

# Digital : Et si vous aviez déjà les principales clés de réussite en interne ?

*14 janvier 2021*

*« Le digital est compliqué ?...l'humain est complexe ? »*





**DIGITAL  
EASE**  
**& vous**  
VOTRE DIGITALISATION FACILITÉE

**Françoise Baron**

Tél. : 06 60 70 46 26

fbaron@digitalease-et-vous.fr



**Henri Thévenin**

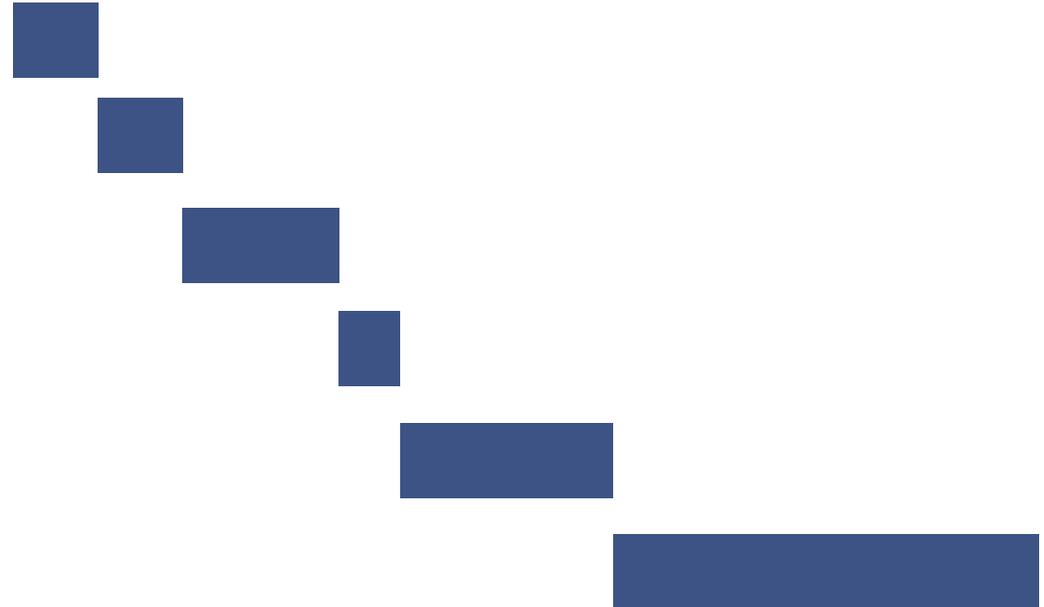
Tél. : 06 33 57 72 54

henri.thevenin@hisacto.fr

henri.thevenin@odonates-group.fr

# Programme

- Un secteur en mutation
- Le digital c'est quoi ?
- Les humains c'est quoi ?
- Pourquoi ca change tout ?
- Bénéfices attendus
- Par où commencer ?





# Experts-comptables : Un secteur en mutation

**DIGITAL  
EASE  
& vous**  
VOTRE DIGITALISATION FACILITÉE



**Vous, dans votre métier :**

**Qu'est ce qui a changé ou change le plus ?**

### STRUCTURE ÉCONOMIQUE FRANÇAISE



**+1,5%**  
de consommation  
en France en 2016

**+1,2%**  
de PIB en France  
en 2015

**63k (+1,2%)**  
Nb. défaillances de  
sociétés en 2015

**525k (-5%)**  
Entreprises créées  
en 2015

### SECTEUR EXPERTISE COMPTABLE & AUDIT



**+11,5Md€**  
de CA en 2016

**+3%**  
de CA en 2016

**2M**  
Nombre de  
sociétés clientes

**6**  
Nombre moyen de  
salariés par cabinet

**23**  
Conseil Régionaux

**1**  
CSOEC

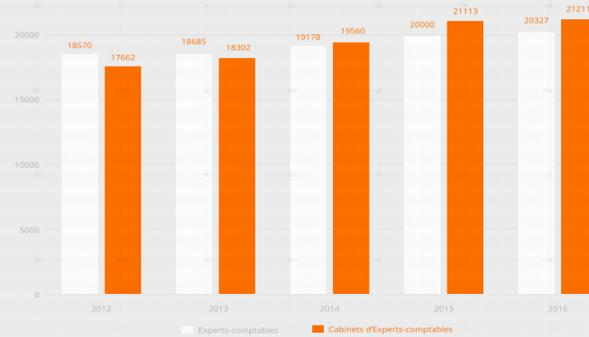
**45/50 ans**  
Age moyen

**23,2%**  
Pourcentage de femmes au sein des  
cabinets d'experts-comptables

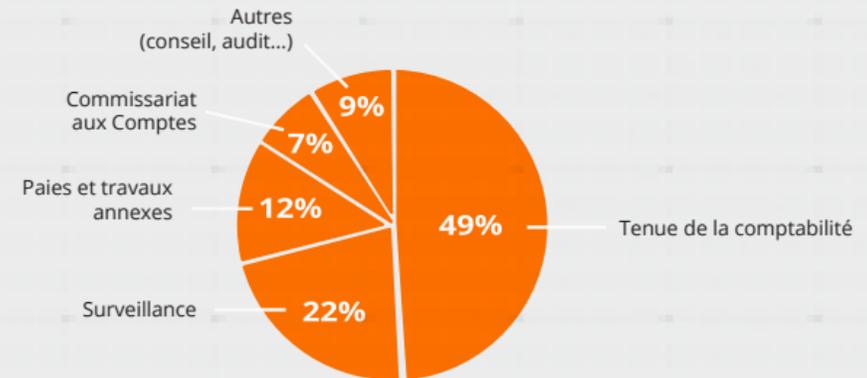
**+20 000**  
Experts-comptables en France

