

**BRANCHE PROFESSIONNELLE  
DES EXPERTS COMPTABLES  
ET COMMISSAIRES AUX COMPTES**

# SYNTHESE

**LA TRANSITION NUMÉRIQUE**  
DANS LES BRANCHES PROFESSIONNELLES ADHÉRENTES À AGEFOS PME

# SOMMAIRE



1. CONTEXTE ET OBJECTIFS
2. LES TENDANCES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE
3. LA MATURITÉ DIGITALE DANS LA BRANCHE
4. LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS
5. 12 PLANS D' ACTIONS PRIORITAIRES

**BRANCHE PROFESSIONNELLE**  
**DES EXPERTS COMPTABLES**  
**ET COMMISSAIRES AUX COMPTES**

1.

**CONTEXTE ET OBJECTIFS**



# CONTEXTE ET OBJECTIFS



## Un contexte de forte mutation digitale

En 2017, la DGEFP a engagé des travaux avec les branches les plus impactées par la transition numérique et en a fait une de ses priorités transversales.

Dans ce contexte, 13 branches professionnelles adhérentes à AGEFOS PME se sont mobilisées pour mettre en commun leurs réflexions sur les évolutions à venir et envisager des plans d'actions.

Cette initiative s'est inscrite dans le cadre d'un EDEC sur la transition numérique, avec le souhait d'une réflexion et collaboration interbranches afin de favoriser les synergies et d'envisager au maximum des actions transversales.

## Des objectifs opérationnels

**Ce projet s'est fixé les objectifs suivants :**

- Diagnostiquer au sein des 13 branches et de façon transversale l'impact de la transition numérique sur les entreprises et sur les métiers;
- En déduire des plans d'actions adaptés.

A cette fin, une démarche en **4 phases a été adoptée :**

1. Analyse des impacts du numérique sur le chaque secteur d'activités et sur les entreprises;
2. Analyse des impacts sur les métiers et les compétences;
3. Analyse de l'appareil de formation;
4. Recommandations et plan d'action.

## Plusieurs acteurs mobilisés autour d'une ambition commune

**AGEFOS PME**  
OPCA des 13 branches  
Pilotage du projet

**MINISTÈRE DU TRAVAIL**  
(DGEFP)  
Pilotage du projet

**FOND SOCIAL EUROPÉEN**  
Co-financeur du projet  
Pilotage du projet

**Cabinet EY**  
Réalisation des études

**CPNE**  
Des 13 branches  
professionnelles

## 13 branches professionnelles mobilisées autour de ce projet

### SECTEUR INDUSTRIE

- Miroiterie

### SECTEUR ASSURANCES

- Expertises : évaluations industrielles et commerciales
- Courtage d'Assurances

### SECTEUR COMMERCE

- Détaillants en Chaussures
- Commerce de détail Habillement et articles textiles
- commerces de détail Papeterie, fournitures de bureau, bureautique et informatique
- Répartition pharmaceutique

### SECTEUR SERVICES AUX ENTREPRISES

- Experts-comptables et commissaires aux comptes
- Prestataires de services secteur tertiaire

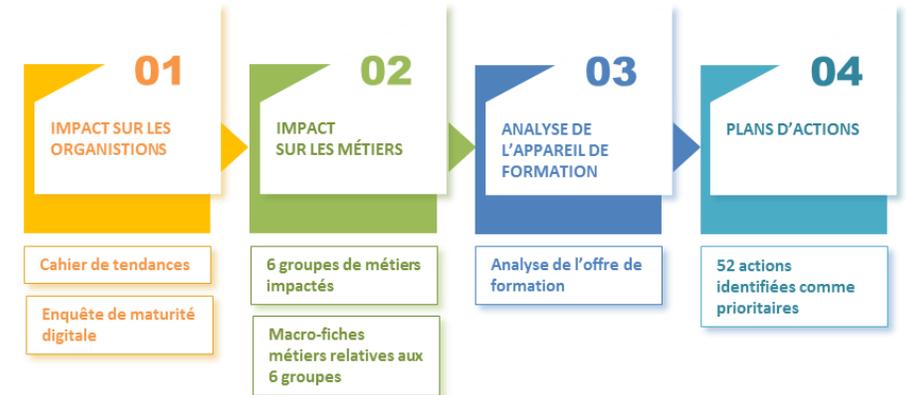
### SECTEUR TOURISME

- Ports de plaisance
- Hôtellerie de plein Air
- Organismes de Tourisme

### SECTEUR IMMOBILIER

- Gardiens, concierges et employés d'immeubles

## 4 phases clés dans la mise en œuvre de l'étude



**BRANCHE PROFESSIONNELLE**  
**DES EXPERTS COMPTABLES**  
**ET COMMISSAIRES AUX COMPTES**

# 2.

## LES TENDANCES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

# LES TENDANCES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

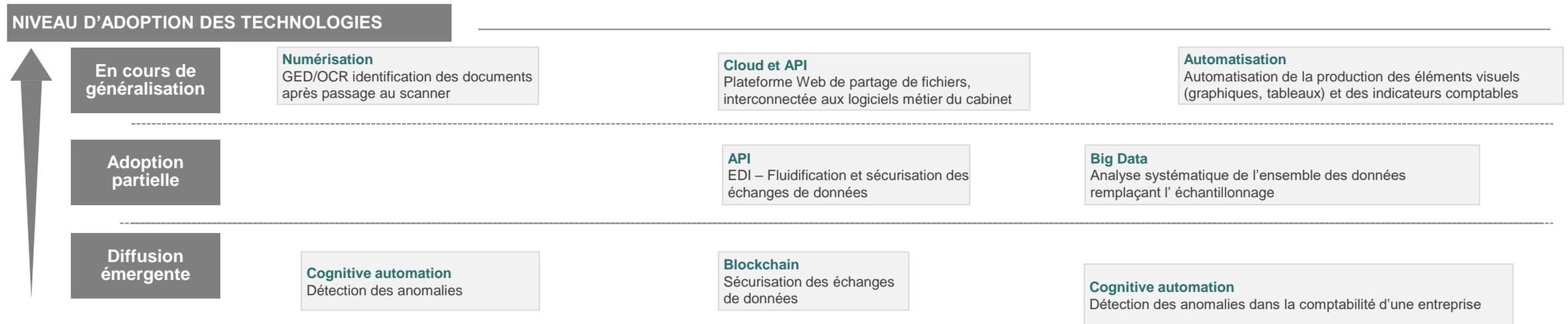
## La branche est divisée entre 3 grands types de cabinets

