



Pourquoi les clients ne comprennent pas les missions de l'expert-comptable (et comment y remédier durablement)

Depuis 80 ans, le métier d'expert-comptable a toujours su évoluer. Il est aujourd'hui, certainement plus que jamais, et dans l'avenir amené à s'adapter aux transformations liées à l'intelligence artificielle et à la digitalisation. Longtemps associé à la production des comptes et au respect des obligations déclaratives, l'expert-comptable s'est progressivement enrichi de missions d'accompagnement, d'analyse et de conseil, le plaçant potentiellement au cœur des décisions des dirigeants.

Cette évolution s'inscrit également dans un contexte d'automatisation croissante, porté notamment par la prochaine généralisation de la facturation électronique. Il s'agit d'un vrai levier de transformation du métier, en permettant une remontée plus rapide et plus fiable des données comptables.

Cependant, un paradoxe persiste : une part importante des clients continue de mal comprendre ce que fait réellement son expert-comptable. Cette incompréhension ne traduit ni un manque de compétences des professionnels, ni un désintérêt des dirigeants pour la gestion de leur entreprise. Ce décalage n'est pas sans conséquences. Il freine la valorisation des missions, alors même que leur rôle stratégique n'a jamais été aussi central.



Une vision encore largement administrative du rôle de l'expert-comptable

Pour de nombreux dirigeants de TPE et de PME, l'expert-comptable demeure avant tout le professionnel chargé de produire la comptabilité et de répondre aux obligations légales. Il est celui qui établit les comptes annuels, transmet les déclarations fiscales et sociales, et sécurise les relations avec l'administration.

Cette représentation reste profondément ancrée. Elle renvoie à une fonction nécessaire, mais rarement perçue comme créatrice de valeur pour le pilotage de l'entreprise. L'expert-comptable est alors considéré comme un prestataire technique, plutôt que comme un partenaire de réflexion, d'optimisation ou d'aide à la décision. Et l'expert-comptable se cantonne souvent à cette représentation...

Pourtant, les chiffres sont révélateurs : en moyenne 50% du chiffre d'affaires des cabinets demeure de la saisie comptable, et cette part reste la même depuis...25 ans au moins.... Or, la réduction du temps consacré à l'automatisation des tâches et à la facturation électronique est désormais soumise à une importante concurrence de nouveaux acteurs, souvent plus compétitifs à cause des changements apportés par l'IA.

Une évolution du métier largement perçue par le client qui n'en voit pas les retombées

Le métier et ses outils ont en effet profondément changé. La digitalisation, l'automatisation des flux et, demain, la facturation électronique permettent de réduire significativement le temps consacré à la saisie et au traitement des données. L'expert-comptable dispose ainsi de davantage

de disponibilité pour analyser les chiffres, les interpréter, en tirer des enseignements et échanger avec son client sur les risques et les opportunités.

Il va donc devoir développer sa fonction commerciale, même si ce champ de compétence ne rentre pour l'instant que peu dans le champ lexical des cabinets, pour proposer davantage de missions à ses clients.

Grâce à des données comptables en temps réel et plus fiables, issues notamment de la facturation électronique, le cabinet va pouvoir intervenir plus tôt sur la rentabilité de l'activité, l'équilibre financier et la trésorerie, et accompagner les décisions d'investissement et de développement avec un niveau de réactivité inédit, ce qui ne dispensera pas les cabinets d'accompagner cette technologie d'une réactivité humaine aussi efficace.



La facturation électronique : un accélérateur de lisibilité et de nouvelles missions

La généralisation de la facturation électronique marque un tournant dans la relation entre le cabinet et ses clients. En automatisant la collecte et la transmission des données, elle permet une remontée immédiate des informations comptables.

Cette accélération modifie profondément la nature des échanges. Les chiffres ne sont plus analysés a posteriori, plusieurs mois après leur production, avec le risque inhérent de réaction trop tardive, mais deviennent un outil de pilotage en temps réel. Pour le dirigeant, cela ouvre la possibilité de comprendre plus rapidement la situation de son entreprise et d'agir sans attendre la clôture annuelle. Une bonne collecte des informations grâce à un système informatique de gestion efficace et adapté au client permettra la création d'un tableau de bord personnalisé en fonction de la typologie du client et de ses attentes.