Sources : XERFI, OEC

### EVOLUTION DU NOMBRE DE CABINETS ET D'EXPERTS-COMPTABLES



### RÉPARTITION CA PAR ACTIVITÉ DES CABINETS



Sources : Idéagency

# Vos principales préoccupations (1/2)

## L'attractivité

- Vieillesse de la profession
- Difficulté de recrutement

## La concurrence et la différenciation

- Offres similaires
- Concurrents nombreux
- Nouveaux acteurs tout en ligne
- Positionnement et création de valeur

## L'évolution des clients

- Leur mentalité et leurs attentes
- Recherche d'un partenaire
- Un conseiller pour améliorer les performances de leur entreprise

## Vos principales préoccupations (2/2)

### Les évolutions réglementaires

- Les règles du métiers ont évoluées
  - Publicité,
  - Intégration des AGC,
  - Ouverture du capital social,
  - Actes de commerce,...

### La multiplicité des outils proposés

- La plate-forme des outils numériques
- Les ateliers du changement
- Cap sur le numérique
- Les prestataires, les éditeurs, ...

### La rentabilité

- - de mission à faible valeur ajoutée (saisie, paye, bilans, ...)
- + de conseil
- Industrialisation des process
- Business model

### → Défis...

- ...Stratégique
- ...Création de valeur
- ...Organisationnel
- ...Managérial

**8%**

seulement des experts-comptables pensent que la profession est parée pour l'avenir

Source : Idéagency



# Le digital, C'est quoi ?

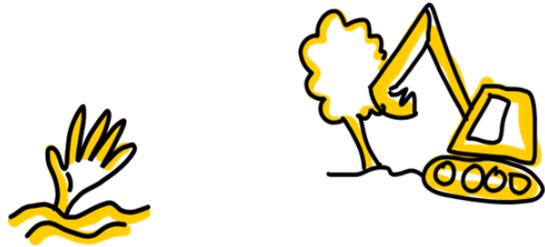
**DIGITAL  
EASE  
& vous**  
VOTRE DIGITALISATION FACILITÉE



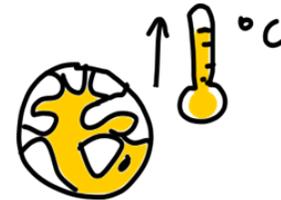
**Vous, dans votre vie personnelle et professionnelle :**

**Quels sont les changements positifs et négatifs apportés par le numérique ?**

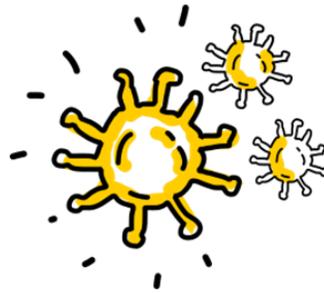
**Evolution sociétale**  
« esprit de défiance »



**Climat - écologie**  
« nouvelles valeurs »



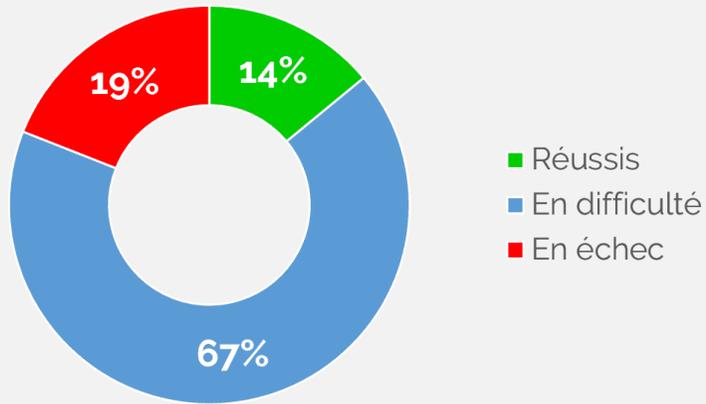
**Digital mondial**  
« Immédiateté »  
« Usage et posture »



**Pandémie**  
« Pause mondiale »  
« Digitalisation »  
« Impacts humains »

## TAUX DE RÉUSSITE DES PROJETS IT

(toutes méthodologie confondues)



■ 14% respectent : **Coûts, Qualité & Délais**

■ 67% ne respectent que 2 critères sur 3

■ 19% de projets arrêtés ou inutilisés

## Les principales causes sont :

- Manque de **soutien** de la direction générale
- **Faiblesse** du chef de projet
- Manque d'**implication** des parties prenantes
- Trop faible **engagement** de l'équipe projet
- Manque de **compétences** de l'équipe
- Trop grand **nombre d'experts** qui interviennent