	Réseaux pluridisciplinaires internationaux	Cabinets de taille moyenne	Cabinets de petite taille	Acteurs émergents
Effectifs	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Plus de 1000 salariés</li><li>▪ Exemples : EY, Deloitte, KPMG, PWC, Mazars, Grant Thornton, Groupe Alpha, Fiducial,...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cabinets de taille intermédiaire<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Réseaux</li><li>▪ Groupements</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cabinets de moins de 10 salariés</li></ul>	
Proportion des cabinets (en nombre)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Moins de 1% des cabinets</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 17% des cabinets</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 82% des cabinets</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon)</li></ul>
Chiffre d'affaires	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 31% du CA du secteur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 36% du CA du secteur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 33% du CA du secteur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fintechs</li></ul>
Activités	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pluriactivité<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Expertise comptable</li><li>▪ Audit</li><li>▪ Conseil</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Activité généralement centrée sur l'expertise comptable</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Activité centrée sur l'expertise comptable</li></ul>	

Sources : Étude prospective de la branche professionnelle des Experts comptables et Commissaires aux comptes (OMECA)

# LES TENDANCES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

## Impact des mutations technologiques sur la chaîne de valeur



Sources : Les cabinets accélèrent leur transition numérique : de la théorie à la pratique (La Profession Comptable), Portrait social de branche & Quelques éléments pour la prospective sectorielle (OMECA), Big Bang numérique dans l'audit (AGEFI), Entretiens experts, Analyse EY

# LES TENDANCES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

## Impact des mutations technologiques sur la chaîne de valeur

Impact du numérique FORT MOYEN FAIBLE	ASSISTANCE JURIDIQUE		EXPERTISE SOCIALE
	Secrétariat juridique des dossiers	Tenue juridique des entreprises	Gestion administrative du personnel
Description	Saisie, traitement et suivi des dossiers juridiques	Etablissement des documents légaux	Etablissement des bulletins de paie, déclarations sociales, congés, etc.
Principales évolutions induites par la technologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalisation de la préparation, du classement et de la mise à jour des dossiers juridiques (collecte, envois, archivages, etc.)</li> <li>Automatisation de l'identification des documents manquants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimisation de la rédaction des actes juridiques liés aux événements de la vie des sociétés (PV, approbation des comptes, constitution de sociétés, création ou modification statutaires, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimisation de la récolte des données individuelles des salariés (temps de travail, rémunération, type de contrat, statut, heure supplémentaires, absences, etc.)</li> <li>Automatisation de l'édition et de l'envoi mensuel des bulletins de paie</li> <li>Automatisation de l'édition des tableaux de charges sociales et du calcul de reversement des charges sociales aux organismes concernés</li> </ul>

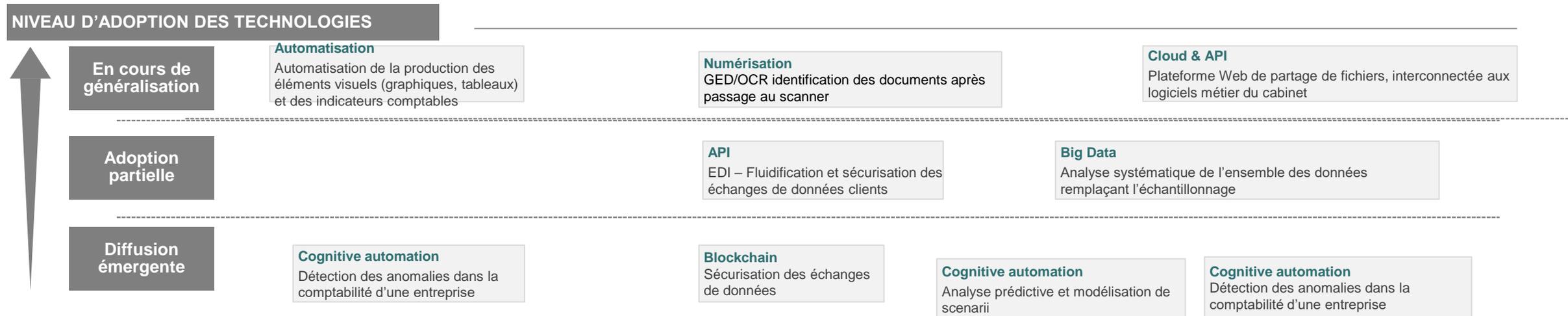
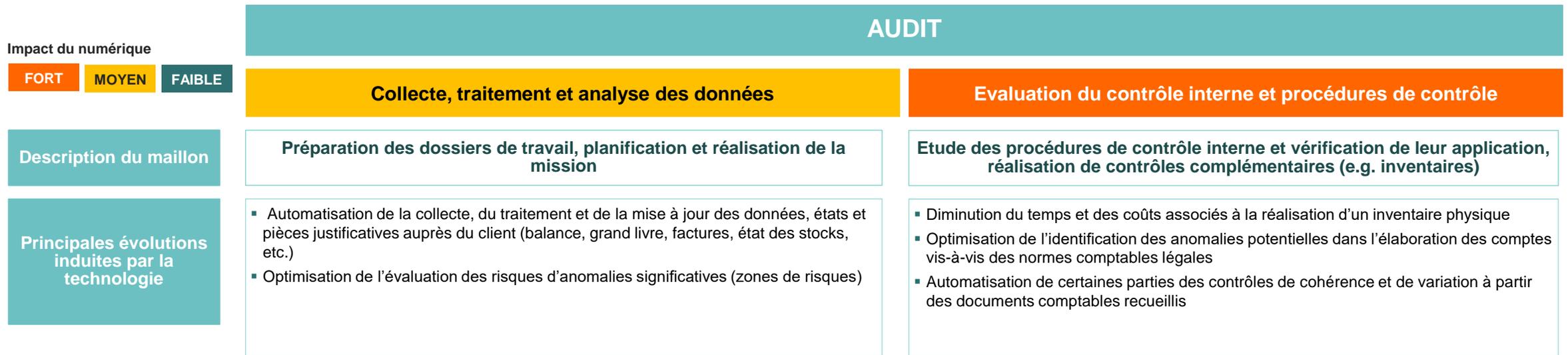
### NIVEAU D'ADOPTION DES TECHNOLOGIES



