

Cycle numérique

Quelle(s) stratégie(s) dans un monde numérique pour le cabinet de demain et d'après-demain ?

Jonathan Cohen – Fabrice Heuvrard



MERCI
D'ÉTEINDRE
VOS
PORTABLES & PC

Objectifs du cycle

- Choisir une stratégie adaptée à son cabinet
- Comprendre que la transition numérique concerne toutes les fonctions du cabinet
- Savoir associer un outil numérique à chaque fonction du cabinet
- Tester la méthode de lean-management au sein du cabinet
- Maîtriser quelques règles avant d'adopter un nouvel outil informatique
- Quelques conseils pour son site internet

Positionner son cabinet dans une démarche de stratégie numérique globale

- Notre monde évolue...vite...
- ...Dans une économie en crise...
- ...Les clients sont de plus en plus exigeants et volatiles...
- ...des concurrents 100% en ligne sont apparus...

Positionner son cabinet dans une démarche de stratégie numérique globale

- Pourquoi changer maintenant ?
- Le numérique coûte cher ?
- Vos collaborateurs sont récalcitrants ?
- Alors : « *En marche !* »

Positionner son cabinet dans une démarche de stratégie numérique globale

- Stratégie « Low-cost » : oui, non, qu'en pensez-vous ?
- Stratégie « Full-Service » : oui, non, qu'en pensez-vous ?
- Stratégie de différenciation : oui, non, qu'en pensez-vous ?
- Stratégie réseau et interprofessionnalité : oui, non, qu'en pensez-vous ?
- De la stratégie va naître le business model ou est-ce l'inverse ?
- Quelque soit la stratégie choisie, une constante : le client !

Savoir associer un outil numérique à chaque fonction du cabinet

- Quelles sont les processus de votre cabinet ? Par exemple :
 - Acquisition des factures d'achats
 - Echange automatique avec la plateforme du cabinet
 - Email spécifique de l'entreprise auquel le cabinet dispose d'un accès
- Pour chaque processus, disposez-vous d'un outil numérique spécifique ?
- Pour chaque processus, avez-vous formé vos clients ?
- Avez-vous un processus pour les « ratés » (doublons, mauvaises manipulations) ?

Adopter la méthode de lean start-up au sein du cabinet

- Une innovation au sein du cabinet doit se baser sur un besoin client et non sur une technologie. Par exemple, inutile de mettre en place une plateforme collaborative si le client ne souhaite pas scanner ses documents
- Ne pas hésiter à tester de nouveaux outils en impliquant les clients :
 - Cela contribue à améliorer l'image du cabinet.
 - Le cabinet devient prescripteur de solutions informatiques aux yeux du client.
 - Le cabinet développe une compétence/appétence technologique qui peut attirer de nouveaux prospects.
- Ne pas hésiter à tester de nouveaux outils en impliquant les collaborateurs

Adopter la méthode de lean start-up au sein du cabinet

- Quelques questions avant de déployer un nouvel outil :
 - L'adéquation entre les besoins du client et l'utilité pour le cabinet est-elle réelle ?
 - Le paramétrage est-il exportable vers de nouveaux dossiers ?
 - Quelle est la répartition du coût entre le client et le cabinet ?
 - Quelle est le niveau **réel** d'intégration avec l'outil comptable du cabinet ?
 - Les exports sont-ils paramétrables ?
 - Il faut aller au-delà du discours du « commercial » et demander des exemples d'export !
 - Quel budget « temps » mon cabinet est prêt à consacrer au déploiement et aux paramétrages d'un nouvel outil ?

Exemple d'axes de réflexion à étudier dans le cadre d'une stratégie numérique globale

- La signature électronique.
- L'intégration d'une CRM (Customer Relationship Management) performante au sein du cabinet.
- La mise en place d'une plateforme d'échange sécurisé entre CAC/expert-comptable.
- Intégrer les collaborateurs dans une démarche générale de satisfaction.
- La dématérialisation du dossier de travail.
- L'utilisation raisonnée des réseaux sociaux au service d'une stratégie établie.
- La dématérialisation des fiches d'acceptation et maintien de la mission au profit de questionnaire intelligent.
- La facture électronique et les flux EDI.
- La destruction des originaux des factures papiers au profit d'un archivage électronique.
- L'émergence de blockchain publique et privée dans notre cœur de métier.
- Le coffre-fort électronique pour les bulletins de paie.
- Les obligations issues du règlement RGPD (applicable en 2018) .
- Après le verrouillage de la caisse => la caisse connectée ?

Focus sur le règlement RGPD

- Le règlement UE sur la protection des données (RGPD ou GDPR en anglais) est applicable le 25 mai 2018
- Les experts-comptables, sociétés d'expertise comptable et AGC sont concernés en tant que prestataires de services pour leurs clients UE
- Et selon le cas : nos clients

Focus sur le règlement RGPD

- Définition du traitement
 - Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction
- La simple collecte et conservation de données personnelles suffit donc à caractériser un traitement
- Toute donnée personnelle conservée dans les dossiers clients de l'expert-comptable est donc considérée comme un traitement relevant de la réglementation !

Focus sur le règlement RGPD

- Définition des données à caractère personnel
 - Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable
 - Est réputée être « une personne physique identifiable », une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale (RGPD art 4,1)
- Le nom, prénom, adresse courrier ou mail (même professionnel) d'une personne physique suffit à caractériser une donnée personnelle !

Focus sur le règlement RGPD – Qui est concerné ?

- Les données personnelles visées par la réglementation incluent celles relatives aux personnes physiques, notamment :
 - Les dirigeants et chef d'entreprise
 - Actionnaires
 - Salariés
 - Fournisseurs des clients de l'expert-comptable même s'ils interviennent à titre professionnel (avocat, traducteur, etc...)
 - Clients des clients de l'expert-comptable même s'ils interviennent à titre professionnel

Focus sur le règlement RGPD – localisation

- Où trouver des données personnelles ?
- Notamment dans tous les dossiers clients informatisés des experts-comptables
 - La comptabilité d'un client de l'expert-comptable
 - Les déclarations fiscales
 - Le secrétariat juridique
 - Et naturellement la paie
- Nous sommes concernés :
 - Comme entreprise (notamment vis-à-vis des salariés)
 - Comme prestataire de services

Focus sur le règlement RGPD – Obligations

- Tenue d'un registre des traitements
- Mise en place de procédures prévues dans le règlement
- Notification des failles de sécurité
 - Le niveau des obligations dépend du rôle joué par l'entité
 - Ceci devra donc être estimé pour les principales missions de l'expert-comptable
- Nomination d'un Délégué à la Protection des Données dans certains cas