## Le digital c'est...

**Technologies**

**Méthodologies**

**Organisations**

**Humains**

## Mais...

Très peu défailtantes

Souvent déformées

Très rarement adaptées

**Tout le monde en parle...  
...peu s'en préoccupe**



# Les humains, C'est quoi ?

**DIGITAL  
EASE  
& vous**  
VOTRE DIGITALISATION FACILITÉE



# Le cerveau « tri-unique », *Paul Mac Lean*



## Le Néocortex Siège de la réflexion

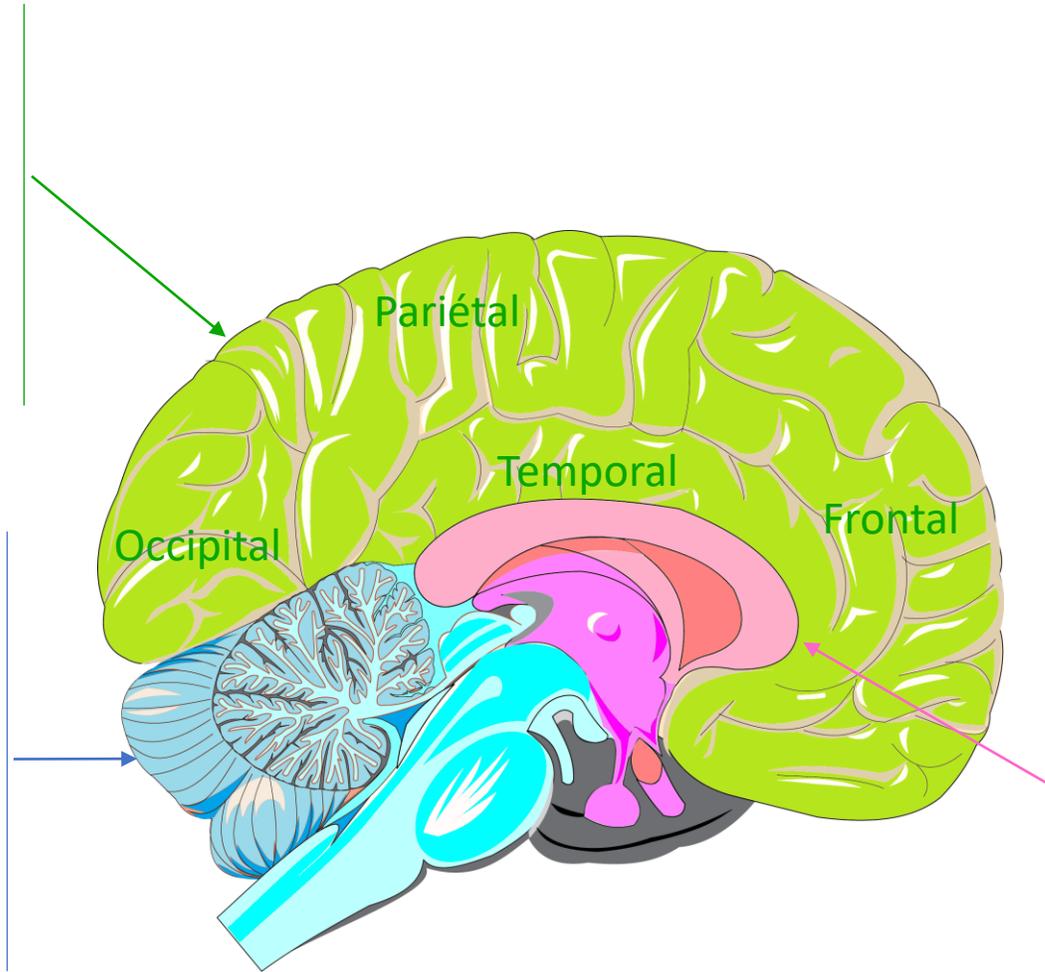
*4 millions d'années*

- Raisonnement, expérimentation
- Langage, perception de l'espace
- Conscience de soi

## Le cerveau Reptilien Siège de l'instinct de survie

*400 millions d'années*

- Réflexes innés
- Comportements primitifs
- Mémoire mécanique inconsciente



Périodes de  
céphalisation  
successives

## Le cerveau Limbique Siège de l'affectivité

*65 millions d'années*

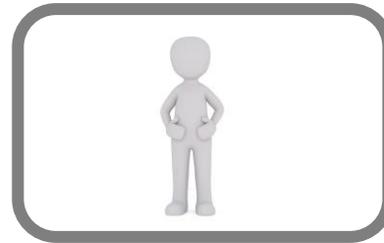
- Pulsions
- Emotions
- Relations sociales
- Plaisirs
- Mémoire émotionnelle à long terme

# Il en découle

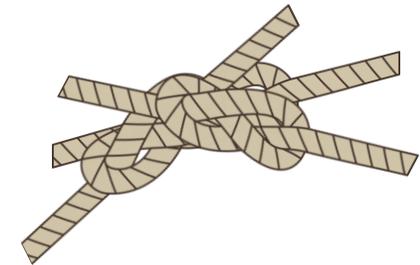
## Intelligences



## Instincts



## Talents & Excès



# 3 modes de fonctionnement



Mental

Tête et intellectualisation

J'anticipe tout par  
l'analyse et  
l'observation



Corporel

Ventre, instinct et  
motricité du corps

J'interagis avec le  
monde extérieur avec  
mon corps et mes ressentis



Affectif

Cœur et lien affectif

J'entre en lien avec l'autre  
dans une relation affective  
forte et durable

# Emotions / Relations / Mots-clés



Mental

Peur / doute

L'autre =  
danger potentiel

Possibilité, Prévisibilité,  
Assurance, Certitude  
Sécurité



Corporel

Colère

L'autre =  
charge potentielle

Mérite, Conformité  
Protection, Confort  
Harmonie, Avoir sa place



Affectif

Tristesse

L'autre =  
rival potentiel

Approbation, Image,  
Lien, Affection,  
Connexion, Amour



*...et l'engagement dans tout cela ?*

# *Pour être engagé, j'ai besoin de...*



Mental

**Savoir où je vais,**  
Connaître l'étape  
suivante,  
**la stratégie, la logique,**  
**qui fait quoi, quand,**  
**comment.**



Corporel

Connaître mon territoire  
**de responsabilité.**  
Savoir ce que j'ai à faire.  
**Ne pas m'ennuyer.**  
**Faire à ma façon,**  
**sans être embêté.**



Affectif

**L'équipe, l'image,**  
la forme, le lieu,  
**La chaleur humaine,**  
**la personnalisation,**  
**la réussite.**

# Relation au digital...



## Mental

Permet d'assouvir  
plein d'**options plaisantes**  
(perso et pro)

