



# Gestion des cabinets Focus numérique

Edition 2019

OBSERVATOIRE DE LA PROFESSION COMPTABLE

COLLECTION DES ÉTUDES

# Gestion des cabinets

-

## Focus numérique

**Edition septembre 2019**



**ISBN : 978-2-35267-737-6**

**ISSN : 2430-8374**

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



## Edito

Confrontée comme beaucoup d'autres métiers à des mutations profondes, notre profession doit prendre véritablement le virage du numérique afin d'être en mesure de définir la stratégie, les compétences adaptées et le positionnement à opérer.

Mais c'est aussi notre devoir d'accompagner nos deux millions d'entreprises clientes dans leur transition numérique, à condition d'avoir naturellement soi-même conduit ce changement interne.

Ainsi, dans le cadre du 74ème congrès, « l'expert-comptable au cœur des flux », nous avons lancé une enquête afin de connaître les utilisations concrètes du numérique au sein de vos structures.

Le Conseil supérieur a ainsi souhaité faire un focus « numérique » de la gestion de la profession afin de :

- faire un état des lieux de l'appropriation du numérique au sein des cabinets,
- mettre en évidence les enjeux et freins de la transformation numérique pour la profession.

Si le numérique est un formidable atout pour nos cabinets, l'enquête apporte des éléments précieux qui démontrent qu'il s'agit avant tout d'une question de compétences et de conduite du changement. Ainsi, nous devons faire évoluer les profils et les compétences, pas uniquement techniques, tout en favorisant l'adhésion à tous les niveaux pour assurer le succès du projet.

Les fondements de notre avenir, basés sur notre utilité et notre rôle au cœur des flux, promettent de belles opportunités pour la profession.

Dans ce contexte, le Conseil supérieur et ses équipes travaillent pour accompagner au mieux les cabinets et les aider à continuer de performer.

Bonne lecture.

### Les rapporteurs du 74<sup>e</sup> Congrès

**Sanaa Moussaïd**

Vice-présidente du  
Conseil supérieur en  
charge de la stratégie  
numérique

**Dominique Perier**

Président du Comité  
technologique du  
Conseil supérieur

**Fabrice Heuvrard**

Expert-comptable et  
commissaire aux  
comptes

## Avant-propos

Cette étude sur le recours aux outils numériques au sein des cabinets d'expertise comptable porte sur l'analyse des principaux enseignements se dégageant de l'enquête réalisée entre le 12 juin et le 8 juillet 2019 auprès des experts-comptables, mémorialistes et experts-comptables stagiaires. Plus de 2 000 personnes y ont répondu.

L'étude a été réalisée par l'Observatoire de la profession comptable du Conseil supérieur dans le cadre de son 74<sup>e</sup> congrès, « L'expert-comptable au cœur des flux ».

Certaines thématiques sont similaires à celles de l'étude menée en 2015 « L'expert-comptable numérique en chiffres ». Lorsque des différences significatives ont été identifiées, les résultats sont détaillés selon la taille du cabinet mais aussi l'âge du répondant, ou font l'objet d'un commentaire spécifique. A noter que l'enquête 2015 comptait un nombre plus réduit de répondants (environ 500) ce qui peut également expliquer certaines différences.

Une part importante des questions posées lors de cette enquête sont des questions à choix multiples : dans ce cas, le total des réponses est systématiquement supérieur à 100 %.

Les termes « professionnels de l'expertise comptable » ou « cabinets d'expertise comptable » englobent, dans cette étude, les experts-comptables, mémorialistes et stagiaires ayant répondu.

L'analyse a été rédigée par Fanny Rival, chargée d'études de l'Observatoire, sous la direction de Marc Malard, responsable de l'Observatoire et d'Éric Ferdjallah-Cherel, Directeur des études du Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables, avec l'appui de Constance Camilleri, Directeur de l'Innovation.

## 「 Synthèse de l'étude

Plus que jamais, le numérique se situe au cœur des enjeux de la profession de l'expertise comptable, en termes d'outils, d'équipements, de nouvelles technologies mais surtout d'organisation et de stratégie. Au sein des cabinets, le chemin du numérique constitue « un passage obligé » pour le développement de la structure, selon les deux tiers des répondants à l'enquête. La question n'est donc plus de savoir s'il faut y aller mais plutôt comment y aller. La modernisation des processus de production permettra ainsi de gagner en productivité grâce à l'instantanéité des échanges et de dégager du temps pour se centrer sur les missions à plus forte valeur ajoutée. Vis-à-vis des clients, un quart des répondants voit une opportunité de vente de nouvelles missions et un tiers d'entre eux se sent assez avancé pour les accompagner sur le sujet, en particulier sur la prise de décision via des outils digitaux.

Le véritable défi de la transition numérique n'est pas technologique mais bien stratégique. D'ailleurs, la majorité des cabinets a intégré l'importance de l'enjeu et formalisé une stratégie pour travailler sur la transition numérique, même si des freins sont toujours relevés, en particulier le recrutement de la compétence en interne. Seuls 14 % des cabinets ont embauché un collaborateur disposant de compétences spécifiques en matière de numérique, data, etc. et 22% font appel à un acteur externe (consultant ou groupement). Dans la majorité des cas, c'est un collaborateur ou un groupe de collaborateurs déjà présents qui en a la charge. Autre frein fréquemment évoqué, la résistance des équipes au changement. Dans ce cadre, la communication et la formation constituent des leviers importants. Et la profession possède des axes de progression dans ce domaine : moins de la moitié des répondants indique que quelques personnes ou toute l'équipe ont été formées dans ce domaine.

L'enquête révèle également que les cabinets se sont largement équipés en matière d'outils informatiques et de solutions numériques afin d'améliorer leur performance grâce à plus de flexibilité et de réactivité. Au-delà de l'équipement traditionnel qui reste élevé, les cabinets ont nettement renforcé leur recours à l'archivage électronique, aux plateformes collaboratives, aux formations à distance, à la signature électronique, au coffre-fort électronique, au cloud, au scan ou encore à la reconnaissance des pièces comptables. En termes de dynamique, la signature électronique, la facture électronique, le coffre-fort électronique et le bulletin de paie électronique sont les technologies qui devraient, dans un futur proche, être les plus intégrées au sein des structures de l'expertise comptable. Et celles-ci se projettent déjà dans l'avenir, en voyant positivement l'arrivée de l'intelligence artificielle (IA). Les trois quarts des sondés estiment que l'IA pourra les aider dans l'exécution des tâches quotidiennes et 7 sur 10 considèrent que cela optimisera la gestion des dossiers. Imaginer le métier de demain avec ce prisme-là est indispensable : en utilisant les nouvelles



technologies comme des alliés, les cabinets pourront faire beaucoup plus de choses grâce aux algorithmes et focaliser leurs efforts sur leur expertise.

Si toutes ces technologies font gagner en productivité et en efficacité, elles sont également porteuses de risques, à savoir : indisponibilité du site, arrêt de la production, perte de chiffre d'affaires... Et l'impact peut être bien plus dramatique si cela touche la réputation de l'entreprise car qui confierait ses données à une entreprise qui n'est pas capable de les conserver. La cybersécurité est donc désormais un enjeu de taille. Protéger les données du cabinet et des clients devient primordial. Le constat est alarmant puisque plus de 20 % des experts-comptables et 36 % de leurs clients ont été victimes d'une tentative de cyberattaque au cours des 12 derniers mois. Il s'agit, le plus souvent, « d'attaques classiques » via des mails suspects. Environ la moitié des cabinets attaqués cite également des attaques via des logiciels malveillants (malware), des demandes de rançons ou le piratage du site web, de réseaux ou de serveurs. Si une majorité de cabinets a renforcé sa politique de sécurisation (antivirus à jour, sensibilisation des collaborateurs aux risques, mises en place de sauvegardes régulières, mises à jour des logiciels), des progrès restent toutefois à accomplir sur certains aspects : mots de passe robustes, charte informatique, analyse des fichiers provenant de clés USB. D'autres restent largement à développer : sécurisation des smartphones professionnels, mise en place d'une charte d'utilisation des réseaux sociaux, chiffrement des données et les échanges d'informations confidentielles...

Les aspects sécuritaires sont d'autant plus importants que la dématérialisation des échanges de données ne cesse de se développer. 88% des cabinets déclarent utiliser une solution d'intégration comptable automatique (dont les 2/3 par fichiers acquis auprès des banques). Au niveau des processus internes, la moitié des cabinets d'expertise comptable a défini des règles de fonctionnement claires pour dématérialiser ses pièces comptables et documents, et un tiers a partiellement mis en place cette action. Les trois quarts des structures utilisent le cloud.

Au-delà des processus de production des missions, le numérique constitue également un formidable outil pour la communication et la notoriété du cabinet, profitant d'une large audience difficile à obtenir par ailleurs. Une présence sur les médias sociaux est en effet un facteur clés de succès permettant de rassurer ses clients d'aujourd'hui, séduire ses clients de demain et se rendre attractif vis-à-vis des futurs collaborateurs, tout en bénéficiant d'une communication virale à moindre coût.

Pourtant, les réseaux sociaux restent un mode de communication sous utilisé par les cabinets. Cela dit, les jeunes générations sont beaucoup plus enclines à les utiliser. Il est important de rappeler que la réputation fait partie des principaux critères de choix d'un cabinet pour un client et donc que c'est un aspect à ne pas négliger pour la profession afin de rester le premier partenaire des entreprises et associations françaises. Ne pas être présent sur les réseaux sociaux peut donc nuire à terme au développement du cabinet.

# Sommaire

<b>Edito .....</b>	<b>3</b>
<b>Avant-propos .....</b>	<b>4</b>
<b>Synthèse de l'étude.....</b>	<b>5</b>
<b>Titre 1</b>	
<b>La transition numérique des cabinets .....</b>	<b>9</b>
1 La perception de la transition numérique.....	11
2 La stratégie numérique.....	12
3 Les freins à la transition numérique.....	14
4 L'accompagnement des clients dans leur transition numérique .....	15
<b>Titre 2</b>	
<b>L'équipement informatique et les nouvelles technologies .....</b>	<b>19</b>
1 L'équipement du cabinet et des collaborateurs .....	21
2 Les technologies utilisées par les cabinets.....	24
3 Les technologies prochainement utilisées par les cabinets .....	26
4 La perception des impacts de l'intelligence artificielle sur la profession .....	28
<b>Titre 3</b>	
<b>La dématérialisation et les échanges de documents .....</b>	<b>29</b>
1 L'intégration comptable automatique .....	31
2 La réception et la transmission de documents aux clients .....	32
3 La dématérialisation des documents au sein du cabinet.....	35
4 Le cloud.....	37



**Titre 4****La sécurité informatique .....41**

- 1 La perception et l'expérience de la cybercriminalité .....43
- 2 La politique de sécurisation.....45
- 3 La mise en conformité avec les dispositions du RGPD .....48

**Titre 5****Les cabinets, Internet et les réseaux sociaux .....49**

- 1 Le taux d'équipement et la nature du site Internet .....51
- 2 La communication sur les réseaux sociaux .....54
- 3 La mesure de la e-réputation .....58

**Précisions méthodologiques.....61**

- 1 Echantillon .....61
- 2 Exploitation des résultats .....62
- 3 Mise en garde .....62
- 4 Comparabilité avec les résultats de l'enquête 2015 .....62
- 5 Conclusion .....62
- 6 Analyse des résultats .....63

# 「Titre 1」

La transition numérique  
des cabinets



## A retenir

Les deux tiers des professionnels de l'expertise comptable, estiment que la transformation numérique est une obligation pour le développement du cabinet et un quart la considère comme une opportunité pour vendre de nouvelles missions de conseil auprès de ses clients.

Ainsi, la majorité des cabinets a mis en place une stratégie pour travailler sur la transition numérique. Elle est le plus souvent pilotée par une ou plusieurs personnes au sein du cabinet. Cependant, moins de la moitié des répondants a indiqué que toute l'équipe ou bien quelques personnes du cabinet avaient été formées dans ce domaine.

Le manque de savoir-faire / compétence est pourtant le premier frein à la transition numérique identifié par les professionnels de l'expertise comptable, suivi de la résistance interne au changement et l'insuffisance de financements. Une part non négligeable des répondants, 1 sur 5, considère qu'il n'existe aucun frein à cette transition, en particulier, pour ceux exerçant dans les structures unipersonnelles.

Un tiers des cabinets est assez avancé dans le domaine de la transition numérique pour accompagner des clients sur ce sujet. Cette mission reste le plus souvent occasionnelle, seul un cabinet sur 10 réalise cette prestation régulièrement. Ce marché est davantage occupé par les cabinets de 50 salariés ou plus.

## 1 La perception de la transition numérique

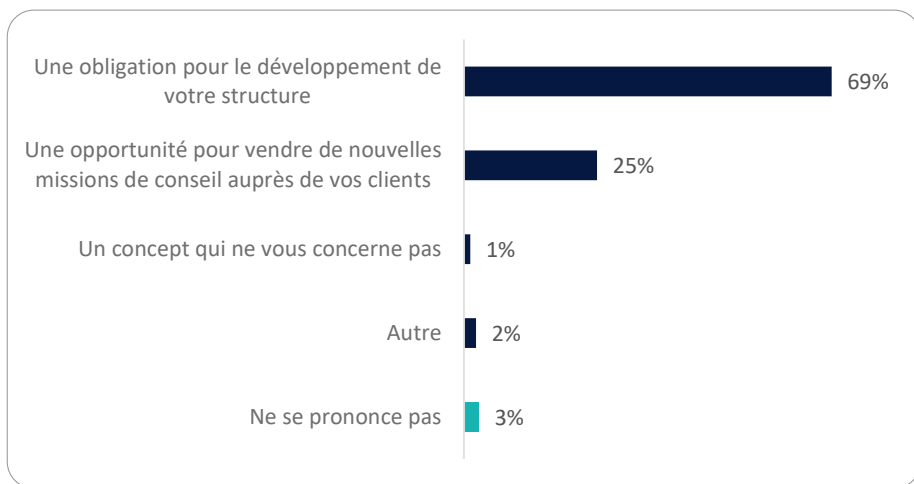
Pour les professionnels de l'expertise comptable ayant répondu à l'enquête 2019, la transformation numérique est avant tout perçue comme une obligation pour le développement du cabinet (69 %). Seul 1 répondant sur 4 la considère comme une opportunité pour vendre de nouvelles missions de conseil auprès de ses clients.