Sources : Les cabinets accélèrent leur transition numérique : de la théorie à la pratique (La Profession Comptable), Portrait social de branche & Quelques éléments pour la prospective sectorielle (OMECA), Big Bang numérique dans l'audit (AGEFI), Entretiens experts, Analyse EY

# LES TENDANCES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

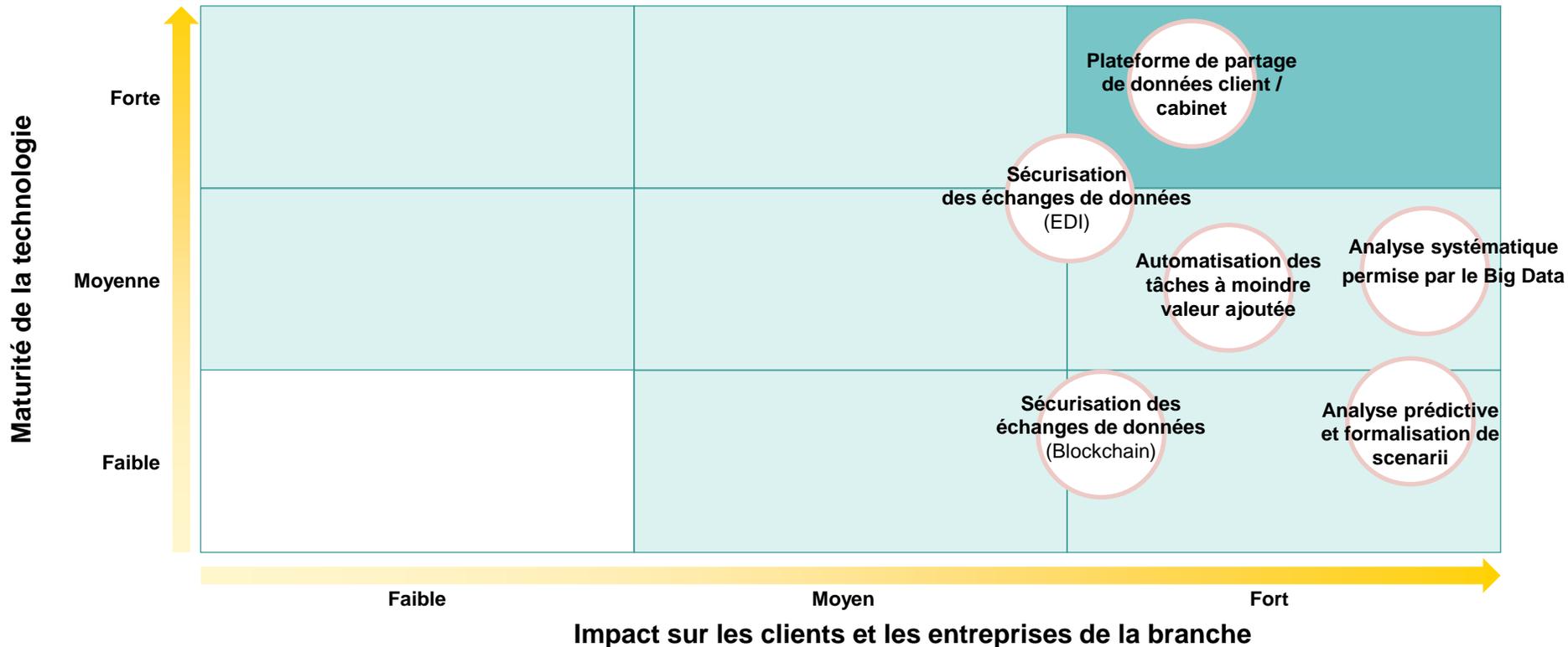
## Impact des mutations technologiques sur la chaîne de valeur



# LES TENDANCES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

## Matrice de segmentation des impacts technologiques

Les usages impactant les différents maillons de la chaîne de valeur peuvent être segmentés en fonction de leur maturité et de leur impact (impact sur les revenus & coûts)



Sources : *Les cabinets accélèrent leur transition numérique : de la théorie à la pratique* (La Profession Comptable), *Portrait social de branche & Quelques éléments pour la prospective sectorielle* (OMECA), *Big Bang numérique dans l'audit* (AGEFI), Entretiens experts, Analyse EY

**BRANCHE PROFESSIONNELLE  
DES EXPERTS COMPTABLES  
ET COMMISSAIRES AUX COMPTES**

# 3.

## LA MATURITÉ DIGITALE DANS LA BRANCHE



# LA MATURITÉ DIGITALE DANS LA BRANCHE

## Résultats d'une enquête auprès de 526 cabinets

### Une enquête conduite auprès de l'ensemble des entreprises des 13 branches professionnelles

L'étude a évalué le niveau de « maturité numérique » des entreprises de la branche, indiquant leur niveau d'avancement moyen dans l'intégration des nouvelles technologies numériques.