**Innovant, pratique**

Difficulté avec les **imprévus**

Problème d'**intrusion**  
dans la vie privée



## Corporel

Difficile de **contrôler** son équipe,  
ses collègues

**Empêche de percevoir**  
les préoccupations des autres

**Permet de travailler**  
mais ce n'est **pas idéal**



## Affectif

**Difficile de percevoir**  
les besoins des autres,  
de **rester en contact**

**Efficace** pour poursuite d'activité  
Permet d'atteindre ses **objectifs**

Contribue à la **performance**

C'était mieux avant

**Ne remplace pas**  
**le contact humain**



# Pourquoi le digital change tout ?

**DIGITAL  
EASE  
& vous**  
VOTRE DIGITALISATION FACILITÉE



## Le digital change tout...

- **Parce qu'il touche tous les fondamentaux de l'entreprise**  
(organisation, modèle économique, relation client, production, etc.),  
quels que soient sa taille et son secteur, le numérique invite les  
entreprises à repenser leur activité. », BPI France.
- **C'est ce qui rend complexe la transformation digitale**



# Bénéfices attendus

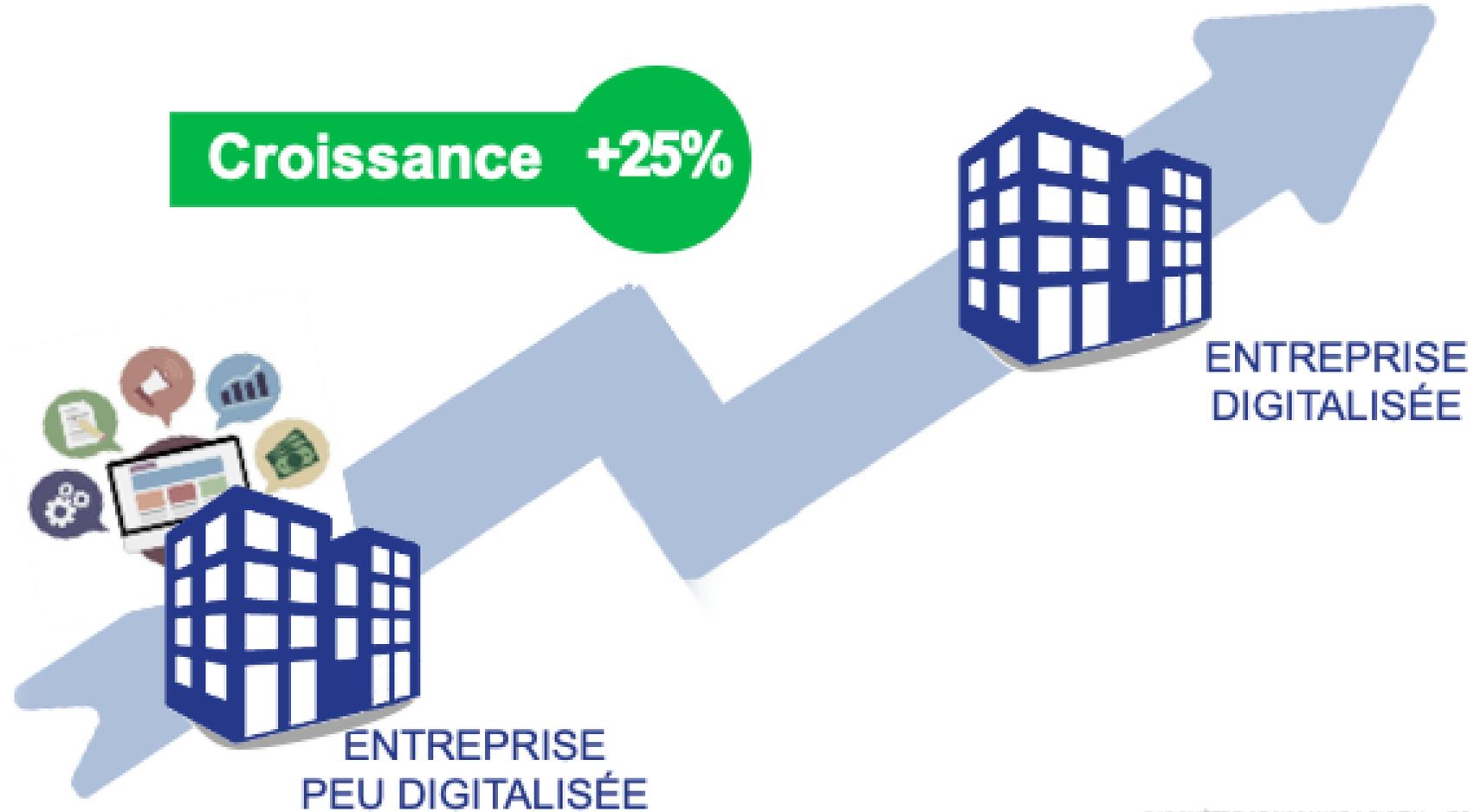
**DIGITAL  
EASE  
& vous**  
VOTRE DIGITALISATION FACILITÉE



**Vous, dans votre Cabinet :**

Quels sont les bénéfices que vous pourriez tirer d'une transformation digitale ?