*Cette vision positive de la transition numérique est en baisse de près de 10 points comparativement à l'enquête de 2015.*

Les cabinets de plus petite taille (1 à 9 salariés) sont proportionnellement plus nombreux à considérer la transition numérique comme une obligation, tandis que les structures de 20 salariés ou plus l'apprécient davantage comme une opportunité.

Seule une infime partie des répondants déclare ne pas se sentir concernée par cet enjeu. Les experts-comptables âgés de 60 ans ou plus et exerçant dans une structure unipersonnelle sont surreprésentés dans cette catégorie de réponse.

### La transformation numérique pour les cabinets :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 2 094 répondants

## 2 La stratégie numérique

### 2.1 La stratégie numérique du cabinet

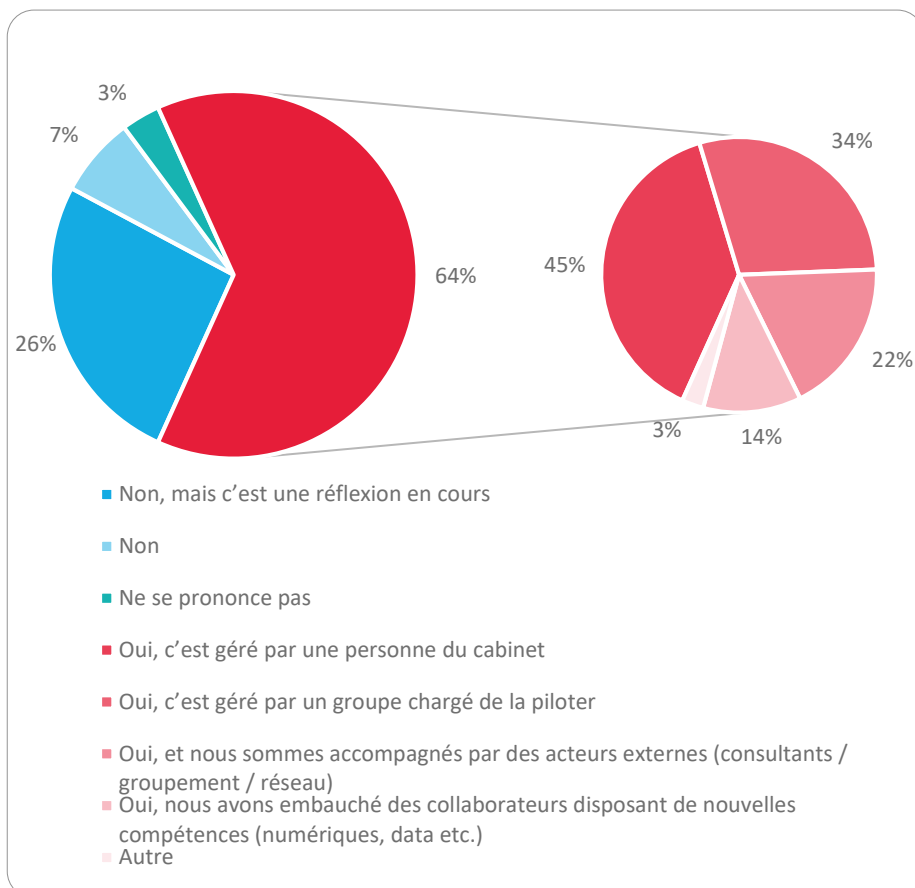
La majorité des cabinets d'expertise comptable a mis en place une stratégie pour travailler sur la transition numérique du cabinet. Celle-ci est gérée par une personne dédiée pour près de la moitié des répondants (cette part augmentant lorsque la taille du cabinet se réduit) et par un groupe chargé de la piloter pour un tiers des structures (cette part augmentant avec les effectifs).

Un cinquième des cabinets répondants est accompagné par des acteurs externes (consultants, groupement, réseau) pour travailler sur la transition numérique. Les structures appartenant à un groupement ou un réseau sont logiquement surreprésentées parmi les cabinets accompagnés.

1 structure sur 7 a choisi d'embaucher des collaborateurs disposant de nouvelles compétences pour travailler sur ce sujet. Les cabinets de grande taille (100 collaborateurs ou plus) sont proportionnellement plus nombreux à avoir opté pour l'embauche.

Pour un quart des cabinets, aucune stratégie pour travailler sur la transition numérique n'a été mise en place, mais la réflexion est en cours. Cela concerne davantage les petites structures : 2 structures unipersonnelles sur 5 et un tiers des cabinets de 1 à 9 salariés.

### Mise en place d'une stratégie pour travailler sur la transition numérique :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 2 050 répondants ; plusieurs réponses possibles

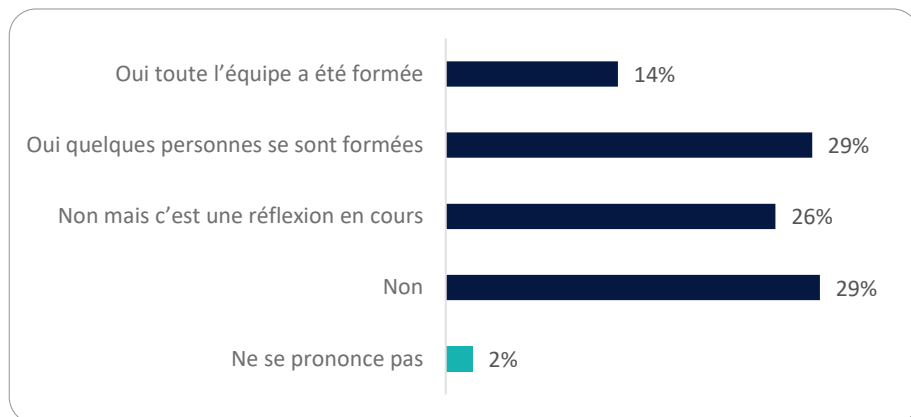
Note de lecture : 64 % des cabinets ont mis en place une stratégie pour travailler sur la transition numérique, parmi ces structures 45 % des répondants indiquent que la transition est gérée par une personne du cabinet.

## 2.2 La formation sur la transition numérique

Environ 2 répondants sur 5 ont indiqué qu'eux et/ou leurs collaborateurs avaient suivi une formation sur la transition numérique des cabinets. Cette part augmente avec la taille des effectifs, passant de 27 % dans les structures unipersonnelles à 64 % dans les cabinets de 250 salariés et plus. Parmi eux, un tiers déclare que toute l'équipe a été formée, les deux tiers restants indiquent que seules quelques personnes ont été formées.

Inversement, 3 répondants sur 5 ont déclaré qu’eux et/ou leurs collaborateurs n’avaient pas suivi de formation sur la transition numérique malgré l’importance du sujet pour la profession. Néanmoins, près de la moitié ont indiqué que la mise en place de ce type de formation était en cours de réflexion dans le cabinet.

#### Suivi d’une formation sur la transition numérique des cabinets :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 975 répondants

### 3 Les freins à la transition numérique

Pour 1 répondant sur 5, il n'existe aucun frein à la transition numérique au sein du cabinet, en particulier pour ceux exerçant dans une structure unipersonnelle où cette part atteint 30 %.

Le manque de savoir-faire / compétence est un frein identifié par 2 cabinets sur 5. Il s'agit de l'obstacle le plus fréquemment perçu par les structures unipersonnelles et de moins de 20 salariés.

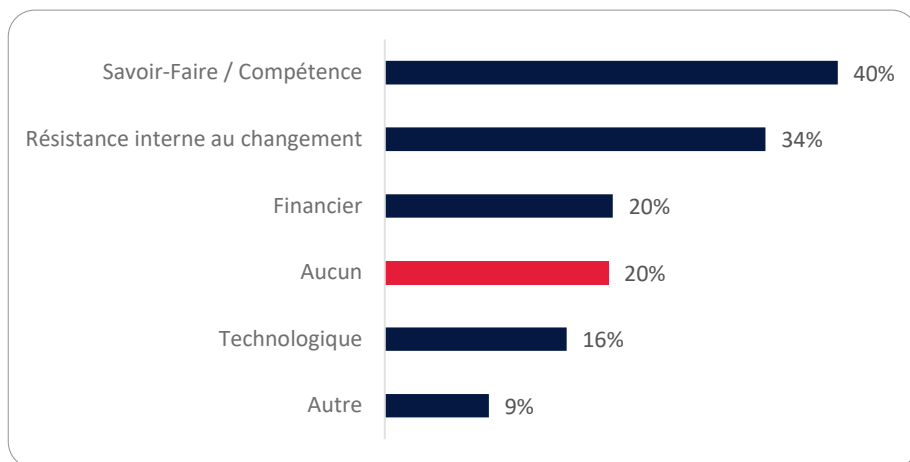
Les structures de plus de 20 collaborateurs, bien qu'atteintes par la problématique des compétences dans les mêmes proportions (environ 2 cabinets sur 5), désignent plus fréquemment la résistance interne au changement comme frein à la transition numérique. Cet obstacle est cité par un peu plus de la moitié des cabinets de 50 salariés et plus.

Le volet financier est également un frein à la transition numérique pour 1 cabinet sur 5. Cette problématique touche particulièrement les structures de petite taille (moins de 5 salariés). En outre, la technologie est un obstacle pour environ un sixième des cabinets, quelle que soit la taille des effectifs.

1 cabinet sur 10 a indiqué subir une autre forme de frein : le manque de temps à consacrer au sujet et, dans une moindre mesure, une résistance externe au changement, notamment en provenance des clients.



### Les freins à la transition numérique perçus au sein du cabinet :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 2 034 répondants ; plusieurs réponses possibles

## 4 L'accompagnement des clients dans leur transition numérique

Un tiers des cabinets accompagne des clients dans leur transition numérique. Cette mission est le plus souvent occasionnelle ; seul un cabinet sur 10 assiste régulièrement des clients sur ce sujet.

Les structures de 50 salariés ou plus sont davantage avancées sur ce marché : la moitié effectue ce type de mission dont 2 cabinets sur 5 de manière régulière.

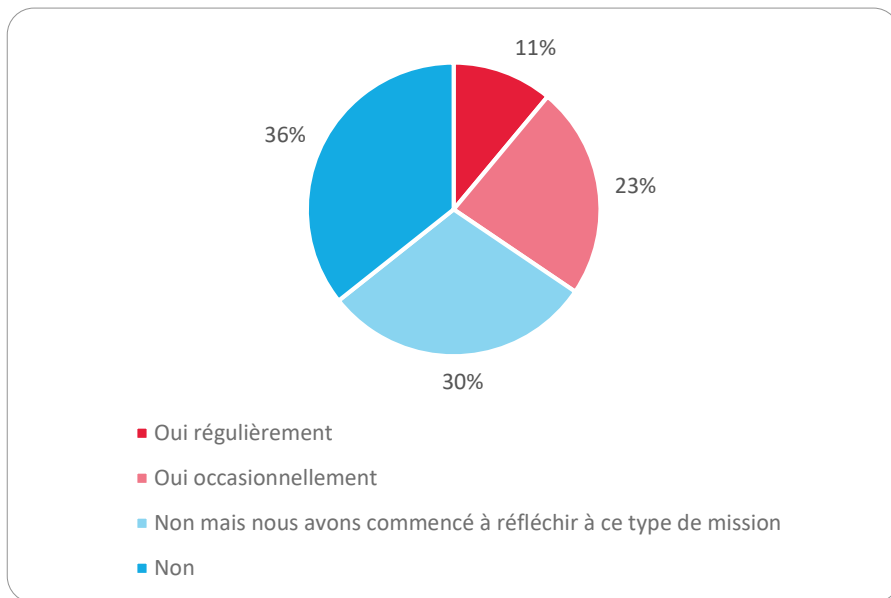
3 cabinets sur 10 réfléchissent à accompagner des clients sur la transition numérique, notamment les structures de 20 à 49 collaborateurs. Les structures de plus petite taille, ont moins tendance à souhaiter se positionner sur ce marché.

La demande existe pourtant pour ce type de prestation. Selon l'étude « marchés de la profession » de 2019<sup>1</sup> :

- 22 % des TPE-PME attendent de leur cabinet d'expertise comptable un accompagnement dans leur transition numérique,
- 18 % un accompagnement autour de la dématérialisation,
- 14 % un accompagnement autour de la cybersécurité, des systèmes d'information, du RGPD, de la gestion de données et des systèmes de veille.

<sup>1</sup> Les marchés de la profession comptable, édition 2019, collection des études, observatoire de la profession - [www.biliordre.fr](http://www.biliordre.fr)

**L'accompagnement des clients dans leur transition numérique  
par les cabinets :**

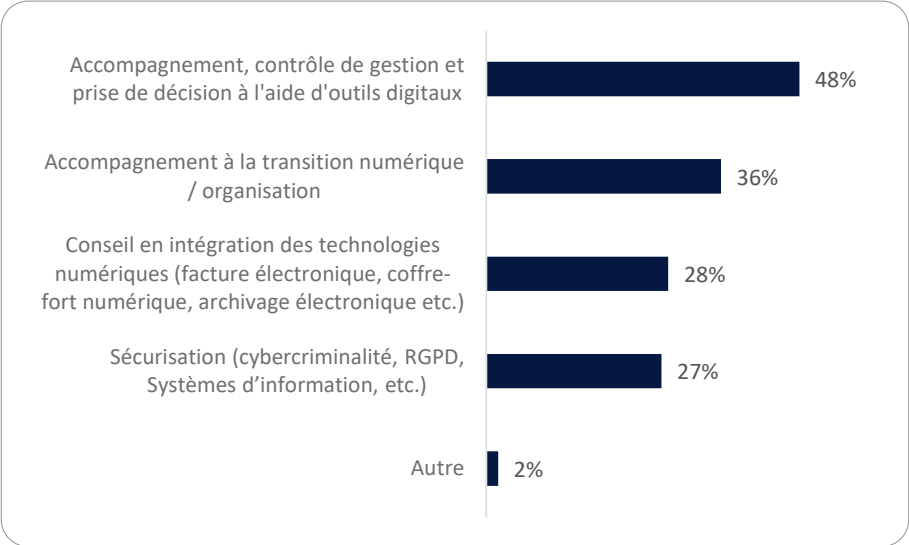


*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 909 répondants*

Parmi les cabinets accompagnant des clients dans leur transition numérique :

- la moitié les assiste sur le contrôle de gestion et la prise de décision à l'aide d'outils digitaux ;
- un tiers sur l'organisation de la transition numérique, en particulier les plus grands cabinets de l'échantillon (250 salariés ou plus) ;
- 3 cabinets sur 10 accompagnent dans les domaines de la sécurisation (cybercriminalité, RGPD, Systèmes d'information, etc.) et du conseil en intégration des technologies numériques (facture électronique, coffre-fort numérique, archivage électronique etc.). Ce sont également les plus grands cabinets qui ont le plus développé ces types de missions.