A partir d'un questionnaire envoyé à l'ensemble des entreprises de chaque branche, la maturité numérique d'une branche est évaluée sur quatre facettes couvrant les différents aspects de la vie d'une entreprise :

- **Produire** : évaluer la capacité d'une entreprise de la branche à s'appuyer sur les outils et procédés numériques pour mener à bien son activité de production et structurer son activité de façon transversale.
- **Vendre** : évaluer la stratégie digitale de vente d'une entreprise par sa présence en ligne notamment via ses propres outils, les réseaux sociaux et les Marketplace.
- **Piloter** : évaluer l'importance donnée au numérique dans le pilotage d'une entreprise de la branche considérant le niveau de priorité donné aux sujets numériques au sein de l'entreprise et l'investissement consacré aux infrastructures et solutions digitales.
- **Se transformer** : estimer la capacité de l'entreprise à se transformer dans son organisation en prenant en compte l'impact du digital notamment dans sa stratégie de formation et de recrutement.

Cette évaluation a pour objectif d'identifier les axes de progression et le chemin à parcourir sur la transformation digitale de la branche, afin d'en déduire un plan d'action à l'attention des professionnels du secteur.

Les composantes de cette évaluation sont directement inspirées par la méthodologie utilisée par BPI France dans son baromètre d'évaluation de la maturité digitale des PME. Chaque axe vise à évaluer la maturité digitale de l'entreprise dans un domaine particulier de son activité.

Au global, face aux autres branches la maturité des entreprises de la branche des Experts Comptables et Commissaires aux Comptes se situe à un niveau intermédiaire.

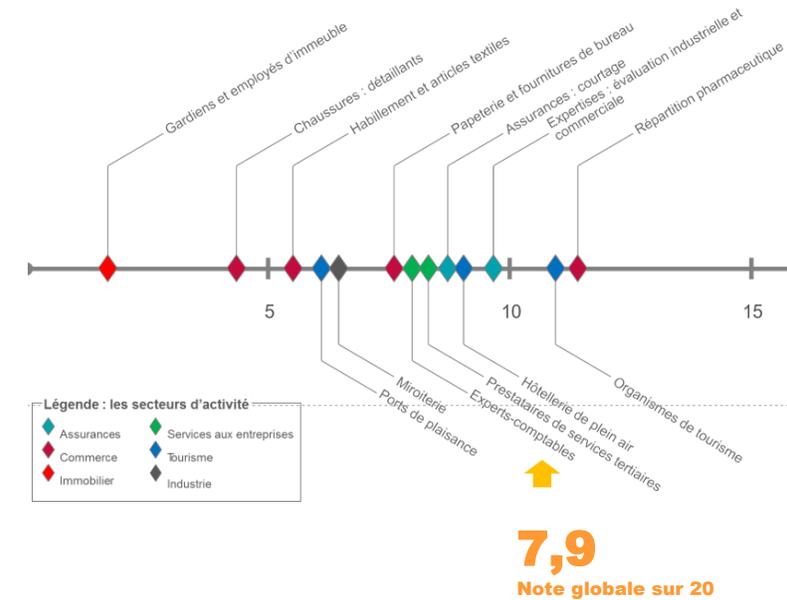
### 526 entreprises de la branche des Experts Comptables et Commissaires aux Comptes ont répondu à l'enquête

Leurs caractéristiques sont les suivantes :

- 64 % sont des TPE
- 78 % ont un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros
- 71 % évoluent dans un environnement urbain
- 53 % ont une activité commerciale en B2B (8 % en B2C et 38 % sur les deux activités)

### L'indice global de maturité numérique de la branche atteint 7,9 sur 20, soit un demi point de plus que la moyenne pour l'ensemble des branches

Pour l'ensemble des variables étudiées, les cabinets d'Expertise comptable et de commissariat aux comptes se situent à un niveau égal ou supérieur à la moyenne de l'ensemble des branches.



# LA MATURITÉ DIGITALE DANS LA BRANCHE

## Résultats d'une enquête auprès de 526 cabinets

### VENDRE

# 1,4

Note globale sur 5

## 62 %

disposent d'un site internet  
(contre 73% toutes branches confondues).

## 3 %

sont référencés sur des plateformes  
externes de vente ou de référencement  
(contre 21% toutes branches confondues).

## 17 %

sont présents sur les réseaux sociaux  
(contre 51% toutes branches confondues).

### SE TRANSFORMER

# 2,0

Note globale sur 5

## 35 %

ont mis en place un dispositif de veille des  
innovations numériques  
(contre 27% toutes branches confondues).

## 73 %

Recourent à la formation à distance  
(contre 49% toutes branches confondues).

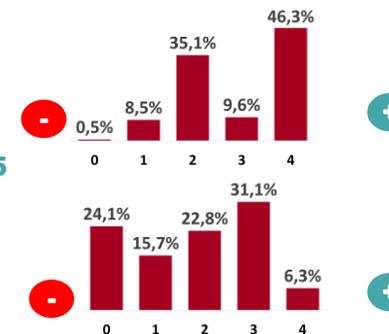
## 7 %

ont recruté des profils aux compétences  
numériques spécifiques  
(identique à la moyenne toutes branches  
confondues).

### PRODUIRE

# 2,3

Note globale sur 5



## 43 %

#### Accès aux outils numériques (note de 0 à 4)

La médiane de la branche se situe à la note « 3 sur 4 », soit une meilleure performance que pour l'ensemble des branches ( 2 sur 4 )

#### Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs (note de 0 à 4)

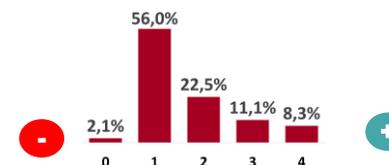
De fortes disparités en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH).

ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit deux points de plus que la moyenne de l'ensemble des répondants.