# LE DIGITAL EST UN MOTEUR DE CROISSANCE



BAROMÈTRE CROISSANCE & DIGITAL – IPSOS-ACSEL 20

# Voir le digital comme un investissement et non comme un coût supplémentaire



Mettre en place  
des outils digitaux  
à un coût



Cela doit être  
rentable

# Les bénéfices attendus

Défis...	...Stratégique	...Création de Valeur	...Organisationnel	➤ ...Managérial
<b>Typologies d'actions :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vision-Mission / Objectifs</li> <li>➤ Connaissance des besoins clients</li> <li>➤ Aligner process marketing et vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Positionnement/spécialité</li> <li>➤ Conseil / Tarification de valeur (vs à l'heure)</li> <li>➤ Missions à plus forte valeur ajoutée</li> <li>➤ Innovation / Agilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Méthode agile</li> <li>➤ Industrialisation</li> <li>➤ Process automatisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Impliquer les collaborateurs dans les décisions</li> <li>➤ QVT</li> <li>➤ Placer les clients au centre du management</li> </ul>
<b>Bénéfices attendus :</b>	Offre différenciante (Valeur)	Offre différenciante (Valeur)	Rentabilité ++ (productivité améliorée)	Attractivité de la profession
	Rentabilité ++ (Pilotage avec KPIs)	Relation client améliorée (Conseil)	Facilité d'adaptation aux évolutions réglementaires	Relation Client améliorée (au centre)
		Rentabilité ++ (Missions à valeur ajoutée)		Facilité d'adaptation aux évolutions réglementaires

# Les KPI's à suivre

Défis...	...Stratégique	...Création de Valeur	...Organisationnel	➤ ...Managérial
Typologies d'actions :	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vision-Mission / Objectifs</li> <li>➤ Connaissance des besoins clients</li> <li>➤ Aligner process marketing et vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Positionnement/spécialité</li> <li>➤ Conseil / Tarification de valeur (vs à l'heure)</li> <li>➤ Missions à plus forte valeur ajoutée</li> <li>➤ Innovation / Agilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Méthode agile</li> <li>➤ Industrialisation</li> <li>➤ Process automatisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Impliquer les collaborateurs dans les décisions</li> <li>➤ QVT</li> <li>➤ Placer les clients au centre du management</li> </ul>
KPI's :	<p><u>Premier temps:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nb contacts qualifiés</li> <li>➤ Nb prospects</li> <li>➤ Nb fiches clients remplies dans le CRM</li> <li>➤ Segmentation clients</li> </ul> <p><u>Deuxième temps :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nb clients</li> <li>➤ Nb nouvelles ventes chez un même client (re-vente)</li> </ul>	<p><u>Premier temps:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nb de postes « conseil »</li> <li>➤ Nb de « projets conseil »</li> <li>➤ Nb de candidats et de rendez-vous (jeunes talents)</li> <li>➤ Nb de candidatures spontanées reçues</li> </ul> <p><u>Deuxième temps :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Marge par client</li> <li>➤ CA</li> </ul>	<p><u>Premier temps:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nb d'heures passées sur les tâches du process</li> </ul> <p><u>Deuxième temps :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nb de clients / affaires traitées</li> </ul> <p><u>Troisième temps :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CA</li> </ul>	<p><u>Premier temps :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nb d'actions de management pro-actifs (avis demandés) avec les salariés et les clients</li> </ul> <p><u>Deuxième temps :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nb de candidats et de rendez-vous (jeunes talents)</li> <li>➤ Nb de candidatures spontanées reçues</li> <li>➤ Turnover (entrées-sorties)</li> </ul>

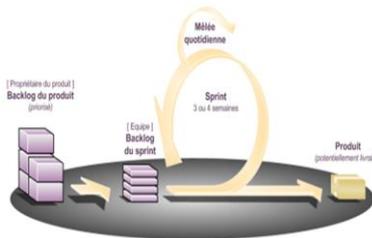
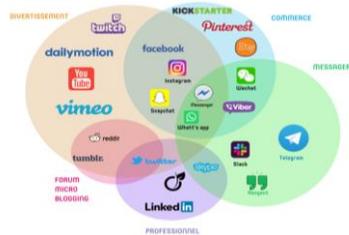


Par  
où / quoi / qui  
commencer ?

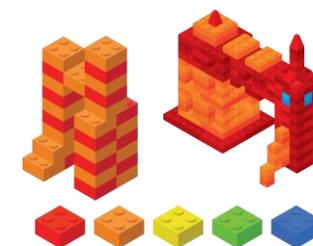
**DIGITAL  
EASE  
& vous**  
VOTRE DIGITALISATION FACILITÉE



# S'ouvrir & incarner les principes de la culture digitale



- Open innovation
- Coopération en réseaux
- Parole libérée
- Fabrication numérique
- Economie numérique
- Droit à l'erreur
- Créativité libérée
- Agilité



# Récompensez vos « champions du digital »

- Impliquer vos équipes
- Identifier des relais (volontaires) de vos projets de transformation
- Les récompenser en s'adaptant à chacun d'eux (prime, augmentation, formation, reconnaissance publique ou privée, message chaleureux, etc.)