**Les missions d'accompagnement réalisées par les cabinets :**



*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 055 répondants ; plusieurs réponses possibles*



# 「Titre 2」

L'équipement  
informatique  
et les nouvelles  
technologies



## A retenir

Le niveau d'équipement des cabinets en matériel informatique reste assez élevé, en particulier en ordinateurs portables, ordinateurs fixes et doubles écrans, mais aussi en smartphones, scans portatifs et terminaux serveurs. Les outils pour faciliter le travail collaboratif et favoriser la communication se sont également démocratisés dans les entreprises d'expertise comptable, en particulier dans les cabinets de grande taille.

En termes de technologies, la majorité des structures emploie le cloud, l'archivage électronique et le scan et reconnaissance des pièces comptables. Le bulletin de paie électronique, les plateformes collaboratives clients et les formations à distance (Webinar, MOOC, e-learning, etc.) sont utilisés par 2 cabinets sur 5. Un tiers des structures souhaite recourir à la signature électronique et à la facture électronique. Globalement plus le cabinet est grand, plus il s'est doté de technologies répondant à l'évolution des besoins de la profession.

Les professionnels de l'expertise comptable ont une vision positive du futur impact de l'intelligence artificielle (IA) sur la profession. Les trois quarts estiment que l'IA pourra les aider dans l'exécution des tâches quotidiennes et 7 sur 10 considèrent que cela optimisera la gestion des dossiers.

## 1 L'équipement du cabinet et des collaborateurs

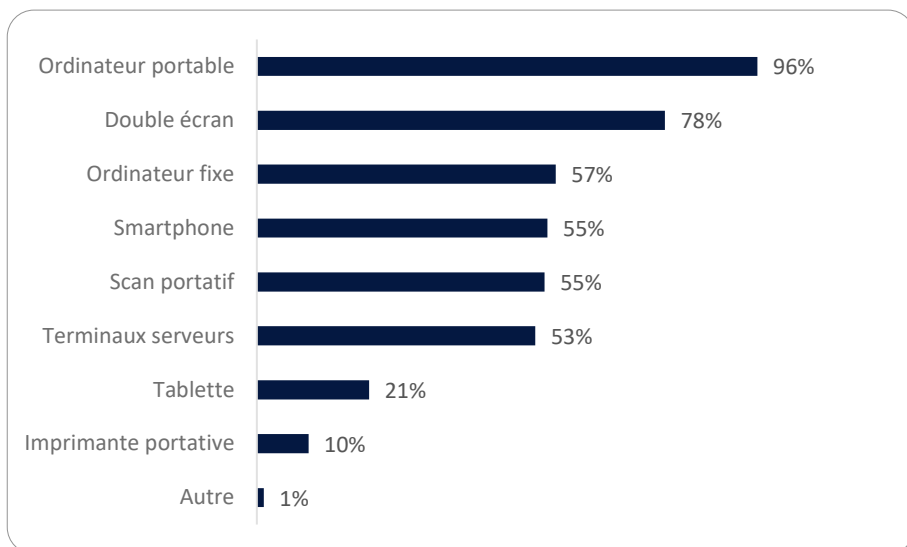
### 1.1 Le niveau d'équipement en matériel informatique du cabinet

Quasiment l'ensemble des cabinets d'expertise comptable dispose d'ordinateurs portables, mais la présence d'ordinateurs fixes reste fréquente ; 3 cabinets sur 5 en sont équipés, en particulier dans les cabinets de 1 à 49 collaborateurs. Les doubles écrans sont également très utilisés (78 %), notamment par les structures de plus de 10 salariés. Environ la moitié des cabinets est équipée de smartphones, scans portatifs et terminaux serveurs.

*Comparativement à l'enquête de 2015, le niveau d'équipement en scans portatifs a progressé de 12 points et celui en smartphone a diminué de 11 points. L'équipement en tablette (-18 points) s'est également réduit, aujourd'hui seul 1 cabinet répondant sur 5 en est pourvu. Par ailleurs, l'utilisation d'imprimantes portatives (10 %) ne s'est toujours pas démocratisée.*

Il est à noter que l'équipement des structures unipersonnelles est plus réduit que celui des autres cabinets et qu'elles ont davantage tendance à se doter d'outils « nomades ».



**Évolution du niveau d'équipement informatique des cabinets :**

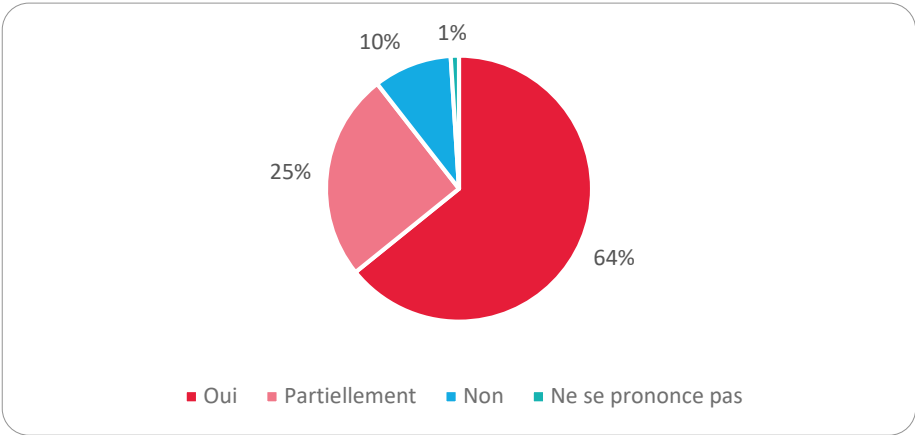
*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 938 répondants ; plusieurs réponses possibles*

## **1.2 Les méthodes et outils pour travailler en mobilité**

Un peu plus de 3 cabinets sur 5 ont mis en place des moyens pour faciliter le travail collaboratif et favoriser la communication au sein de l'équipe (partage de documents, outils facilitant le travail à distance, processus et outils de partage des informations, visio/vidéoconférences... ; cette part augmente avec la taille du cabinet pour atteindre 76 % dans les structures de 50 salariés et plus. Inversement, un cabinet de 1 à 4 salariés sur cinq ne dispose pas de ces équipements.

Un quart des structures d'expertise comptable a partiellement équipé ses collaborateurs pour travailler en mobilité, les cabinets de 5 à 49 salariés sont surreprésentés parmi elles.

**Les méthodes et outils pour travailler en mobilité :**

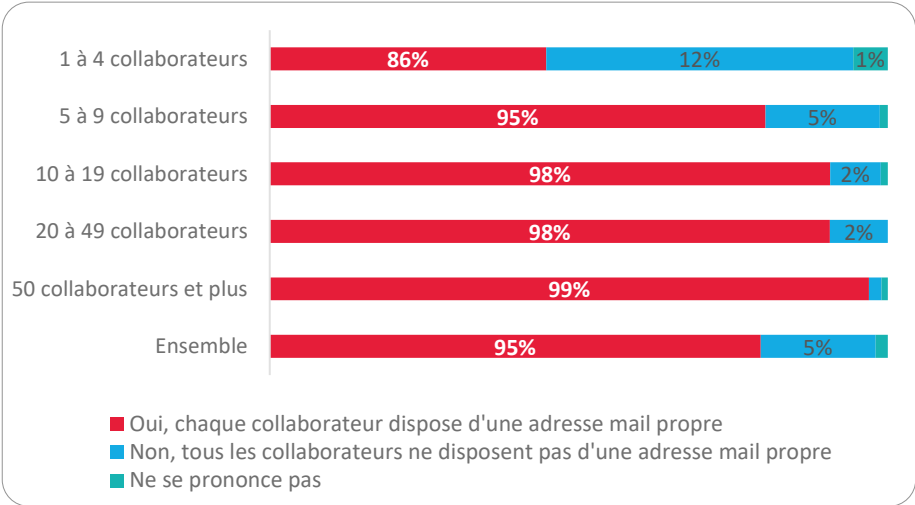


Source : Enquête de l’Observatoire 2019 ; 1 698 répondants

**1.3 L’adresse e-mail des collaborateurs**

Dans quasiment l’ensemble des cabinets, chaque collaborateur dispose d’une adresse e-mail dédiée. Ce n’est cependant pas le cas dans les petites structures : un cabinet de 1 à 4 salariés sur 10 n’a pas créé d’adresse e-mail pour chacun de ses collaborateurs.

**L’adresse e-mail des collaborateurs par taille de cabinets :**



Source : Enquête de l’Observatoire 2019 ; 1 808 répondants

## 2 Les technologies utilisées par les cabinets

Globalement plus le cabinet est grand, plus il s'est doté d'outils : les structures unipersonnelles utilisent en moyenne 4 technologies (parmi la liste proposée), contre 7 dans les cabinets de 50 collaborateurs et plus.

Le cloud, ainsi que le scan et la reconnaissance des pièces comptables sont les technologies les plus utilisées, les deux tiers des cabinets d'expertise comptable en sont dotés.

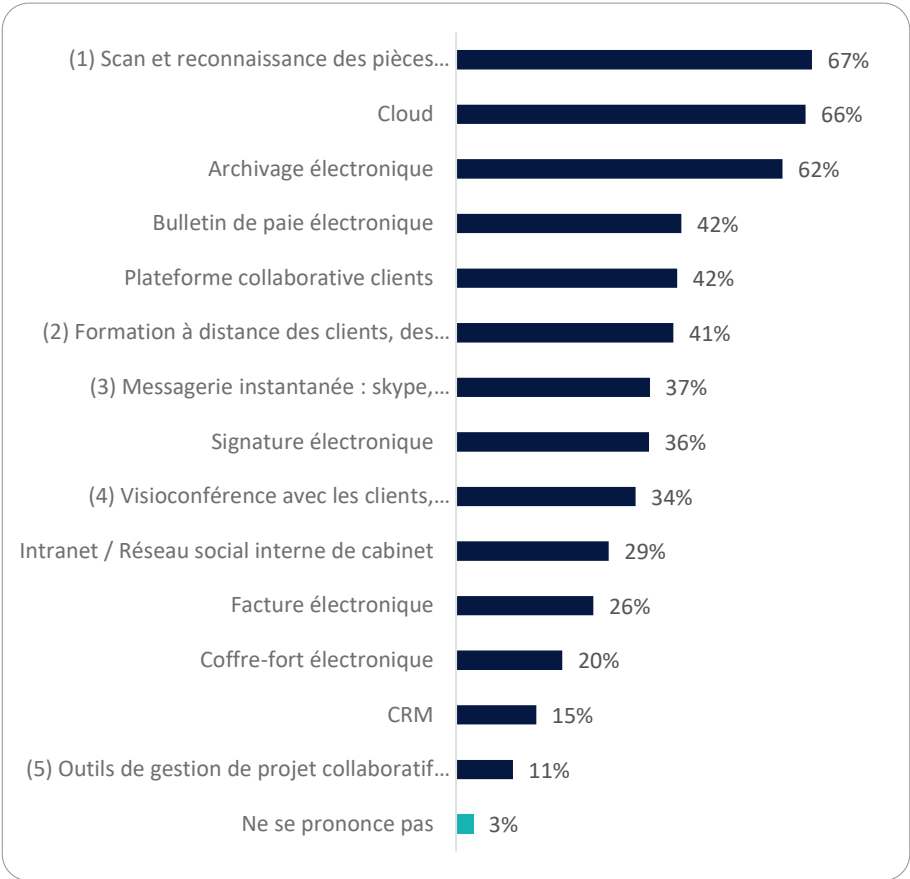
2 cabinets sur 5 utilisent le bulletin de paie électronique, une plateforme collaborative clients ou les formations à distance (Webinar, MOOC, e-learning, etc.). Plus le cabinet est grand, plus il a tendance à utiliser ces technologies.

À l'inverse, le taux de recours aux messageries instantanées est similaire dans les structures unipersonnelles et les cabinets de 50 collaborateurs et plus. Environ un tiers des cabinets emploie ces technologies, tout comme la signature électronique et la visioconférence.

L'utilisation des autres technologies (Intranet, facture électronique, CRM, etc.) s'est en revanche moins démocratisée : moins de 3 cabinets sur 10 les ont adoptées.

*Le recours à la plupart des technologies a progressé par rapport à 2015 (pour celles qui étaient également présentes dans la précédente enquête). La part des cabinets disposant ou déclarant qu'ils allaient prochainement disposer de l'archivage électronique, des plateformes collaboratives, des formations à distance, de la signature électronique, du coffre-fort électronique, du cloud, du scan et de la reconnaissance des pièces comptables a très nettement augmenté.*

**Les technologies actuellement utilisées par les cabinets :**



Source : Enquête de l’Observatoire 2019 ; 1 913 répondants ; plusieurs réponses possibles

- (1) Scan et reconnaissance des pièces comptables
- (2) Formation à distance des clients, des collaborateurs (Webinar, MOOC, e-learning...)
- (3) Messagerie instantanée : Skype, WhatsApp...
- (4) Visioconférence avec les clients, collaborateurs, associés
- (5) Outils de gestion de projet collaboratif : Slack, Trello, Teams, Minjet...

