

Comment rendre le cabinet d'expertise comptable agile ?

31/07/2015



Expression à la mode s'il en est, l'agilité qualifie l'organisation des entreprises et leur façon d'appréhender le marché. Les cabinets d'expertise comptable n'échappent pas à cette tendance. Illustrations en 3 points clés.

1. Soigner l'offre et la relation client

Face à des chefs d'entreprise désormais habitués à accéder à l'information en temps réel, les cabinets d'expertise comptable n'ont pas d'autres choix que de s'adapter. Manuel Bouchet, consultant marketing des experts-comptables, gérant de l'agence de 623 incom, résume l'agilité d'un cabinet en "un positionnement marketing qui consiste à s'adapter à la demande des clients et à proposer du sur-mesure plutôt que des prestations standardisées". Être agile nécessite d'aller plus loin dans l'accompagnement client, en renforçant certaines qualités :

- Être à l'écoute. "Nous proposons jusqu'à quatre enquêtes de satisfaction par an et par client pour permettre à ces derniers de s'exprimer", explique ainsi Xavier de Labarrière, co-président d'ECL Direct. L'analyse des données remontées via ces enquêtes fournit à ECL Direct de la matière pour améliorer ses services.

- Anticiper les besoins. "Nous sommes souvent considérés comme les médecins généralistes de entreprises mais nous ne pouvons pas maîtriser tous les métiers. Nous orientons donc nos clients vers des partenaires lorsque nous en détectons le besoin", assure Clément Albrieux, associé d'Inkipio à Lyon (30 collaborateurs).
- Proposer les outils adéquats. Quelle que soit la forme qu'elle revêt, l'offre digitale est plus agile. Inkipio propose à ses clients la consultation à distance de leur dossier ainsi que la tenue comptable en mode collaboratif pour ceux qui gèrent la saisie. Afin de gagner en praticité et de coller aux attentes des jeunes générations, le cabinet vient également de se doter d'une application mobile (responsive design) pour smartphone et tablette.

2. Alléger l'organisation tout en gardant le cap

Agilité rime avec légèreté. Elle induit a priori une organisation plus souple du cabinet. Un paradoxe à l'heure où les experts-comptables sont invités à rédiger des procédures ? Pas forcément. "Nous avons créé une structure pensée pour l'agilité, mais solide, bâtie sur des fondations pérennes, ainsi notre offre évolue en permanence, sans remettre en cause la stratégie du cabinet", témoigne Xavier de Labarrière. L'organisation comme boussole pour suivre les évolutions technologiques, anticiper les attentes des clients, réagir face à la concurrence mais sans pour autant partir dans tous les sens ni brouiller le message. Bref une organisation pour s'adapter face à un environnement mouvant.

3. Manager autrement

L'agilité exige, selon Manuel Bouchet, "une organisation interne basée sur la polyvalence des salariés, en mixant les profils, et en intégrant des collaborateurs issus du monde de l'entreprise". Mais ce n'est pas tout. "Les jeunes collaborateurs âgés de 25-30 ans n'ont pas les mêmes modes de fonctionnement que les générations précédentes. Nous devons trouver des solutions innovantes pour les motiver", ajoute Xavier de Labarrière. Les incentives individuelles par exemple ont moins d'effet qu'avant, tout comme les challenges en équipe. "C'est la performance de l'entreprise qui compte à leurs yeux", précise l'expert-comptable.

Manuel Bouchet observe également l'arrivée de managers ayant une vision différente de leur job : "avec moins de hiérarchie et une plus grande capacité à déléguer".

Une tendance que le cabinet lyonnais Inkipio illustre bien. "Nous incitons nos collaborateurs à initier des projets pour améliorer les process et la productivité du cabinet. Nous attendons de chacun qu'il soit acteur dans l'organisation. Pour preuve, un objectif métier transversal est systématiquement fixé lors de l'entretien annuel", déclare Clément Albrieux. Le digital n'est pas étranger aux gains en termes d'autonomie et de réactivité. Chez Inkipio, la dématérialisation est la règle. "Le cabinet est 100 % GED. Chaque collaborateur est ainsi équipé d'un double écran et d'un scanner portatif", précise Clément Albrieux. Enfin, le cabinet emploie une chargée de communication qui assure notamment sa présence sur Internet et sur les réseaux sociaux.

Car l'e-reputation nécessite une réactivité exemplaire. Aujourd'hui, le buzz provient aussi bien de l'extérieur (les avis clients) que de l'intérieur (les avis collaborateurs). Il arrive en effet que les salariés "scorent" leurs employeurs. ECL Direct vient d'en faire l'expérience, en découvrant sur Viadeo un commentaire peu amène. "Sur le coup, nous étions si surpris que nous avons pensé faire fermer la page, puis dans un second temps, nous y avons vu l'opportunité d'échanger avec nos collaborateurs", commente Xavier de Labarrière. Rebondir, c'est également ça être agile !

✍️ Véronique Méot

Source URL:

<http://www.actuel-expert-comptable.fr/content/comment-rendre-le-cabinet-dexpertise-comptable-agile>