## Faire attention à nos biais



Mental

**Clair et structuré**  
...mais manque de liant  
et de suivi quotidien



Corporel

**Travailleuse**  
...mais manque de  
vivant et de légèreté



Affectif

**Bon vivant  
& bonne ambiance**  
...mais manque de clarté

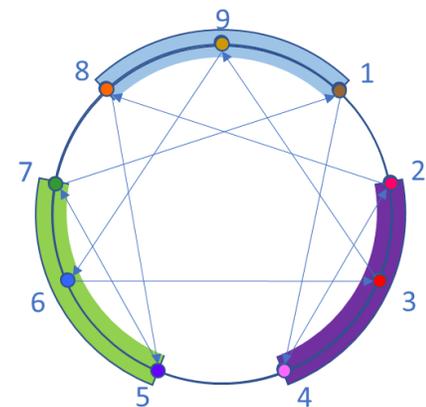
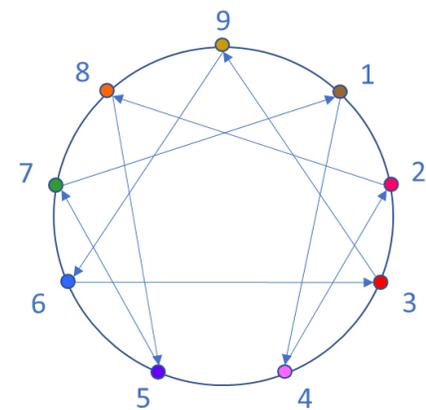
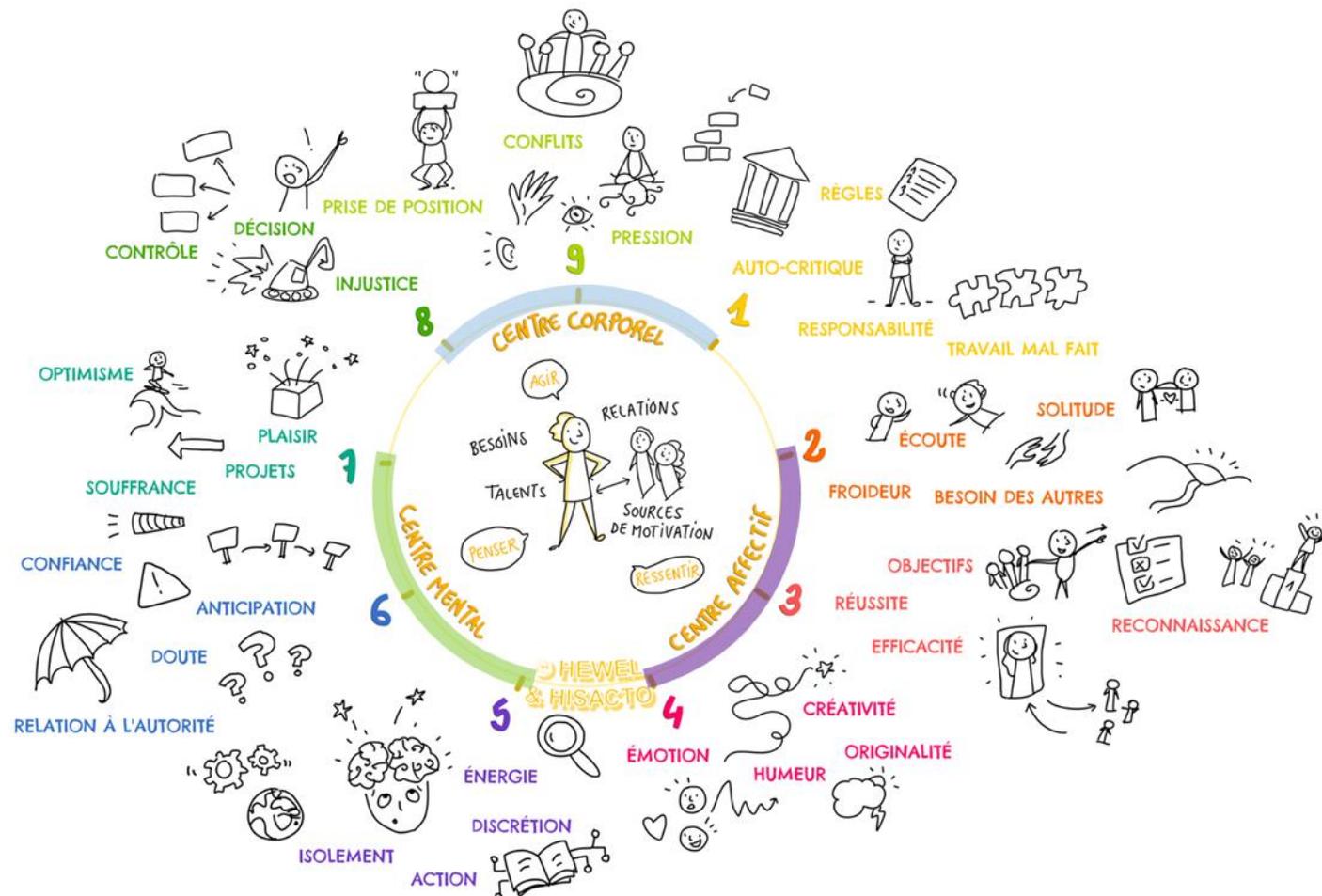
## Former vos équipes

- Des formations aux nouveaux outils
- Des formations aux nouvelles méthodologies
- Des formations à la culture digitale
  - Nouveau vocabulaire
  - Nouvelles manières d'agir
  - Nouvelles organisations
  - Nouveau style de communication