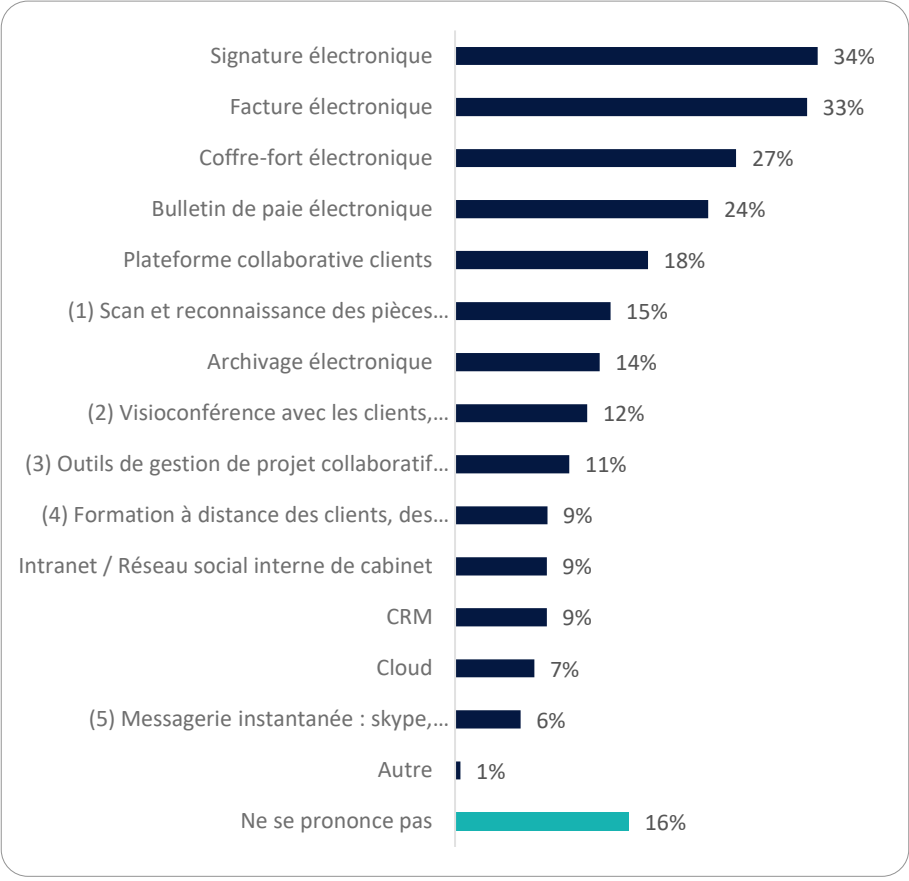
### 3 Les technologies prochainement utilisées par les cabinets

Dans l'ensemble, ce sont les cabinets de taille intermédiaire (de 5 à 49 salariés) qui souhaitent le plus fréquemment investir dans les technologies, les grandes entreprises étant déjà proportionnellement plus équipées.

Un tiers des cabinets souhaite utiliser, dans un future proche, la signature électronique et la facture électronique. Un quart pense employer le coffre-fort électronique et le bulletin de paie électronique prochainement. 1 cabinet sur 5 voudrait se doter d'une plateforme collaborative clients.

Pour les autres technologies, la part des cabinets souhaitant les utiliser est faible, soit car le taux d'utilisation est déjà élevé (cloud, archivage électronique, etc.) ; soit car les cabinets ne sont pas intéressés par ces outils (outils de gestion de projet collaboratif, CRM, etc.).

**Les technologies utilisées dans un futur proche par les cabinets :**



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 781 répondants ; plusieurs réponses possibles

- (1) Scan et reconnaissance des pièces comptables
- (2) Visioconférence avec les clients, collaborateurs, associés
- (3) Outils de gestion de projet collaboratif : Slack, Trello, Teams, Minjet...
- (4) Formation à distance des clients, des collaborateurs (Webinar, MOOC, e-learning...)
- (5) Messagerie instantanée : Skype, WhatsApp...

## 4 La perception des impacts de l'intelligence artificielle sur la profession

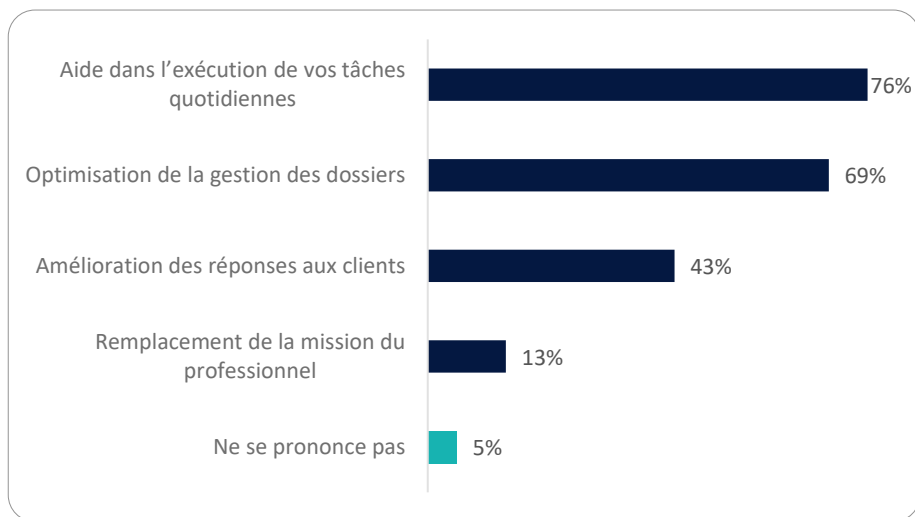
Les cabinets d'expertise comptable ont une vision positive du futur impact de l'intelligence artificielle (IA) sur la profession. Les trois quarts estiment que l'IA pourra les aider dans l'exécution des tâches quotidiennes et 7 cabinets sur 10 considèrent que cela optimisera la gestion des dossiers.

Les experts-comptables répondants âgés de 30 à 39 ans sont proportionnellement plus nombreux à partager cette vision contrairement à ceux exerçant dans un petit cabinet (1 à 4 salariés).

2 cabinets sur 5, quelle que soit la taille où l'âge des répondants, estiment que l'IA permettra d'améliorer les réponses apportées aux clients.

Seul 1 cabinet sur 10 considère que l'IA remplacera la mission du professionnel.

### La vision des cabinets de l'impact futur de l'intelligence artificielle sur la profession :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 905 répondants ; plusieurs réponses possibles



# 「Titre 3」

La dématérialisation et les  
échanges de documents



## A retenir

Les deux tiers des cabinets utilisent l'intégration comptable automatique par fichier acquis auprès des banques. Les autres solutions (intégration comptable automatique des relevés scannés et par fichiers fournisseurs, clients, notes de frais, etc.) sont bien moins employées.

Pour collecter les factures de leurs clients, les cabinets privilégient les formats scannés et papier. Les modes de collecte plus récents (plateforme, extranet, site internet des fournisseurs) étant utilisés par seulement 2 à 3 cabinets sur 10.

Quasiment l'ensemble des cabinets transmet des documents à ses clients par e-mail, néanmoins les envois par courrier sont encore une pratique courante. Inversement, seul un quart des cabinets communique les documents à travers une plateforme d'échange.

La moitié des structures d'expertise comptable a défini des règles de fonctionnement claires pour dématérialiser ses pièces comptables et documents et près de 7 cabinets sur 10 disposent d'un logiciel de GED pour les aider. Globalement, plus le cabinet est grand, plus il est avancé et équipé en matière de dématérialisation.

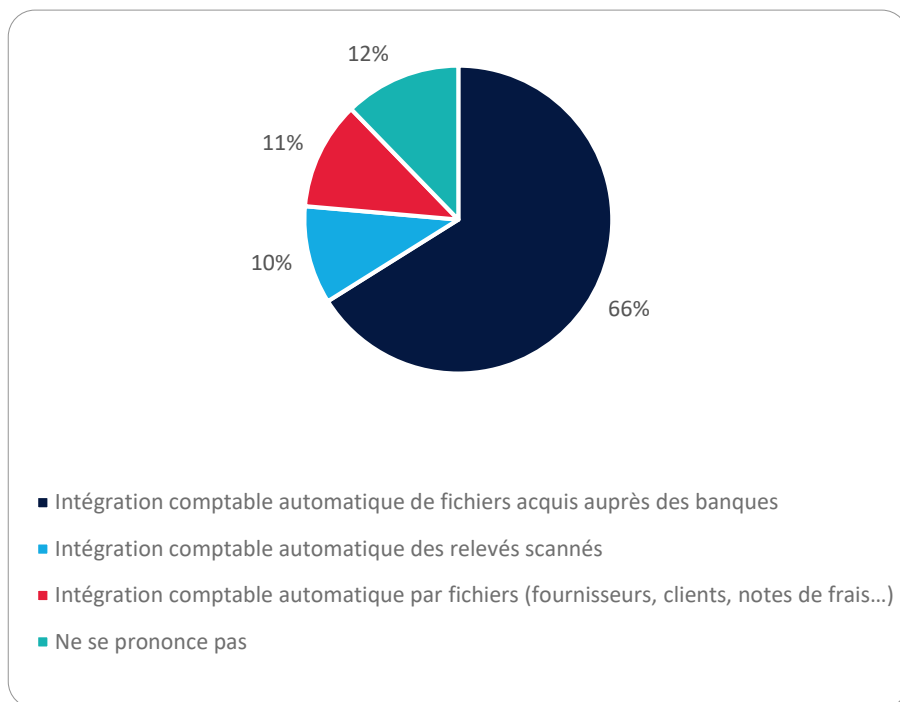
Les trois quarts des cabinets se servent du cloud. Les logiciels en mode SaaS, l'espace de données partagées et la mise en place d'une plateforme collaborative pour les clients sont les applications les plus utilisées. Si le cloud fait partie des outils les plus employés par les cabinets, près de la moitié des professionnels de l'expertise comptable estime que le risque lié à la perte de maîtrise du système d'information et celui lié à la confidentialité des données en sont les principaux inconvénients.

## 1 L'intégration comptable automatique

L'intégration comptable automatique par fichier acquis auprès des banques est la solution utilisée par les deux tiers des cabinets répondants, en particulier par les structures de 20 à 99 salariés.

1 cabinet sur 10 a choisi l'intégration comptable automatique par fichiers (fournisseurs, clients, notes de frais...), notamment les plus grandes structures de l'échantillon (250 collaborateurs et plus). La même proportion utilise l'intégration comptable automatique des relevés scannés.

### L'utilisation de solutions pour l'intégration comptable automatique :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 885 répondants

## 2 La réception et la transmission de documents aux clients

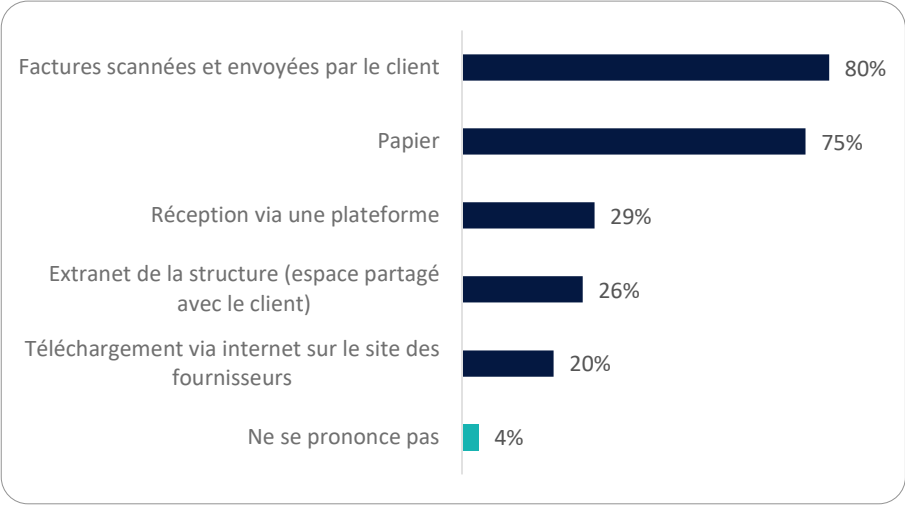
### 2.1 La collecte des factures clients

Les factures scannées et envoyées par le client (80 %) et le format papier (75 %) sont les modes de collecte des factures clients privilégiés par les cabinets. Les solutions de collecte plus récentes (plateforme, extranet, site internet des fournisseurs) sont utilisées par seulement 2 à 3 cabinets sur 10.

*Comme dans l'enquête de 2015, la collecte des factures clients aux formats papier et scanné continuent d'être les plus employés par les cabinets.*

Les cabinets utilisent en moyenne au moins deux modes de collecte différents, à l'exception des structures unipersonnelles qui, sous-représentées parmi les cabinets recourant au papier, scan et site internet des fournisseurs, en utilisent moins.

**Les modes de collecte des factures client des cabinets :**

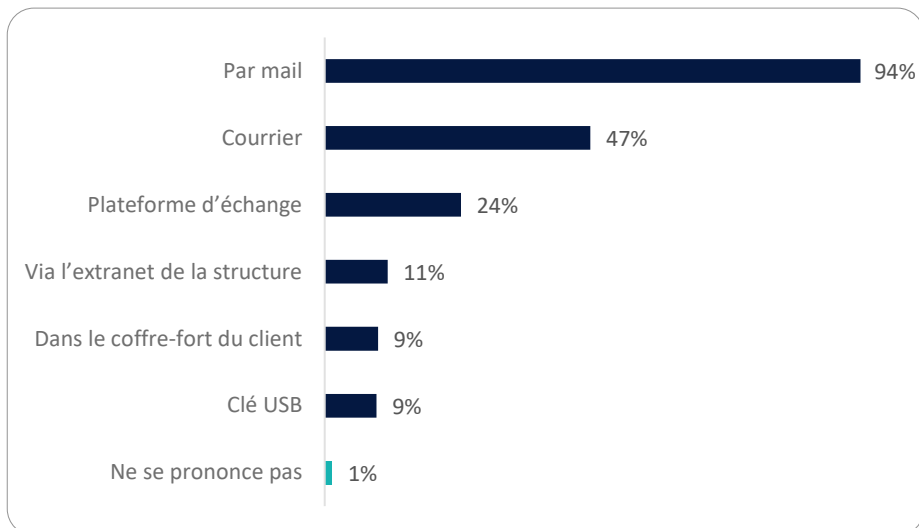


*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 911 répondants ; plusieurs réponses possibles*

**2.2 La transmission des documents aux clients**

Quasiment l'ensemble des cabinets transmet par e-mail des documents à ses clients et la moitié en envoie également par courrier. Les structures unipersonnelles et de moins de 5 salariés utilisent cependant moins fréquemment ce dernier mode de transmission.

Un quart des cabinets communique les documents aux clients à travers une plateforme d'échange. Ce mode de transmission est davantage utilisé par les cabinets de 50 collaborateurs et plus. C'est également le cas pour l'envoi via l'extranet de la structure et dans le coffre-fort du client ; modes de transmission adoptés par 1 cabinet sur 10.

