE-PME !**

**Tous les avantages du Chèque-Vacances :**
> **+ de pouvoir d'achat** vacances pour toute la famille !
> Un accélérateur de motivation et de fidélisation
> Une solution simple et pratique

20171003_CV_PE_INSERTION_SIC_PRINT_200 x 288

**PLUS D'INFORMATIONS SUR WWW.ANCV.COM**

* Dans la limite d'une participation employeur de 440€ par an et par salarié en 2017 (hors CSG/CRDS et versement transport)
** Ordonnance n°2015-333 du 26 mars 2015 - dans la limite d'une exonération sociale de 440€ par an en 2017.

sage Génération Experts Connect

Connect

# Détendez-vous !

**Vous pilotez votre cabinet digital**
**même quand vous n'êtes pas là !**

Sage, SAS au capital de 6 750 000 euros, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Nanterre, sous le numéro B 313 966 129, numéro de TVA intracommunautaire FR 75 313 966 129, dont le siège social est situé : 10 place de Belgique, 92250 La Garenne Colombes. 10-2017

En savoir plus :

Contact : **01 55 26 51 26**
www.sage.com/fr/experts