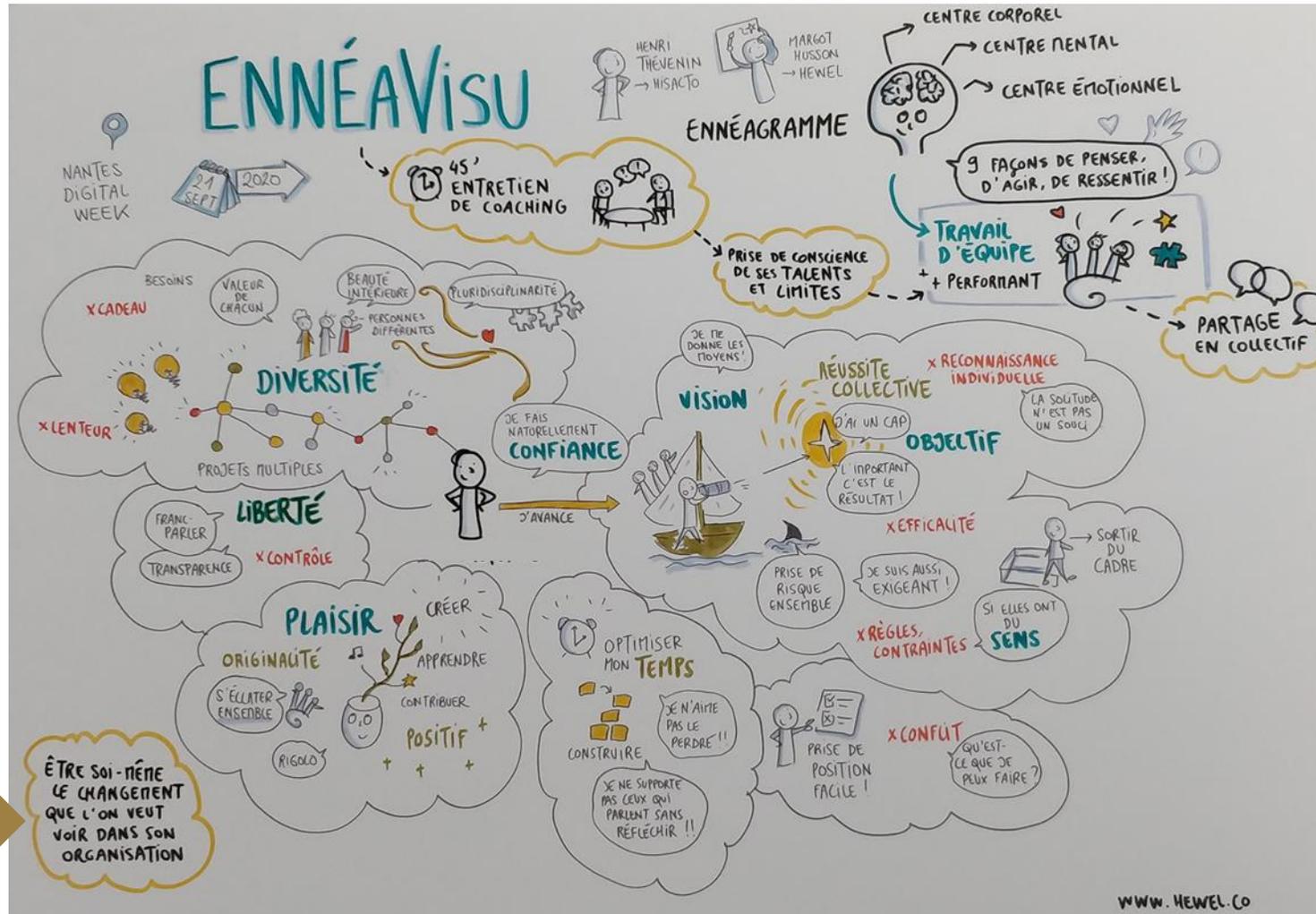
➔ consolider les nouveaux usages



# Informez sur les grandes différences humaines



Découvrir & développer ...ses talents ...ceux de son équipe pour mieux coopérer



# Travailler sur la vision, la mission et les valeurs du cabinet à l'ère du digital

- Vision :
  - A long terme et dans un monde idéal,
  - Que sera le métier de l'expertise-comptable ?
  - Quel rôle jouera le Cabinet ?
- Mission :
  - Raison d'être du Cabinet
  - Description de ce que le Cabinet accomplit
    - Problèmes identifiés auprès des clients
    - Comment le Cabinet y répond ?
- Valeurs :
  - Les croyances communes au sein du Cabinet
  - Fondement de la culture d'entreprise
  - Valeurs individuelles et collectives de tous les personnels



# Diagnostic Maturité Socio-Digital

<https://double-decllic.com/decllic%20test/>



Declic Test

- 1) En utilisant des outils, des questionnaires, des tests en lignes  
→ comme le Décllic Test
- 2) En prenant conscience de ce qu'est le digital, de ce que sont les humains
- 3) En sollicitant un coach ou un consultant pour un diagnostic / audit en entreprise



1. Remplissez le questionnaire (en 15 min)
2. Découvrez vos résultats
3. Bénéficiez d'1H de conseil offert en fonction de vos résultats avec un expert

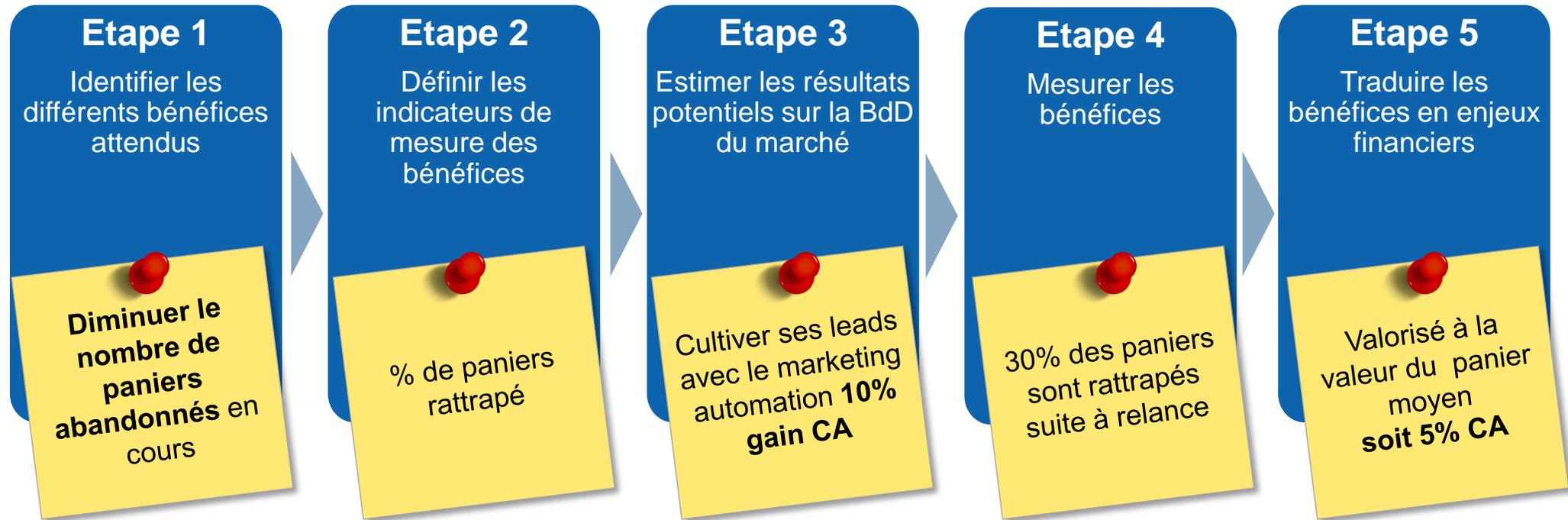
Diagnostic abordant tous les fondamentaux de l'entreprise :