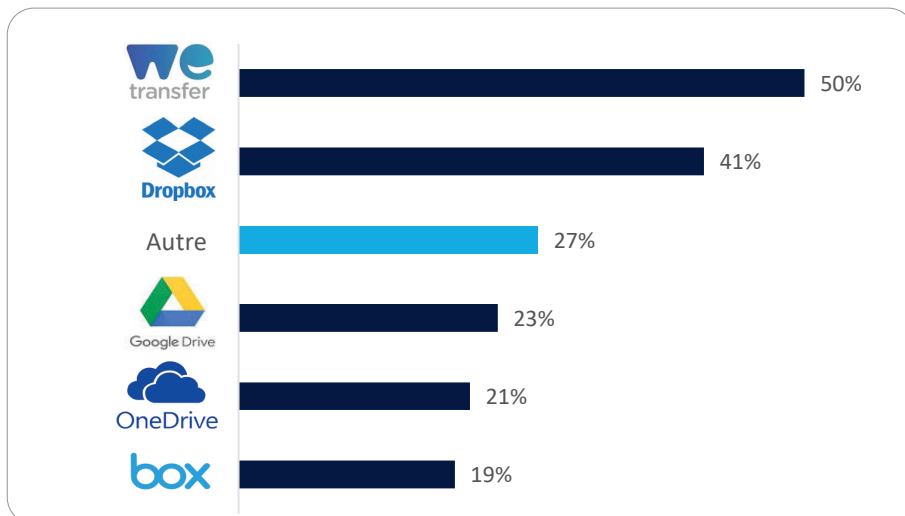
**Les modes de transmission des documents aux clients :**

*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 912 répondants ;  
plusieurs réponses possibles*

Parmi les cabinets ayant recours à une plateforme d'échange pour transmettre des documents aux clients :

- la moitié utilise WeTransfer,
- 2 structures sur 5 se servent de Dropbox,
- 1 cabinet sur 5 emploie les autres plateformes proposées, Google Drive, OneDrive, et Box,
- près de 3 répondants sur 10 ont indiqué utiliser une autre plateforme d'échange, il s'agit souvent d'une solution interne.

### Les plateformes d'échange utilisées par les cabinets :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 448 répondants ; plusieurs réponses possibles

## 3 La dématérialisation des documents au sein du cabinet

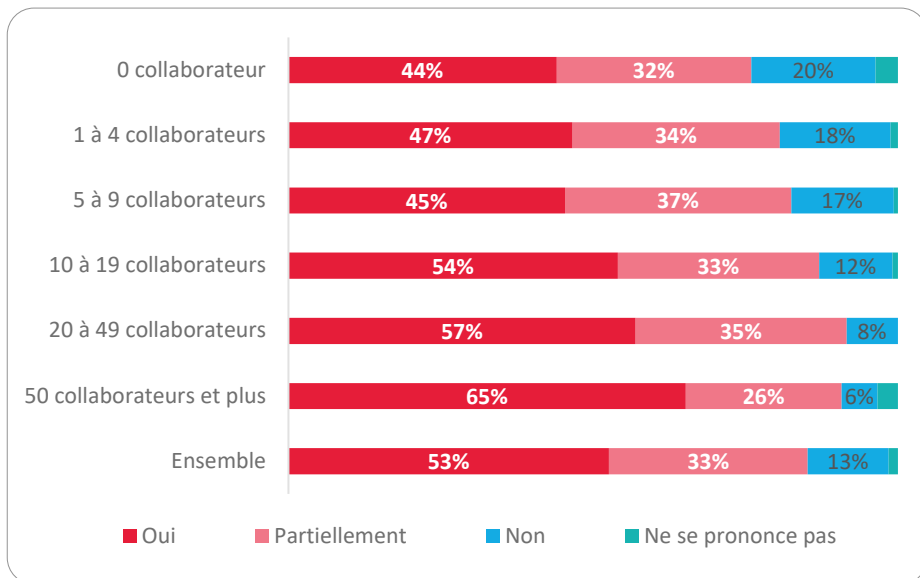
### 3.1 La définition de règles pour dématérialiser les documents

La moitié des cabinets d'expertise comptable a défini des règles de fonctionnement claires pour dématérialiser ses pièces comptables et documents (utilisation de scanners pour numériser ses documents, arborescence structurée, règles de classement et de nommage des fichiers etc.) et un tiers a partiellement mis en place cette action.

Ce sont les cabinets de 100 salariés et plus qui ont le plus fréquemment défini des règles de fonctionnement pour la dématérialisation des documents. À l'inverse, les petites structures (moins de 10 salariés) et les cabinets n'appartenant pas à un réseau ou un groupement sont proportionnellement plus nombreux à ne pas avoir spécifié de règles.



**La définition de règles pour la dématérialisation des documents par taille de cabinet :**



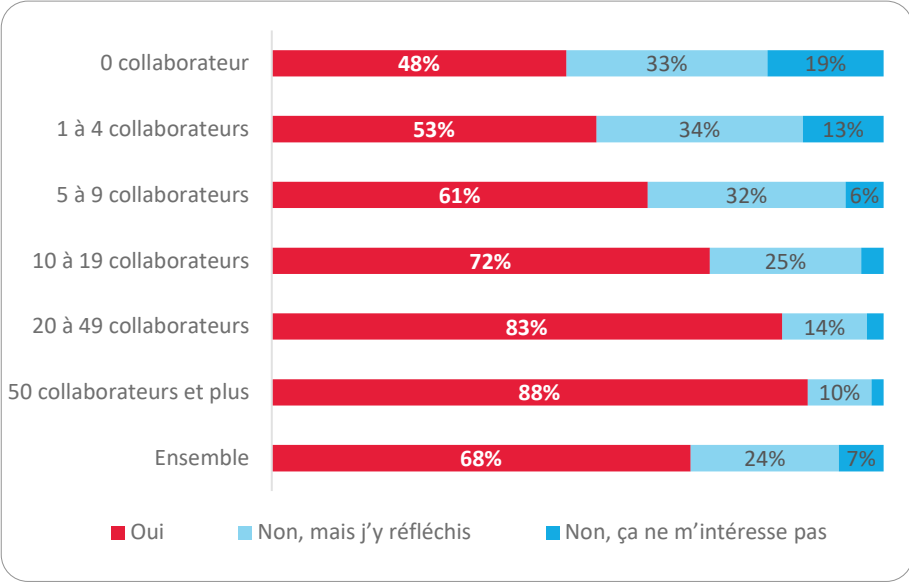
Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 931 répondants

### 3.2 Le niveau d'équipement en logiciel de gestion électronique de documents

Près de 7 cabinets d'expertise comptable sur 10 disposent d'un outil d'organisation (logiciel de GED) pour les aider à dématérialiser leurs documents. Cette part s'accroît avec la taille du cabinet, atteignant 9 structures de 50 salariés et plus sur 10. Les cabinets accompagnés par un groupement ou un réseau sont également surreprésentés parmi les utilisateurs d'un logiciel de gestion documentaire.

Un quart des cabinets, en particulier ceux de moins de 10 collaborateurs, réfléchit à se doter d'un logiciel de GED. Néanmoins, les petites structures (unipersonnelles et de moins de 5 salariés) sont les moins intéressées par l'acquisition de ce type de solution.

**Le niveau d'équipement en logiciel de GED par taille de cabinet :**



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 925 répondants

## 4 Le cloud

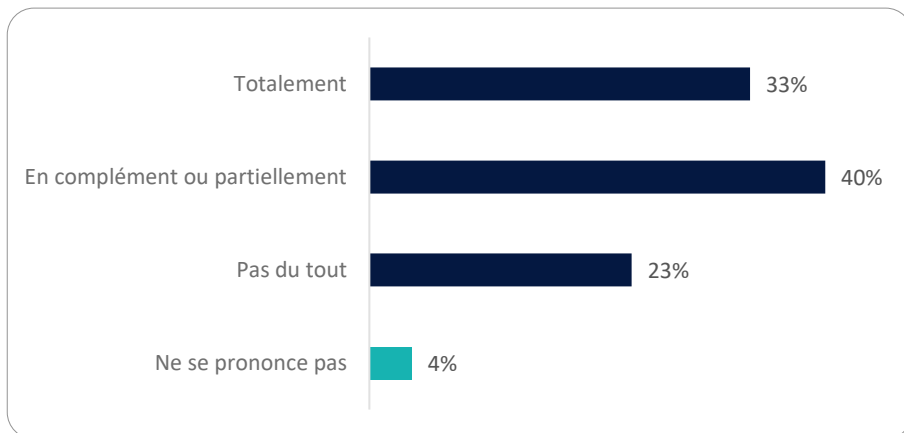
### 4.1 Les utilisations du cloud

Près des trois quarts des cabinets d'expertise comptable utilisent le cloud.

Un tiers des cabinets utilise totalement le cloud, en particulier les structures unipersonnelles et celles de moins de 5 salariés, mais aussi les cabinets de 250 collaborateurs et plus ;

2 cabinets sur 5 l'emploient en complément ou partiellement, notamment les structures de 5 à 49 salariés ;

Un quart des cabinets n'a pas adopté cette solution. Les structures unipersonnelles, celles non affiliées à un groupement ou réseau et les cabinets où exerce un expert-comptable âgé de 60 ans ou plus, sont proportionnellement plus nombreuses à ne pas utiliser le cloud.

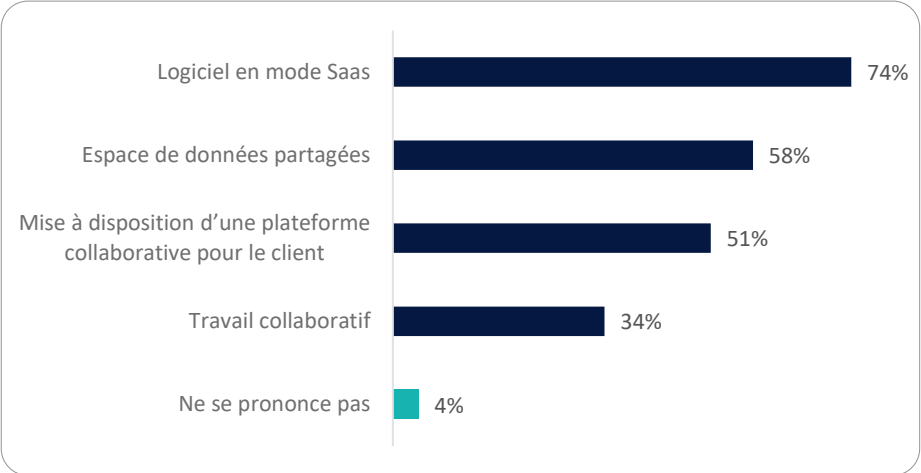
**Le niveau d'utilisation du cloud par les cabinets :**

*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 988 répondants*

Parmi les cabinets d'expertise comptable dotés du cloud, les trois quarts utilisent des logiciels en mode Saas, le recours étant plus élevé dans les structures unipersonnelles.

3 cabinets sur 5 emploient l'espace de données partagées et un tiers utilise des applications de travail collaboratif, en particulier dans les structures de 50 salariés et plus. La moitié des cabinets a mis en place une plateforme collaborative pour les clients. La mise en place de ce type d'application augmente avec la taille du cabinet, passant de 35 % dans les structures sans salarié à 62 % dans les cabinets de 50 collaborateurs et plus.

**Les applications du cloud utilisées par les cabinets :**



*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 518 répondants ; plusieurs réponses possibles*

**4.2 Les risques et inconvénients du cloud**

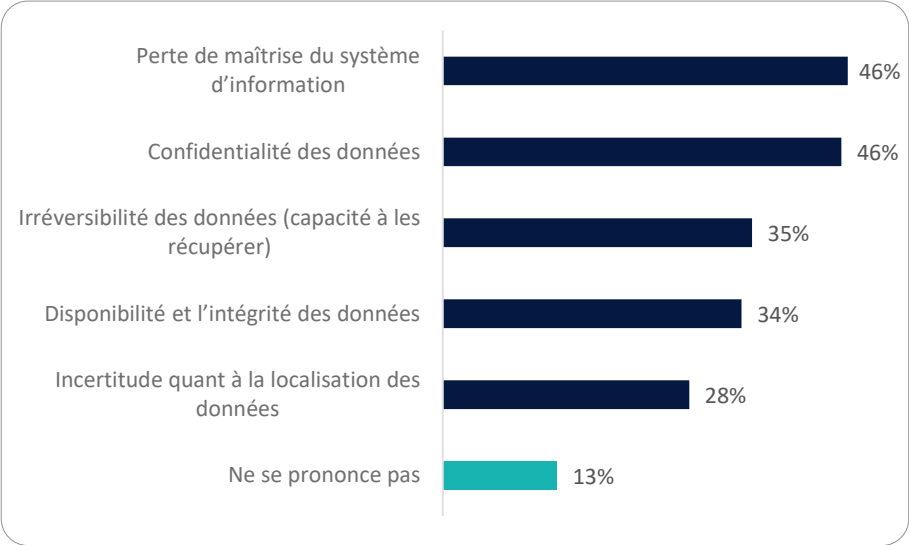
Pour la moitié des cabinets utilisant le cloud, les risques liés à la confidentialité des données et à la perte de maîtrise du système d'information sont les principaux inconvénients du cloud.

Un tiers des cabinets répondants estime que le risque lié à l'irréversibilité des données et le risque pour la disponibilité et l'intégrité des données sont particulièrement problématiques.

Le risque juridique lié à l'incertitude quant à la localisation des données est moins fréquemment cité (3 cabinets sur 10).

Globalement, les cabinets de 10 à 19 salariés ont tendance à identifier légèrement plus de risques.

**Les principaux risques et inconvénients du cloud**  
**perçus par les cabinets :**



*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 499 répondants ;  
plusieurs réponses possibles*

# 「Titre 4」

La sécurité informatique



## A retenir

Pour un quart des professionnels de l'expertise comptable, la cybercriminalité est un sujet dont il ne maîtrise pas les conséquences, toutefois, pour la majorité, il s'agit d'une réalité à laquelle eux ou leurs clients ont déjà été confrontés. En effet, un tiers des professionnels a eu connaissance d'une tentative de cyberattaque chez un client et un cinquième déclare que leur cabinet a subi une telle tentative au cours des 12 derniers mois.

Parmi les cabinets ayant connu une tentative de cyberattaque, quasiment tous ont reçu des mails suspects. La moitié a subi une attaque de logiciel malveillant ou une demande de rançon. Pratiquement tous avaient cependant mis en place une politique de sécurisation, que ce soit en interne ou à l'aide d'un prestataire externe.

Globalement, les grands cabinets ont mis en place un nombre de procédures de sécurité plus élevé, comparativement aux cabinets de plus petite taille. Parmi ces procédures, certaines sont entrées dans les habitudes des cabinets, comme disposer d'un antivirus à jour, sensibiliser les collaborateurs, procéder à des sauvegardes régulières et aux mises à jour des logiciels ; d'autres comme sécuriser les smartphones professionnels, chiffrer les données et les échanges d'informations confidentielles, disposer d'un contrat de cyber-assurance doivent encore être développées.