### PILOTER

# 2,2

Note globale sur 5



## 67 %

## 38 %

#### Intégration numérique de la relation-client (note de 0 à 4)

Plus de la moitié (59%) des entreprises indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client

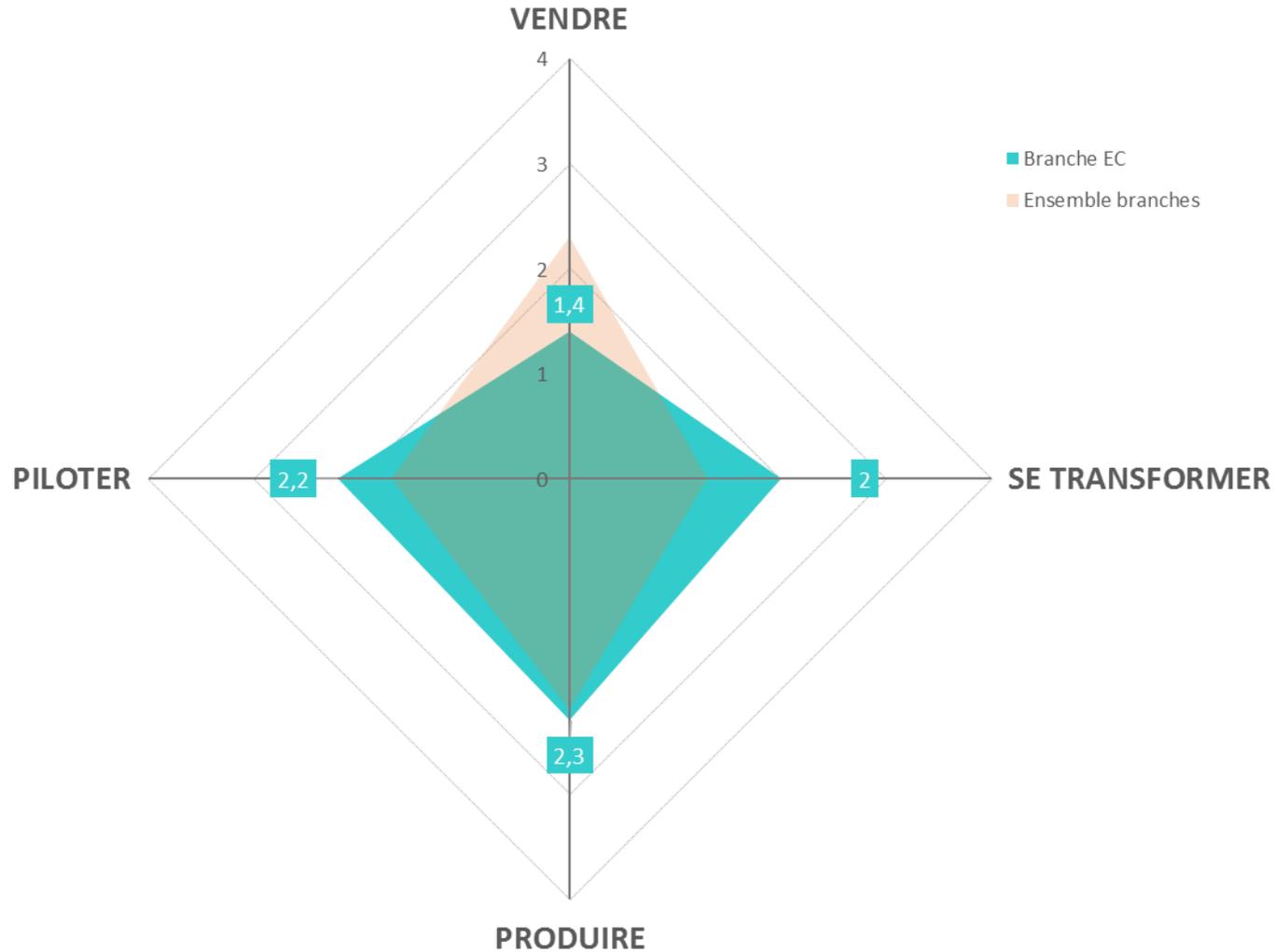
Ont fixé le numérique comme priorité  
(contre 52% toutes branches confondues).

disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques  
(contre 32 % toutes branches confondues)

Base : 526 répondants relevant de la branche des experts comptables et commissaires aux comptes. Enquête conduite auprès de l'ensemble des entreprises des 13 branches professionnelles comptables : 3174 répondants)

# LA MATURITÉ DIGITALE DANS LA BRANCHE

## Résultats d'une enquête auprès de 526 cabinets



### Légende

- **Vendre** : évaluer la stratégie digitale de vente d'une entreprise par sa présence en ligne notamment via ses propres outils, les réseaux sociaux et les Marketplace.
- **Se transformer** : estimer la capacité de l'entreprise à se transformer dans son organisation en prenant en compte l'impact du digital notamment dans sa stratégie de formation et de recrutement.
- **Produire** : évaluer la capacité d'une entreprise de la branche à s'appuyer sur les outils et procédés numériques pour mener à bien son activité de production et structurer son activité de façon transversale.
- **Piloter** : évaluer l'importance donnée au numérique dans le pilotage d'une entreprise de la branche considérant le niveau de priorité donné aux sujets numériques au sein de l'entreprise et l'investissement consacré aux infrastructures et solutions digitales.