- Stratégie, Actions de Communication, Relation clients,
- Pilotage Stratégie Digitale, Métiers, Management RH

# Co-définir (avec son équipe) les objectifs du projet de transformation



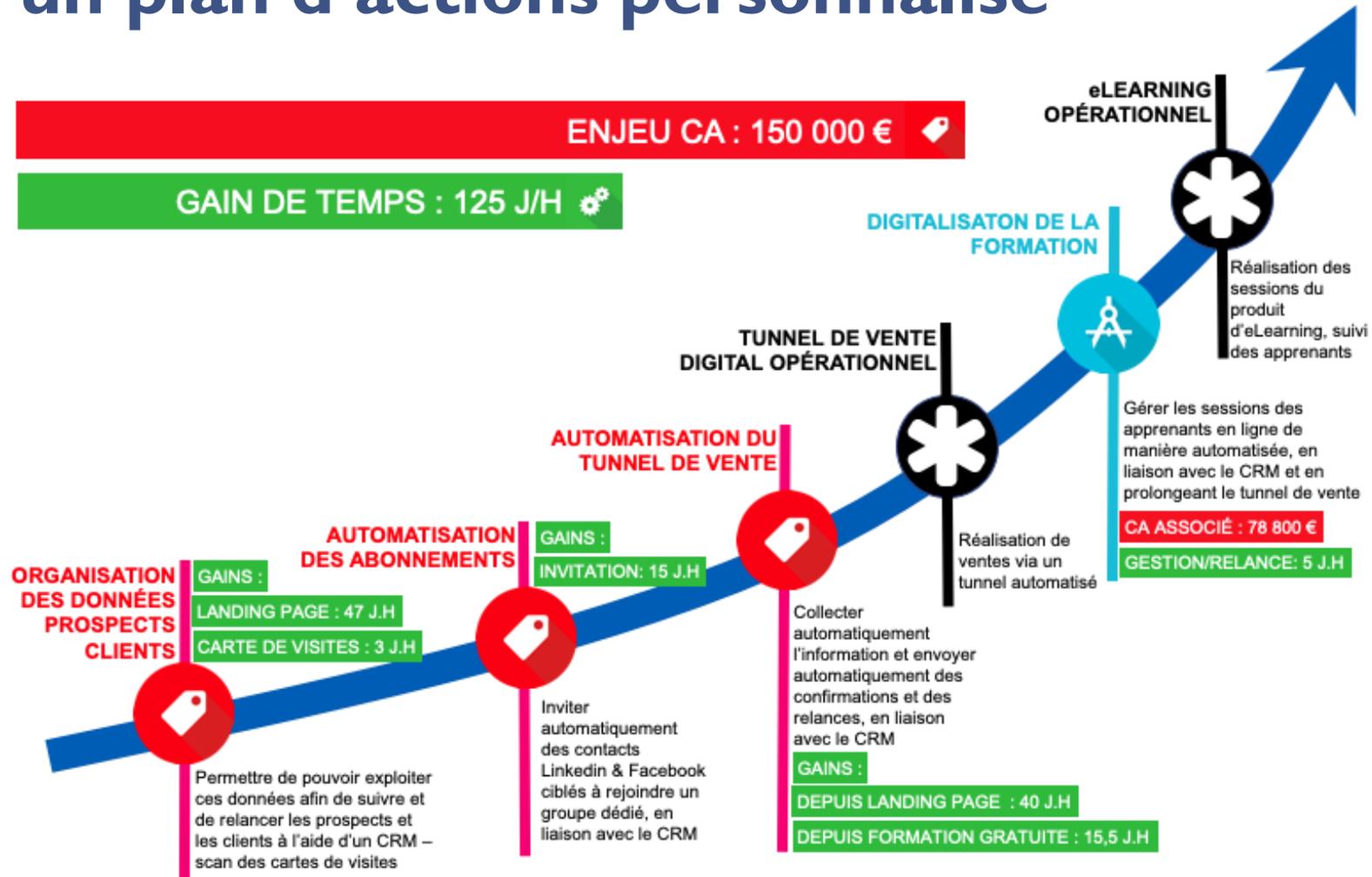
# Simuler le retour sur investissement (ROI)



**ÉVALUER LES BÉNÉFICES TOUT EN ALLANT À L'ESSENTIEL**

# Construire un plan d'actions personnalisé

## Exemple dans le secteur du Conseil et de la Formation



# Quelques questions ?



**DIGITAL  
EASE  
& vous**  
VOTRE DIGITALISATION FACILITÉE

**Françoise Baron**

Tél. : 06 60 70 46 26

[fbaron@digitalease-et-vous.fr](mailto:fbaron@digitalease-et-vous.fr)



**Henri Thévenin**

Tél. : 06 33 57 72 54

[henri.thevenin@hisacto.fr](mailto:henri.thevenin@hisacto.fr)

[henri.thevenin@odonates-group.fr](mailto:henri.thevenin@odonates-group.fr)