## 1 La perception et l'expérience de la cybercriminalité

### 1.1 La perception de la cybercriminalité

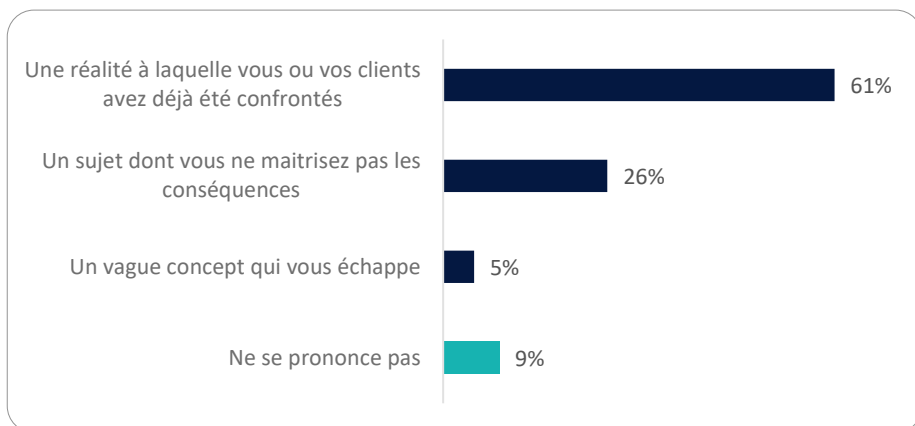
Pour 3 cabinets répondants sur 5, la cybercriminalité est une réalité à laquelle eux ou leurs clients ont déjà été confrontés. Ce risque semble augmenter avec la taille de l'entreprise, passant de 44 % des structures unipersonnelles à 74 % des cabinets de 50 salariés et plus.

*Le risque d'être confronté à la cybercriminalité semble également s'intensifier dans le temps, la part des cabinets ayant indiqué qu'un de leurs clients ou eux-mêmes avaient déjà subi un acte de cybercriminalité a progressé de 13 points par rapport à l'enquête de 2015.*

Pour un quart des cabinets, la cybercriminalité est un sujet dont il ne maîtrise pas les conséquences, en particulier pour les structures sans salariés et de moins de 5 collaborateurs. Seuls 5 % des répondants ont indiqué qu'il s'agissait d'un vague concept qui leur échappe.



### La cybercriminalité pour les cabinets :

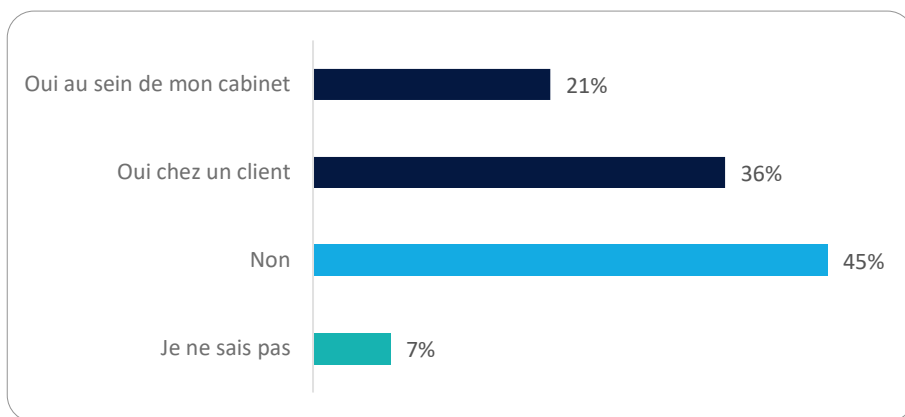


Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 949 répondants

## 1.2 Les tentatives de cyberattaques

Au cours des 12 derniers mois, plus de la moitié des cabinets a eu connaissance d'une tentative de cyberattaque. Un cabinet d'expertise comptable sur cinq a subi une tentative d'attaque informatique et un tiers des cabinets a eu connaissance d'une telle tentative chez un client. Dans les deux cas, cette part augmente avec la taille du cabinet.

### Les tentatives de cyberattaques connues par les cabinets au cours des 12 derniers mois :

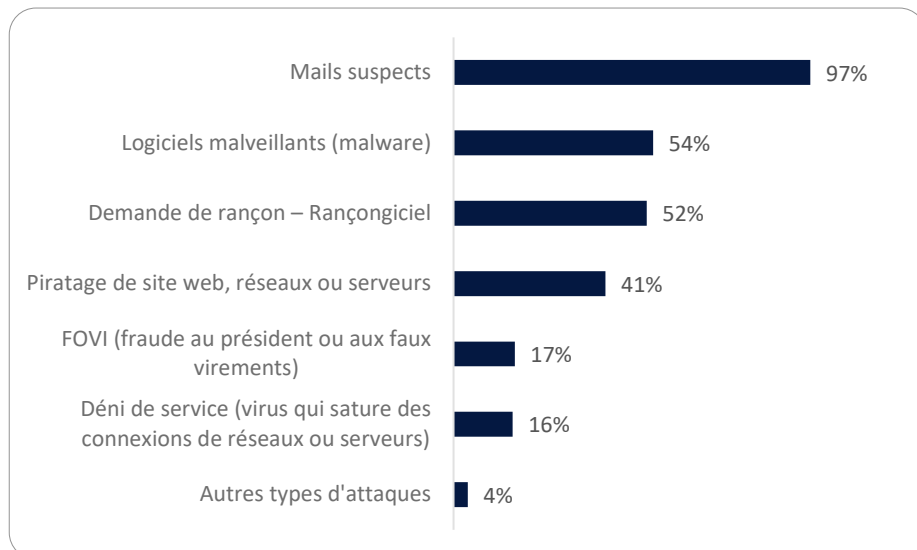


Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 957 répondants

Parmi les cabinets ayant connu une tentative de cyberattaque, quasiment tous ont reçu des mails suspects. La moitié a subi une attaque de logiciel malveillant ou une demande de rançon et 2 cabinets sur 5 le piratage de leur site web, réseaux ou serveurs. La fraude au président ou aux faux virements

et le déni de service (virus qui sature des connexions de réseaux ou serveurs) sont moins courants, mais néanmoins vécus par 1 cabinet sur 5 ayant connu une tentative de cyberattaque.

### Les types de cyberattaques subis sur l'année par les cabinets :



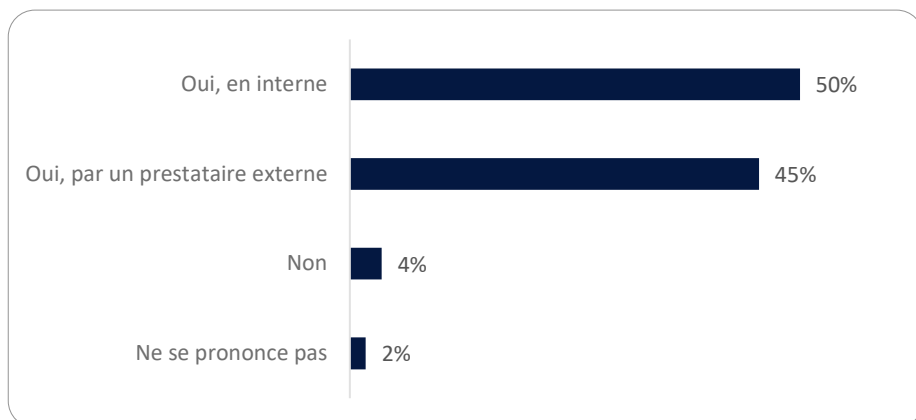
*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 312 répondants ; plusieurs réponses possibles*

## 2 La politique de sécurisation

Parmi les cabinets ayant subi une tentative de cyberattaque, quasiment tous ont mis en place une politique de sécurisation (sauvegarde des données, gestion des mots de passe, sensibilisation des collaborateurs, etc.) :

- la moitié a mis en œuvre cette politique en interne, en particulier les structures de 50 salariés et plus ;
- près d'un cabinet sur 2 a fait appel à un prestataire externe, notamment les structures de 5 à 9 collaborateurs.

À l'inverse, les cabinets de 10 à 19 salariés sont proportionnellement plus nombreux à ne pas avoir mis en place de politique de sécurisation.

**Mise en place d'une politique de sécurisation par les cabinets :**

*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 399 répondants*

Globalement, les cabinets de 50 salariés et plus ont mis en place un nombre de procédures de sécurité plus élevé, comparativement aux cabinets de plus petite taille. Parmi ces procédures, certaines sont entrées dans les habitudes des cabinets, d'autres doivent encore être développées.

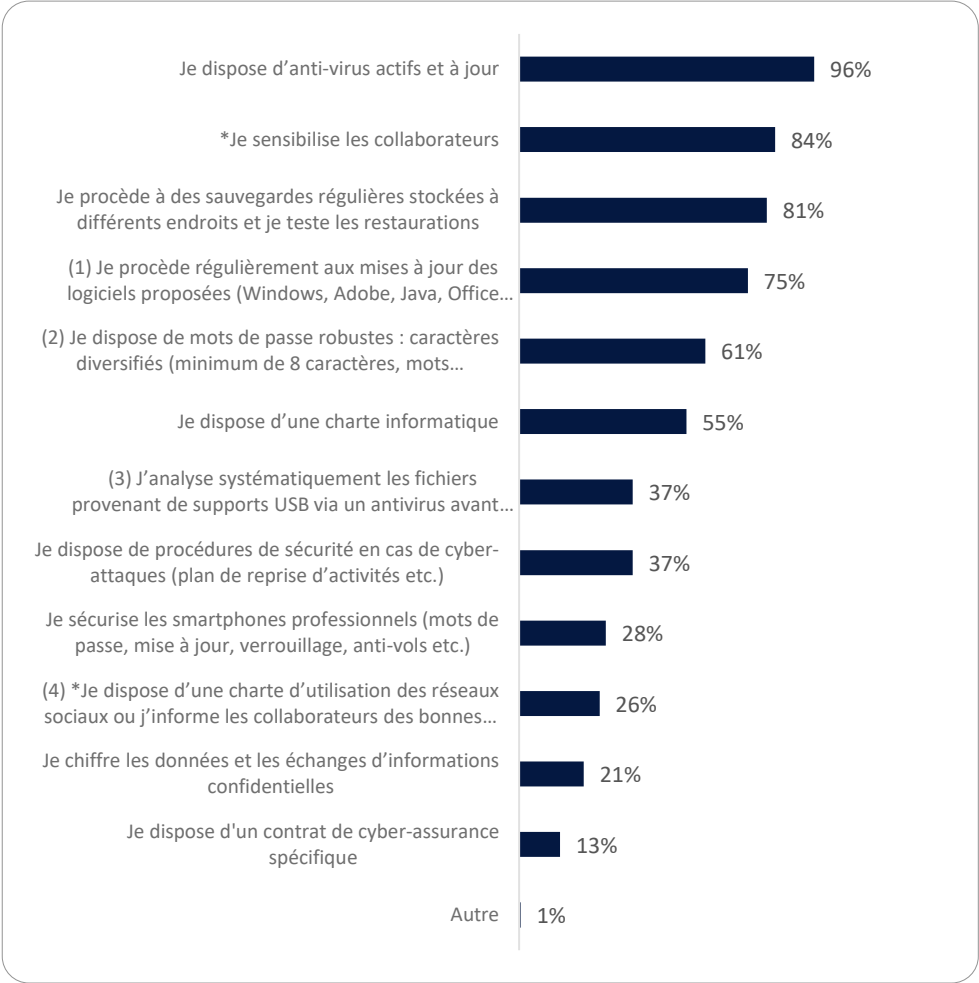
Disposer d'un antivirus à jour, sensibiliser les collaborateurs, procéder à des sauvegardes régulières et aux mises à jour des logiciels sont les procédures de sécurité les plus fréquentes. Elles sont réalisées par les trois quarts ou plus des cabinets d'expertise comptable ayant une politique de sécurisation.

Disposer de mots de passe robustes et d'une charte informatique sont également des procédures usuelles, plus de la moitié des cabinets ont adopté ces bonnes pratiques en matière de sécurité.

En revanche, seul un tiers des cabinets analyse systématiquement les fichiers provenant de supports USB via un antivirus avant ouverture et dispose de procédures de sécurité en cas de cyberattaques.

Sécuriser les smartphones professionnels, avoir mis en place une charte d'utilisation des réseaux sociaux, chiffrer les données et les échanges d'informations confidentielles et disposer d'un contrat de cyber-assurance sont des pratiques encore peu répandues, mises en œuvre par moins de 3 cabinets sur 10.

**Les procédures de sécurité mises en place par les cabinets :**



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 194 répondants ;  
plusieurs réponses possibles  
\* Hors structures unipersonnelles

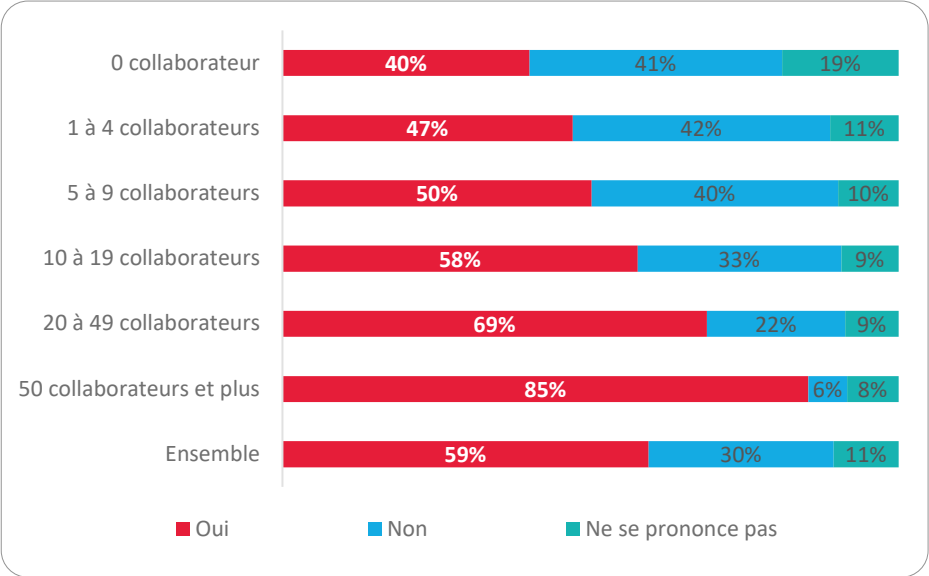
- (1) Je procède régulièrement aux mises à jour des logiciels proposées (Windows, Adobe, Java, Office etc.) et vérifie que ces mises à jour sont faites sur les sites officiels (<https://>)
- (2) Je dispose de mots de passe robustes : caractères diversifiés (minimum de 8 caractères, mots n'existant pas dans le dictionnaire, utilisation de caractères spéciaux et de chiffres), renouvellement régulier, pas de stockage
- (3) J'analyse systématiquement les fichiers provenant de supports USB via un antivirus avant ouverture. Idéalement, je n'utilise que ma propre clé et évite d'utiliser les clés offertes ou trouvées
- (4) \*Je dispose d'une charte d'utilisation des réseaux sociaux ou j'informe les collaborateurs des bonnes pratiques en la matière et des risques liés à leur utilisation

3 La mise en conformité avec les dispositions du RGPD

3 cabinets sur 5 ont mis en place des mesures pour initier une démarche de mise en conformité avec les dispositions du RGPD. Cette part augmente avec la taille du cabinet, passant de 40 % des structures unipersonnelles à 85 % des cabinets de 50 collaborateurs et plus.