Base : 526 répondants relevant de la branche des experts comptables et commissaires aux comptes. Enquête conduite auprès de l'ensemble des entreprises des 13 branches professionnelles comptes : 3174 répondants)

**BRANCHE PROFESSIONNELLE  
DES EXPERTS COMPTABLES  
ET COMMISSAIRES AUX COMPTES**

**4.**

**LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS**



# LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS

## 3 familles de métiers fortement impactées

### Les familles de métiers impactées\*



### Quelques exemples de métiers impactés

#### Aujourd'hui

- ▶ Expert comptable
- ▶ Commissaire aux comptes
- ▶ Contrôleur de gestion
- ▶ Auditeur(trice)
- ▶ Assistant auditeur(trice)
- ▶ Consultant(e)
- ▶ Chargé de clientèle

#### Demain

- ▶ Scientifique de la donnée
- ▶ Responsable CRM
- ▶ Responsable de la protection des données
- ▶ Ergonome du site web

Familles prioritaires

Familles impactées

\* 13 familles de métiers identifiées parmi les 700 métiers présents auprès des 13 branches professionnelles

# LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS

## Focus sur les métiers de l'analyse comptable et financière à 5 ans



### Cœur de Mission

- Optimiser l'activité de l'entreprise via une analyse par la donnée de son fonctionnement financier et comptable
- Certifier l'activité comptable de l'entreprise par un contrôle qualité exhaustif

### Activités cibles

- Réaliser un contrôle exhaustif grâce aux nouvelles technologies des données financières et comptable de l'entreprise
- Identifier les pistes d'optimisation comptables et financières au sein de l'entreprise
- Identifier les anomalies significatives remontées par les systèmes informatiques lors de l'analyse de la donnée comptable et financière
- Contribuer à l'établissement de la stratégie d'entreprise par la production d'analyses financières et comptables prospectives



### Exemples de métiers concernés

- Expert comptable
- Commissaire aux comptes
- Directeur comptable et financier
- Comptable
- Aide comptable
- Contrôleur de gestion
- Analyste
- Auditeur(trice)
- Assistant(e) auditeur(trice)

# LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS

## Focus sur les métiers de l'analyse comptable et financière à 5 ans

### COMPÉTENCES

#### SAVOIRS FAIRE

##### SUIVI COMPTABLE ET FINANCIER

- ☑ Mettre en place un processus de récolte continu de l'information comptable et financière
- ☑ Centraliser de manière digitale et sécurisée l'information comptable et financière de l'entreprise
- Sélectionner les informations nécessaires, identifier la problématique du client et définir les indicateurs comptables et financiers à prendre en compte en fonction de la stratégie de l'entreprise
- Être en capacité de tracer les échanges d'informations et les demandes
- ☑ Détecter via une analyse exhaustive de la donnée comptable et financière les anomalies et alerter
- Planifier, organiser et mener des audits et des contrôles qualité
- Rédiger des compte-rendu, des rapports d'activité, des réponses écrites, des FAQ...
- Améliorer les performances de l'entreprise, anticiper les dérives, contrôler et déterminer des zones d'optimisation en fonction de l'analyse des données comptables et financières récoltées
- Développer une culture de la performance fondée sur l'analyse exhaustive des données comptables et financières

##### SUIVI CLIENT (Cabinets d'experts comptables et financiers)

- Superviser la relation client (conseiller, orienter et informer) en fonction de la donnée comptable et financière récoltée
- ☑ Superviser techniquement les dossiers via la mise en place de tableaux de bords et la surveillance d'indicateurs comptables et financiers en continu
- Garantir la déontologie professionnelle
- Assurer une veille réglementaire
- Assurer une veille sectorielle
- ☑ Mettre en place un pilotage par la donnée de la relation client et son suivi sur la durée

##### SECURITE DES DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

- ☑ Analyser et cartographier les risques liés à la gestion de données
- ☑ Mettre en place une politique de protection des données efficace

#### SAVOIRS TECHNIQUES

##### GESTION COURANTE

- Maîtriser les outils informatiques de gestion (logiciels bureautiques, gestion budgétaire, statistiques)
- Dématérialiser les processus de remontée de la donnée comptable et financière (notes de frais, factures fournisseurs...)
- ☑ Maîtriser les outils de veille

##### OUTILS D'ANALYSE DE LA DONNEE

- ☑ Comprendre le fonctionnement des algorithmes d'analyse de la donnée
- ☑ Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données
- ☑ Maîtriser les outils d'analyse de la donnée (Data Mining, Data Visualisation, Machine learning)
- ☑ Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (Analyse prédictive)

##### CYBERSECURITE

- Créer des environnements virtuels sécurisés pour l'échange de documents sécurisés (EDI)
- Déployer des moyens d'authentification à distance certifiés (Signature électronique, authentification à deux facteurs...)
- ☑ Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)

##### SUIVI CLIENT

- ☑ Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM) (Cabinets comptables)

#### SAVOIRS-ÊTRE

- Avoir le sens de l'observation et du détail
- Respecter les règles de confidentialité et du secret professionnel
- ☑ Être curieux
- ☑ Être force de proposition
- ☑ Analyser des comportements des situations et des environnements de travail
- ☑ Se former tout au long de sa carrière
- ☑ Être agile, s'adapter au changement
- ☑ Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

# LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS

## Focus sur les métiers **du conseil à 5 ans**



### Cœur de Mission

- Recommander un constat, une tendance, une opportunité, un positionnement adapté à son client dans le but de lui permettre de réaliser le meilleur choix possible

### Activités cibles

- Mettre en place un accompagnement toujours plus individualisé au moyen des données récoltées
- Produire du contenu pédagogique/informatif sur des supports innovants
- Créer un parcours client en ligne optimisé de façon à fournir une réponse claire, rapide et adaptée au profil
- Analyser les données traitées par des assistants virtuels intelligents
- Utiliser les méthodes de « Data Visualisation » permettant de présenter ses résultats de façon ludique et pédagogique au client selon le métier concerné



### Exemple des métiers concernés

- Expert(e) comptable
- Commissaire aux comptes
- Auditeur(trice)

# LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS

## Focus sur les métiers **du conseil à 5 ans**

### COMPÉTENCES

#### SAVOIRS FAIRE

##### PRESTATION DE CONSEIL

- Sélectionner les informations nécessaires, identifier la problématique du client et traiter la demande
- Détecter via une analyse massive de la donnée les anomalies financières, administratives, sociales et alerter
- Réagir rapidement et efficacement face aux imprévus opérationnels et ajuster la prestation fournie en fonction des aléas
- Assurer un relais permanent de communication et d'information via les outils digitaux entre les différents services concernés et le client
- Assurer une veille réglementaire
- Assurer une veille sectorielle
- ☑ Comprendre les tendances et les phénomènes du secteur liés à la transition numérique pour adapter la stratégie (marketing/communication/commerciale)
- ☑ Coordonner, sur place ou à distance, son intervention avec d'autres corps de métiers
- ☑ Développer une double compétence technique et commerciale
- ☑ Développer un mode de travail collaboratif et transversal (sans silos)

##### SUIVI CLIENT

- Superviser la relation client (conseiller, orienter et informer) et superviser techniquement les dossiers (tableaux de bord...)
- Maîtriser et appliquer les techniques d'écoute active (comprendre, s'assurer de la compréhension...)
- Résoudre les litiges avec les clients
- Rédiger des actes pour le client
- ☑ Personnaliser la recommandation en fonction de la donnée client récoltée (risques et historique client)
- ☑ Retranscrire dans l'outil de suivi client (CRM, GRC) l'ensemble des éléments importants pouvant permettre la reprise du dossier client par n'importe quel autre conseiller
- ☑ Renseigner les tableaux de suivi de son activité (qualité de la prestation, KPI...)
- ☑ Analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement

#### SAVOIRS TECHNIQUES

##### OUTIL D'ANALYSE DE DONNEES

- Connaître l'ensemble des domaines d'activités de l'entreprise dans une logique de conseil global et adapté à tous les aspects de la vie du client
- Utiliser une base de données pour proposer au client une gamme de produits et d'offres répondant à sa demande
- ☑ Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données
- ☑ Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM)
- ☑ Mettre en place un pilotage par la donnée de la relation client et son suivi sur la durée
- ☑ Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)

##### OUTILS DE GESTION

- ☑ Automatiser sa gestion administrative (gestion de paie, comptabilité...)
- ☑ Être en capacité de tracer les échanges d'information et les demandes
- ☑ Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (analyse prédictive)

#### SAVOIRS-ÊTRE

- Adopter un comportement commercial (valoriser et promouvoir l'entreprise)
- Être à l'écoute du client
- Faire preuve de flexibilité afin de s'adapter aux clients et à leur situation spécifique
- Avoir le sens des initiatives
- Faire preuve de réserve, d'objectivité et d'indépendance dans la relation avec les clients
- Faire preuve de pédagogie
- ☑ Partager ses expériences avec le reste de l'équipe
- ☑ Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

☑ Compétence nouvelle

# LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS

## Focus sur les métiers de la relation client à 5 ans

### Cœur de Mission

- Conseiller, suivre et fidéliser le suivi des clients existant de façon unifiée, harmonisée et personnalisée

### Activités cibles

- Alimenter les outils de GRC/CRM afin de permettre au chargé de clientèle de répondre à n'importe quel client
- Fournir une réponse rapide au client via n'importe quel canal de communication (chatbot, réseaux sociaux, email, téléphone...)
- Fournir une réponse adaptée à un client surinformé par le biais des outils numériques, impliquant parfois un certain niveau de technicité
- Se former en continu aux thématiques des clients business afin de proposer un service de qualité (dans le cas d'une activité B2B2C)
- Apporter une réponse multilingue dans un cadre d'activité de plus en plus internationalisé du fait d'un accès facilité à de nombreux services via les outils numériques (selon l'activité concernée)



- Responsable clientèle
- Chargé(e) de clientèle
- Téléconseiller(ère)

### Exemples de métiers concernés

- Responsable commercial(e)
- Chargé(e) commercial(e)
- Gestionnaire de portefeuille

# LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS

## Focus sur les métiers de la relation client à 5 ans

### COMPÉTENCES

#### SAVOIRS FAIRE

##### SUIVI CLIENT

- Superviser la relation client (conseiller, orienter et informer)
- ☑ Retranscrire dans l'outil de suivi client (CRM, GRC) l'ensemble des éléments importants pouvant permettre la reprise du dossier client par n'importe quel autre conseiller à n'importe quel moment du processus client
- ☑ Proposer une réponse multicanale (physique, téléphonique, écrit, emailing) pour être visible et réactif
- ☑ Réaliser le suivi commercial de la commande ou du service fourni en ligne
- ☑ Récolter et analyser les données clients afin d'adapter son offre

##### SUPPORT TECHNIQUE OU COMMERCIAL

- Maîtriser et appliquer les techniques d'écoute active (comprendre, s'assurer de la compréhension...)
- Sélectionner les informations nécessaires, identifier la problématique du client et traiter la demande
- Maîtriser et suivre le fonctionnement des opérations (ex. mise en place du contrat, délais de recouvrement, logistique...)
- Fournir une réponse client technique et adaptée à sa situation particulière
- ☑ Développer une double compétence technique et commerciale pour être en mesure de répondre à un client surinformé

##### PROSPECTION

- Utiliser les données clients (historique d'achat, historique de contacts...) afin de vendre des produits connexes et de déployer à son maximum l'offre de l'entreprise
- ☑ Personnaliser l'entretien en fonction du profil, des risques et de l'historique client afin d'offrir une prestation "à la carte"
- ☑ Savoir créer l'enchantement client pour susciter son intérêt et provoquer la vente

##### COORDINATION D'ENTREPRISE

- ☑ Analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement
- ☑ Suivre les appels, messages, rappels effectués et les évolutions des instructions clients
- ☑ Coordonner son intervention avec d'autres corps de métiers

#### SAVOIRS TECHNIQUES

##### CANAUX DE COMMUNICATION

- Utiliser des techniques de négociation ou de vente à distance (accueil, expression du besoin, reformulation, proposition, conclusion...)
- Maîtriser les outils métiers (ex. logiciels de recouvrement, progiciels)
- Travailler concomitamment sur un support téléphonique et informatique
- Saisir des informations de façon rapide et sans erreur, prendre les notes nécessaires au suivi client dans l'outil client (CRM/GRC)
- ☑ Savoir remplir, mettre à jour, faire vivre une base de données
- ☑ Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM)
- ☑ Répondre à une sollicitation sur n'importe quel support dans un court délai
- ☑ Réagir à plusieurs demandes clients en simultané (tchat)