Une part non négligeable des répondants, en particulier les experts-comptables exerçant seul, ne s’est pas prononcée.

La mise en place de mesures pour initier la mise en conformité avec le RGPD par taille de cabinet :



Source : Enquête de l’Observatoire 2019 ; 1 967 répondants

# 「Titre 5」

Les cabinets, Internet et  
les réseaux sociaux



## A retenir

Si les trois quarts des cabinets déclarent être équipés d'un site internet, cette part varie fortement selon la taille, passant d'un tiers des structures unipersonnelles à quasiment l'ensemble des cabinets de 50 collaborateurs et plus. Pour les cabinets équipés, le site Internet est avant tout une vitrine commerciale. La moitié d'entre eux dispose d'un espace numérique dédié aux clients, les autres services étant moins démocratisés.

Un peu plus d'un tiers des cabinets utilise les réseaux sociaux pour communiquer avec ses clients et collaborateurs. Les cabinets de taille moyenne et grande ont davantage tendance à les utiliser. Outre la taille du cabinet, l'âge des experts-comptables a également une incidence sur l'usage des réseaux sociaux : les experts-comptables âgés de 30 à 39 ans sont surreprésentés parmi les utilisateurs de ces moyens de communication.

Aussi, plus le répondant est jeune, plus il perçoit une gamme variée d'avantages à utiliser les réseaux sociaux. Globalement, pour les professionnels de l'expertise comptable, communiquer sur les réseaux sociaux permet, avant tout, d'accroître sa notoriété. Ils sont cependant plus dubitatifs sur la possibilité d'attirer ou conserver par ce biais des clients ou collaborateurs et plus encore de pouvoir vendre de nouvelles missions.

Bien que la réputation fasse partie des principaux éléments qui conduisent un client à choisir son cabinet d'expertise comptable, seul un quart des cabinets mesure sa e-réputation. Parmi les cabinets n'effectuant pas cette mesure, les trois quarts ne savent pas comment faire, le quart restant n'y voit pas d'intérêt.

## 1 Le taux d'équipement et la nature du site Internet

### 1.1 Le taux d'équipement en site Internet

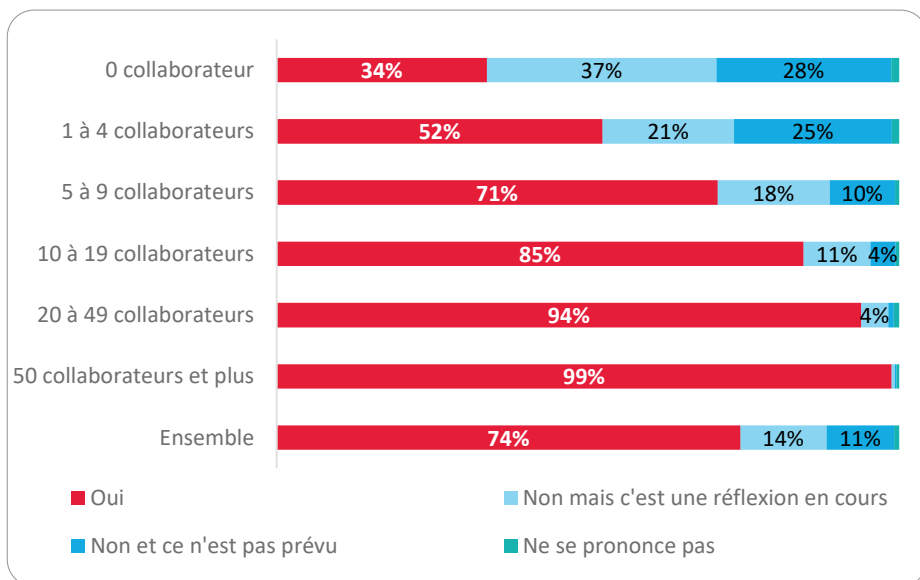
Les trois quarts des cabinets répondants déclarent être équipés d'un site internet. Ce taux d'équipement est corrélé positivement à la taille du cabinet, passant de 34 % dans les structures unipersonnelles à 99 % dans les cabinets de 50 collaborateurs et plus. Les structures affiliées à un groupement ou un réseau ont par ailleurs davantage tendance à disposer d'un site.

*Le taux d'équipement des cabinets en site Internet est resté inchangé comparativement à l'enquête de 2015.*

Sans grande surprise, les structures de moins de 10 salariés, dont le taux d'équipement est inférieur à la moyenne, déclarent plus fréquemment réfléchir à se doter d'un site Internet. Néanmoins, 1 cabinet sur 10 n'a pas encore prévu de s'équiper. Il s'agit, le plus souvent, de structures unipersonnelles ou de moins de 5 collaborateurs, dont l'expert-comptable est âgé de 60 ans ou plus.



### Les cabinets disposant d'un site Internet selon leur taille :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 2 047 répondants

## 1.2 Le rythme de mise à jour des sites

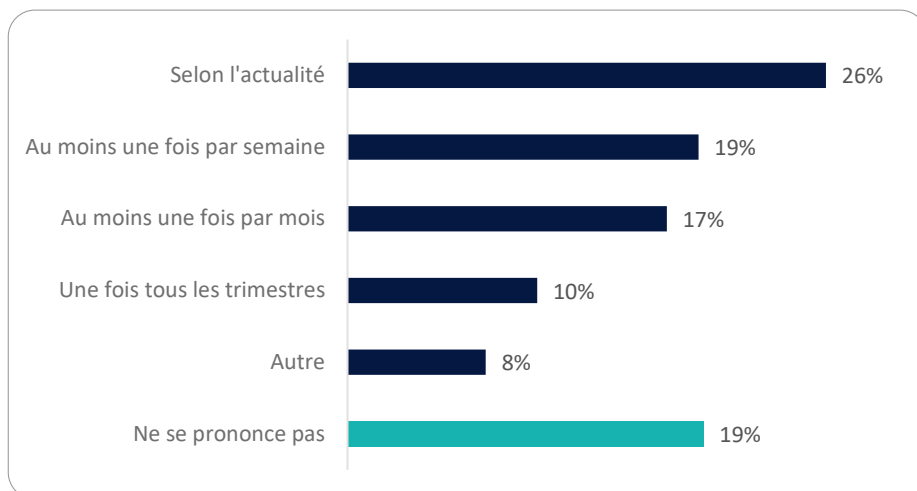
Un quart des cabinets disposant d'un site Internet l'actualise en fonction de l'actualité et seule 1 structure sur 5 réalise une mise à jour hebdomadaire. Deux tendances se dégagent selon la taille du cabinet :

- un tiers des structures de 50 salariés et plus met à jour son site au moins une fois par semaine et la moitié au moins une fois par mois ;
- pour les cabinets de moins de 50 collaborateurs, l'actualisation se fait plus fréquemment en fonction de l'actualité.

Près d'1 cabinet sur 10 déclare avoir un rythme de mise à jour autre qu'en fonction de l'actualité ou au moins une fois par trimestre. Il s'agit, le plus souvent de mise à jour annuelle ou moins fréquente, voire d'aucune mise à jour.

À noter, 1 cabinet sur 5 ne s'est pas prononcé sur le rythme de mise à jour de son site, cela pouvant laisser supposer qu'une part importante des répondants ne connaît pas ce rythme.

### Le rythme de mise à jour des sites Internet des cabinets :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 498 répondants

## 1.3 La nature des sites Internet des cabinets

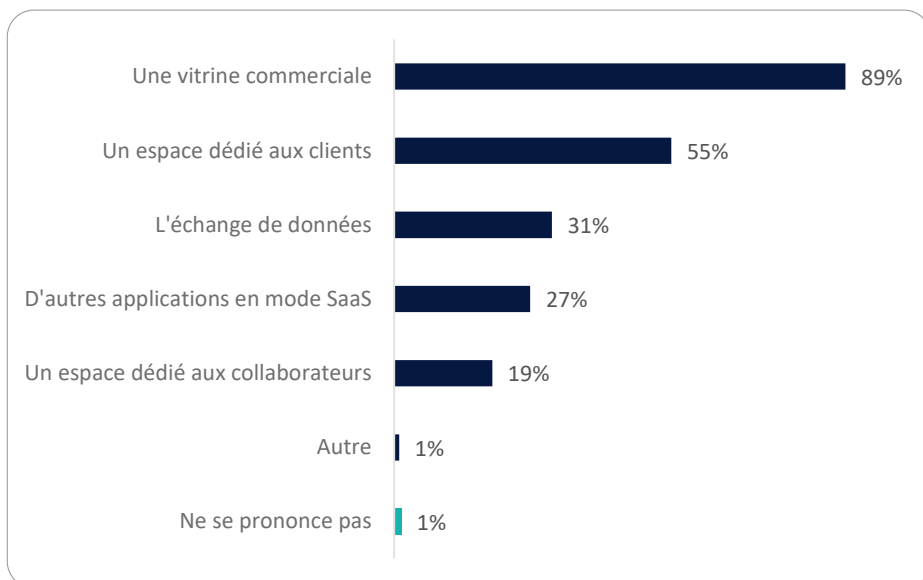
Pour 9 cabinets disposant d'un site Internet sur 10, et ce, quelle que soit sa taille, le site est, avant tout, une vitrine commerciale.

Inversement, si la moitié des structures dispose d'un espace numérique dédié aux clients, ce service est plus fréquemment proposé lorsque la taille du cabinet s'accroît, passant d'un tiers des sites de structures sans salarié à près des trois quarts pour ceux des cabinets de 50 collaborateurs et plus.

La présence d'autres services tels que l'échange de données (31 %), un espace dédié aux collaborateurs (19 %) ou d'autres applications en mode SaaS (27 %) est moins démocratisée bien que, globalement, plus la taille du cabinet augmente, plus les services offerts par le site se diversifient.

*Comparativement à l'enquête 2015, l'offre de services des sites Internet des cabinets d'expertise comptable est restée inchangée. En effet, pour chaque service, la part des cabinets l'ayant mis en place sur son site n'a pas évolué et ce, malgré les bénéfices qu'ils peuvent apporter : gains de productivité, développement de la visibilité auprès des prospects et futurs collaborateurs, amélioration de la relation client.*

### Les services proposés sur le site Internet des cabinets :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 521 répondants ; plusieurs réponses possibles

## 2 La communication sur les réseaux sociaux

### 2.1 L'utilisation des réseaux sociaux

Un peu plus d'un tiers des cabinets utilise les réseaux sociaux pour communiquer avec ses clients et collaborateurs. Les cabinets de taille moyenne et grande ont davantage tendance à utiliser ce type de canaux : 2 cabinets de 20 à 49 salariés sur 5 communiquent sur les réseaux sociaux et 3 cabinets de 50 collaborateurs et plus sur 5.

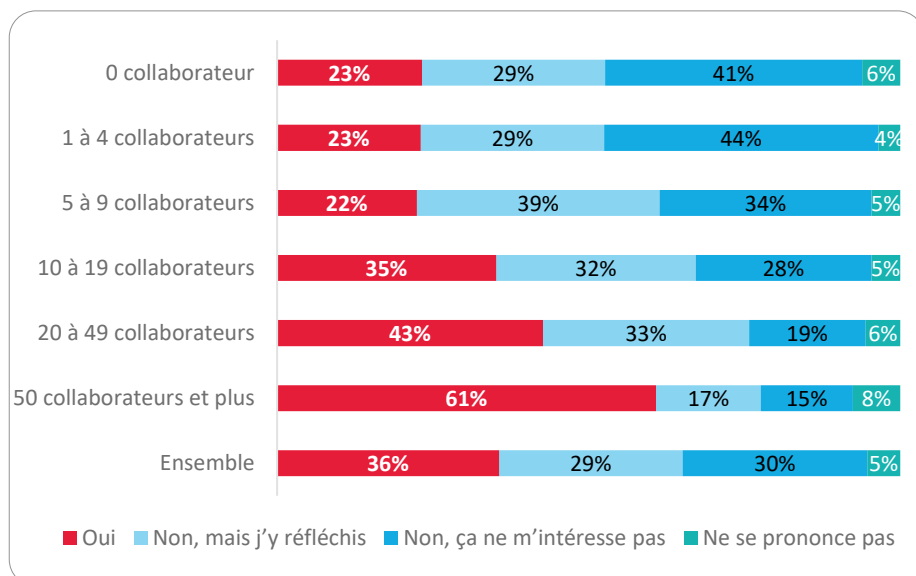
Parmi les cabinets n'ayant pas recours aux réseaux sociaux pour communiquer :

- une première moitié réfléchit à les utiliser à l'avenir, en particulier les cabinets de 5 à 9 salariés pour qui ce peut être un moyen de se rendre visible et de se forger une réputation à moindre coût. En effet, ces derniers n'ont pas forcément les moyens financiers ou les relais pour activer les leviers de reconnaissance classique : petits déjeuners, conférences, articles de presse, publicité, etc. ;
- l'autre moitié n'est pas intéressée par ce mode de communication, notamment les structures unipersonnelles et de moins de 5 collaborateurs.

Outre la taille du cabinet, l'âge des experts-comptables a une incidence sur l'utilisation des réseaux sociaux. En effet, les experts-comptables âgés de 30 à 39 ans sont surreprésentés parmi les répondants déclarant communiquer sur les réseaux sociaux, tandis que ceux âgés de 60 ans ou plus sont surreprésentés parmi les répondants indiquant ne pas être intéressé par ce mode de communication.