##### GESTION DE LA DONNÉE CLIENT

- ☑ Être en capacité de tracer les échanges d'informations et les demandes
- ☑ Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données
- ☑ Maîtriser les outils de travail collaboratifs pour le déploiement d'une meilleure communication entre collaborateurs
- ☑ Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)

#### SAVOIRS-ÊTRE

- Faire preuve de réserve, d'objectivité et d'indépendance dans la relation avec les clients
- Savoir négocier avec fermeté et politesse
- Identifier les informations utiles à transmettre et les interlocuteurs concernés
- Faire preuve de pédagogie
- ☑ Partager ses expériences avec le reste de l'équipe afin de véhiculer les bonnes pratiques
- ☑ Être force de proposition dans la proposition d'amélioration de l'organisation et des méthodes et lors des échanges avec ses clients
- ☑ S'avoir s'adapter
- ☑ Se placer dans une posture d'apprentissage permanente
- ☑ Prendre des initiatives dans le spectre des possibilités fournies par l'entreprise afin de conserver un(e) client(e)

☑ Compétence nouvelle

**BRANCHE PROFESSIONNELLE  
DES EXPERTS COMPTABLES  
ET COMMISSAIRES AUX COMPTES**

**5.**

**ANALYSE DE L'OFFRE DE FORMATION**



# 8 constats sur l'offre de formation

## METHODOLOGIE

A partir d'un recensement des **176 organismes de formation** les plus sollicités par les branches impliquées dans le projet basé sur l'analyse de leurs plans de formation\*, un échantillonnage de **31 OF** représentatifs a été opéré (sur la base de leur caractère transversal et sectoriel, régional et/ou national, ayant une sensibilité au numérique).

Sur cet échantillon a été réalisée une **évaluation** de la capacité de l'offre de formation à répondre aux besoins des branches et des métiers les plus impactés, basée sur les critères suivants :

### Accessibilité

- *L'offre de formation est-elle accessible facilement ? De n'importe quel endroit ? Pour n'importe quelle branche ? A n'importe quel moment ?*

### Contenu

- *Le contenu des formations disponibles permet-il de former les métiers prioritaires ? Sur les besoins prioritaires ?*

### Modalités pédagogiques

- *Les modalités pédagogiques sont-elles innovantes ? Suffisamment flexibles pour s'adapter aux contraintes des professionnels ?*

\* Périmètre : 13 branches professionnelles associées à la démarche interbranche (cf. liste des branches participantes mentionnée en page 4)

## EN SYNTHÈSE : 8 PRINCIPAUX CONSTATS

CONTENU	1. Les métiers identifiés comme les plus impactés par la transition numérique des 13 branches professionnelles sont déjà en partie couverts par les OF principalement sollicités par les branches
	2. Les besoins de base (informatique « socle » et stratégie commerciale) sont couverts mais leur couverture reste à adapter au regard des besoins prioritaires de formation des branches
	3. Les besoins de formation sont encore très partiellement couverts pour la mise en œuvre opérationnelle de la transformation numérique
ACCESSIBILITE	4. L'absence de lisibilité de l'offre de formation existante, sur la base de critères qualitatifs communs aux branches, ne permet pas aux entreprises et aux salariés de choisir la formation numérique la plus adaptée à leurs besoins
MODALITE PEDAGOGIQUES	5. Des formations courtes qui se développent selon de nouvelles modalités numériques pour s'adapter aux contraintes des entreprises
	6. Une offre de formation qui peut encore se digitaliser pour s'adapter aux besoins spécifiques à chaque métier
EVOLUTION DE L'OFFRE	7. Le paysage des OF se transforme pour appréhender les besoins spécifiques de certains publics en matière de méthodes et d'outils digitaux
	8. Des besoins de formation restent à appréhender dès la formation initiale avec une priorité sur l'alternance

# BRANCHE PROFESSIONNELLE DES EXPERTS COMPTABLES ET COMMISSAIRES AUX COMPTES

# 6.

## ACTIONS PRIORITAIRES POUR LA BRANCHE



# 12 actions prioritaires pour la branche professionnelle

## ANTICIPER

1. Réaliser une veille réglementaire afin de sensibiliser les professionnels aux évolutions à venir du fait de la régulation numérique (ex. RGPD)

## SENSIBILISER

2. Développer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au niveau territorial (GPECT) sur les métiers numériques ou en voie de digitalisation
3. Favoriser l'émergence de communautés métiers afin de faciliter le partage de savoirs numériques entre professionnels
4. Co-construire avec les branches professionnelles et des experts du numérique, des programmes de formation adaptés à la digitalisation des pratiques professionnelles
5. Créer de nouvelles certifications / Actualiser les certifications existantes afin d'intégrer les composantes numériques de chacun des métiers de la branche

## FORMER

6. Mettre en place au sein de l'entreprise, des mécanismes de formation intergénérationnelle sur les sujets digitaux
7. Mettre à la disposition des potentiels certificateurs publics et privés, les référentiels métiers incluant les impacts sur les compétences induits par la transition numérique
8. Définir un référentiel d'évaluation et de labellisation des formations digitales
9. Participer à l'animation du réseau des CFA sur les questions digitales

## INVESTIR

10. Faciliter l'accès et proposer des prestations de conseil et d'accompagnement aux TPE et PME à l'échelle d'un territoire
11. Créer une plateforme recensant les outils digitaux existants par thématiques métiers, ouverte à l'évaluation des professionnels utilisant ces outils
12. Sensibiliser les dirigeants d'entreprise à l'intérêt économique des outils mutualisés et des plateformes partagées