De même, les cabinets appartenant à un groupement ou un réseau sont proportionnellement plus nombreux à les utiliser pour communiquer.

**Utilisation des réseaux sociaux pour communiquer avec les clients  
et collaborateurs par taille de cabinet :**



*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 2 035 répondants*

Les cabinets communiquant sur les réseaux sociaux utilisent majoritairement LinkedIn (85 %), en particulier les structures unipersonnelles où le taux de présence atteint 94 %.

Facebook (68 %) est le deuxième réseau social le plus employé par les cabinets d'expertise comptable. Les structures de 20 collaborateurs et plus affichent un taux de présence supérieur à la moyenne. C'est également le cas pour Twitter, utilisé par un tiers des cabinets.

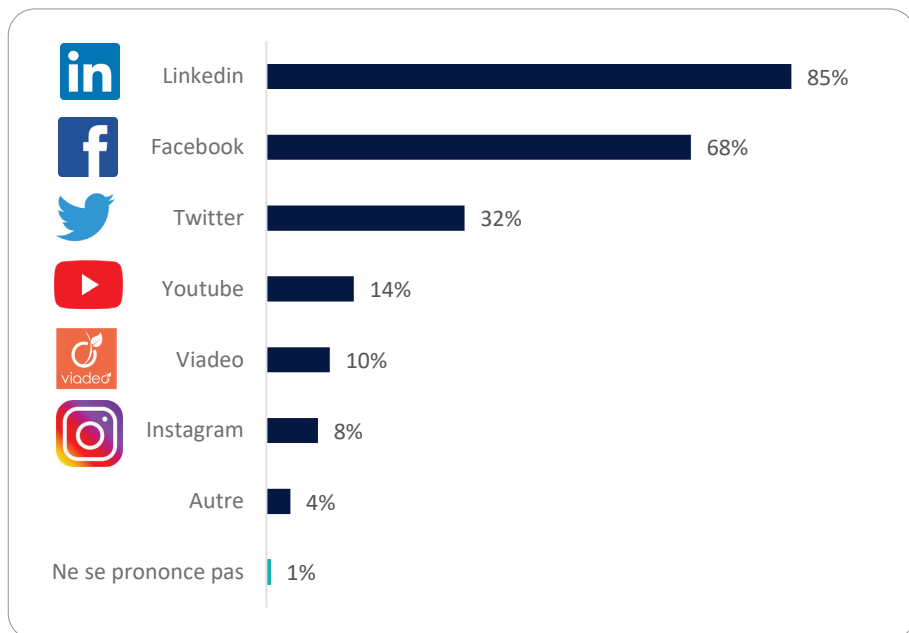
L'utilisation des autres réseaux sociaux est encore assez confidentielle :

- Youtube (14 %),
- Viadeo (10 %)
- Instagram (8 %)

Globalement, plus le cabinet est grand, plus il est présent sur différents réseaux, à l'exception des cabinets de 10 à 19 salariés moins présents que les structures de 1 à 5 collaborateurs.

À noter, parmi les autres réseaux utilisés, les répondants (en particulier ceux exerçant dans un cabinet de 5 à 19 salariés) indiquent surtout utiliser des applications de messagerie instantanée comme WhatsApp, Messenger, Skype ou Slack.

### La présence des cabinets sur les réseaux sociaux :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 724 répondants ; plusieurs réponses possibles

## 2.2 L'utilité de la communication sur les réseaux sociaux

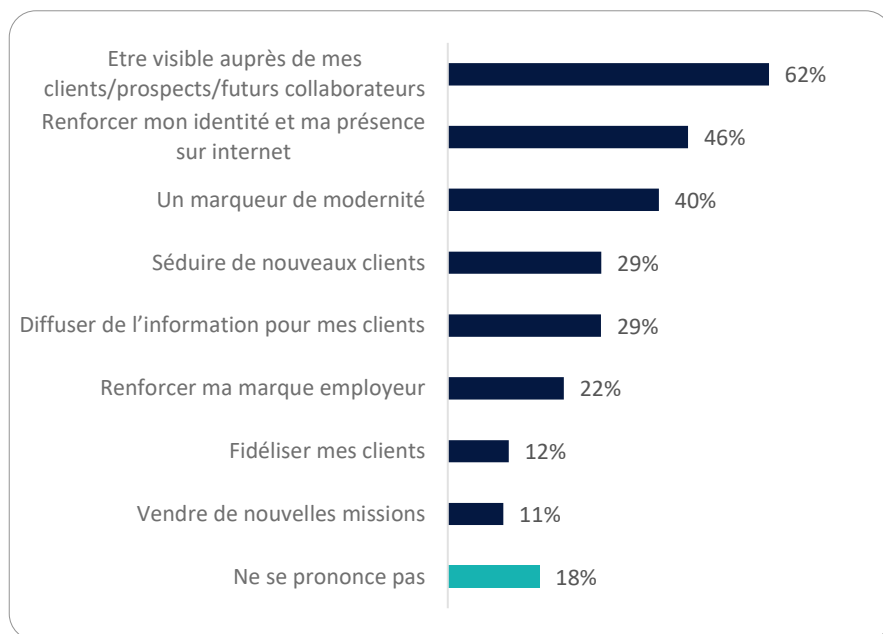
Communiquer sur les réseaux sociaux permet, avant tout, d'accroître sa notoriété. En effet, 3 cabinets sur 5 considèrent que la communication via les réseaux sociaux permet d'être visible auprès de ses clients, prospects et futurs collaborateurs et près de la moitié estime que cela renforce son identité et sa présence sur Internet. Pour 2 cabinets sur 5, ce type de communication est un gage de modernité.

Si l'image du cabinet est améliorée grâce à la communication sur les réseaux sociaux, les répondants sont plus dubitatifs sur la possibilité d'attirer ou conserver par ce biais des clients ou collaborateurs et plus encore de pouvoir vendre de nouvelles missions.

Globalement, plus le cabinet est grand, plus il a tendance à communiquer sur les réseaux sociaux et plus il perçoit un nombre élevé d'avantages à cette action. À l'inverse, plus les effectifs se réduisent, plus le répondant a tendance à ne pas se prononcer, pouvant indiquer un manque de connaissances sur le sujet ou un désaccord avec les propositions.

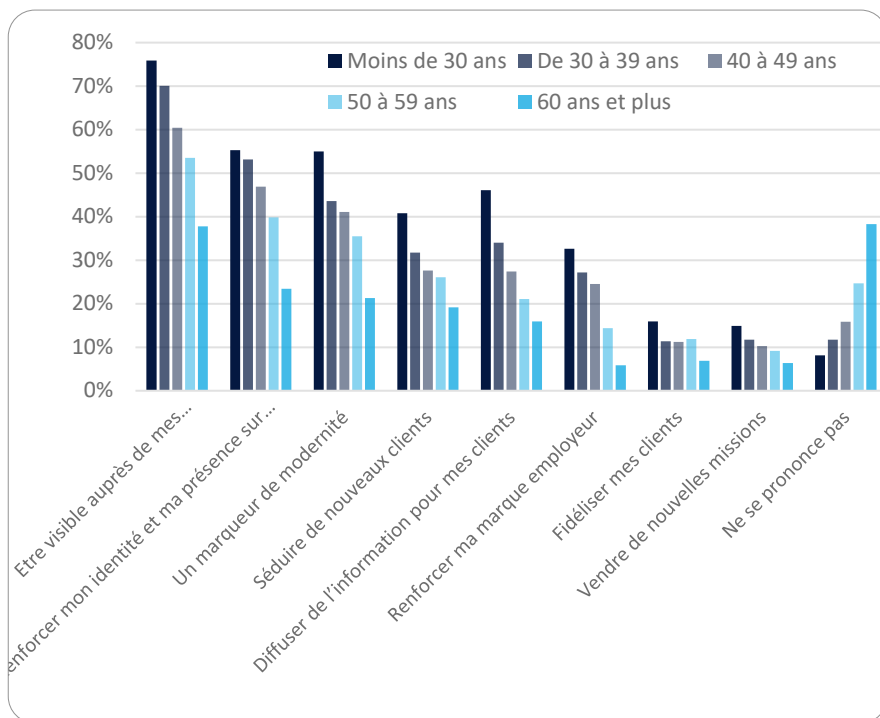
La perception de ce qu'est la communication sur les réseaux sociaux est également fortement corrélée à l'âge du répondant : plus le répondant est jeune, plus il a tendance à identifier les bénéfices de ce type de communication. Ainsi, alors que seuls 38 % des experts-comptables âgés de 60 ans ou plus considèrent que communiquer sur les réseaux sociaux permet d'être visible auprès de ses clients, prospects et futurs collaborateurs, cette part atteint à 76 % chez les moins de 30 ans.

**Les avantages de la communication sur les réseaux sociaux perçus par les cabinets :**



*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 2 002 répondants ; plusieurs réponses possibles*

### Les avantages de la communication sur les réseaux sociaux perçus en fonction de l'âge du répondant :



Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 980 répondants

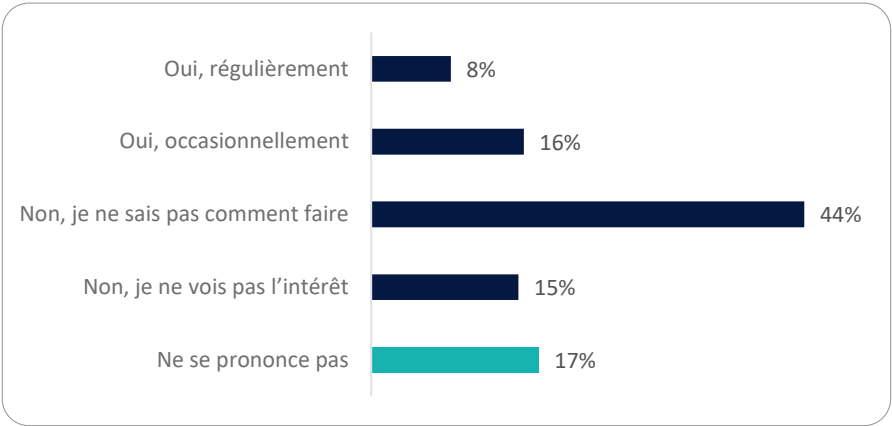
## 3 La mesure de la e-réputation

Alors que la réputation fait partie des principaux éléments qui conduisent un client à choisir son cabinet d'expertise comptable, un quart seulement des cabinets mesure sa e-réputation. Elle est réalisée le plus souvent occasionnellement. Les structures de 50 salariés ou plus surveillent et mesurent plus régulièrement leur image.

Parmi les cabinets n'évaluant pas leur e-réputation, les trois quarts ne savent pas comment faire, en particulier les structures de 5 à 49 collaborateurs. Le quart restant, et notamment les cabinets de moins de 5 salariés, n'y voit pas d'intérêt.

Une part non négligeable des répondants ne s'est pas prononcé sur la mesure de sa e-réputation, pouvant indiquer que ce concept n'est pas encore connu de tous, mais aussi que le cabinet ne communique pas sur la réalisation ou non de cette mesure.

**La mesure de sa e-réputation par les cabinets :**



*Source : Enquête de l'Observatoire 2019 ; 1 971 répondants*





## Précisions méthodologiques

Cette étude a été réalisée par Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables, dans le cadre du 74<sup>ème</sup> congrès, « L'expert-comptable au cœur des flux ».

Elle s'appuie sur une enquête réalisée par l'Observatoire de la Profession Comptable entre le 12 juin et le 8 juillet 2019.

### 1 Echantillon

L'étude se base sur un échantillon de 2 146 experts-comptables, mémorialistes et experts-comptables stagiaires ayant répondu sur la thématique du numérique. L'échantillon réel de répondants est spécifié sous chaque indicateur car tous ceux ayant participé n'ont pas répondu à l'ensemble des questions. Les données n'ont pas été redressées.

Nombre de collaborateurs	0	1 à 4	5 à 9	10 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 249	250 et plus	Ensemble
Total	242	448	317	361	358	126	129	165	2146
Total %	11%	21%	15%	17%	17%	6%	6%	8%	100%
Appartenance à un groupement ou réseau									
Oui	10	35	48	82	133	69	89	121	587
Non	226	403	265	271	213	51	33	35	1497
Ne se prononce pas	4	8	3	6	9	5	7	8	50

Experts-comptables	239	402	238	236	240	75	70	79	1579
Age des experts comptables									
Moins de 30 ans	1	4	1	3	10	2	4	2	27
De 30 à 39 ans	77	71	49	51	68	23	22	25	386
40 à 49 ans	59	119	69	83	73	26	23	27	479
50 à 59 ans	56	127	88	71	67	18	16	22	465
60 ans et plus	45	74	28	24	21	5	4	3	204

Mémorialistes	2	17	27	34	32	16	24	30	182
Stagiaires	1	29	52	91	86	35	35	56	385
Age des experts comptables stagiaires et mémorialistes									
Moins de 25 ans	0	2	7	13	11	1	1	11	46
De 25 à 29 ans	0	12	29	49	54	22	29	37	232
30 à 39 ans	2	19	30	49	39	22	22	27	210
40 ans et plus	1	13	12	14	12	4	7	11	74

## 2 Exploitation des résultats

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

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

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

## 3 Mise en garde

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

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

- sont les données brutes de l'enquêtes ;
- sont déclaratives ce qui, sans remettre nullement en cause la sincérité des personnes interrogées, ne peut garantir totalement l'exactitude des informations prises en compte<sup>2</sup>.

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

## 4 Comparabilité avec les résultats de l'enquête 2015

La comparaison des données avec celles de l'étude 2015 peut être délicate dans la mesure où elle ne se base pas sur le même échantillon et que l'échantillon de 2015 était plus réduit (environ 500 répondants). Les réponses proposées ont pu être modifiées par rapport au questionnaire 2015 et les résultats présentés sont issus des données brutes de l'enquête.

## 5 Conclusion

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

---

<sup>2</sup> Demande incomprise, réponses non à jour.

Pour autant, des statistiques demeurent des statistiques : même si elles s'en approchent le plus fidèlement possible, les réponses obtenues ne constituent pas la réalité en tant que telle, c'est-à-dire telle qu'elle ressortirait si on interrogeait l'ensemble des cabinets d'expertise comptable au plan national.

## **6 Analyse des résultats**

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