La facturation électronique constitue donc un socle technique indispensable au développement de missions telles que le contrôle de gestion, le suivi de marges, l'analyse de la rentabilité par activité ou le pilotage de la trésorerie. Ces missions, rendues possibles par la disponibilité rapide des données, restent toutefois largement méconnues des clients lorsqu'elles ne sont pas explicitement expliquées et formalisées.

Le langage du cabinet n'est souvent pas le même que celui du dirigeant

L'incompréhension entre expert-comptable et dirigeant s'explique également par un décalage de langage. L'expert-comptable s'exprime naturellement à travers des concepts techniques : normes, ratios, écarts, indicateurs ou seuils. Le dirigeant, quant à lui, raisonne en termes de décisions concrètes, de trésorerie disponible, de risques à court terme et de perspectives de développement.

Ce décalage crée une illusion de compréhension. Le cabinet pense avoir expliqué, le client pense avoir compris, mais la valeur reste partiellement perçue. À terme, cette situation fragilise la relation et complique la reconnaissance du rôle stratégique de l'expert-comptable.

Des missions présentées comme des actions plutôt que comme des résultats

Une autre difficulté tient à la manière dont les missions sont décrites. Trop souvent, elles sont présentées à travers les actions réalisées par le cabinet, plutôt que par les conséquences possibles pour le dirigeant. Le cabinet parle de moyens quand le client attend des résultats.

Parler de situation intermédiaire, de tableau de bord ou d'analyse d'écarts demeure abstrait pour un chef d'entreprise. En revanche, expliquer que ces travaux permettent de savoir si l'entreprise est réellement rentable, d'anticiper une difficulté de trésorerie ou de prendre une décision avant qu'il ne soit trop tard modifie profondément la perception des missions.

Avec la facturation électronique et l'automatisation des flux, les outils de suivi et de contrôle de gestion devraient devenir plus répandus à la condition d'accompagner le dirigeant dans la réflexion sur le choix de ses facteurs clés de succès.

Le forfait global, un outil qui brouille la valeur perçue

Le recours généralisé au forfait global contribue également à cette incompréhension. En intégrant de nombreuses prestations dans une enveloppe unique, le cabinet simplifie la relation contractuelle, mais au prix d'une moindre lisibilité pour le client.

À long terme, cette confusion peut conduire à une sous-valorisation du travail réel du cabinet et à des incompréhensions lors des discussions tarifaires.



Le client ne demande pas ce qu'il ne peut pas imaginer

L'expert-comptable attend parfois que le client exprime un besoin pour proposer une mission complémentaire. Or, un dirigeant ne peut demander que ce qu'il connaît ou ce qu'il est en mesure d'anticiper.

S'intéresser à son client et à son métier, visiter son entreprise, échanger avec lui de manière formelle et informelle seront des éléments à développer pour proposer ces missions aujourd'hui « invisibles » à l'œil du dirigeant, et que parfois l'expert-comptable ne perçoit pas par manque d'échanges.

Redonner toute sa place à l'humain

Les soft skills, qui n'étaient jusqu'alors pas jugés nécessaires, ne sont plus facultatifs ; ils constituent désormais un élément central des missions.

Lorsqu'un dirigeant comprend mieux ses chiffres, il gagne en autonomie, en sérénité et en capacité de décision. De son côté, le cabinet renforce sa légitimité et sa valeur perçue. La

relation ne repose plus uniquement sur la production comptable, mais sur un véritable accompagnement en temps réel.

Dans ce contexte, la facturation électronique et ses conséquences analytiques ne prend tout son sens que si elle s'accompagne d'un effort pédagogique. Expliquer comment et surtout pourquoi les données sont collectées, exploitées et transformées en indicateurs de pilotage est essentiel pour que le dirigeant perçoive la valeur réelle des nouvelles missions rendues possibles par l'automatisation.



Conclusion

Les experts-comptables ne manquent pas de compétences et ont la capacité de proposer des missions à forte valeur ajoutée. Pourtant la part de la saisie dans le chiffre d'affaires des cabinets reste identique. Mais la clientèle évolue, elle est plus volatile que dans le passé, surtout par rapport à l'offre de base des cabinets qui se constitue encore de la saisie comptable. En effet, cette saisie, va tendre à être la même quel que soit l'expert-comptable. Elle ne sera plus un élément différenciant, ni une valeur ajoutée palpable. Les cabinets sont donc contraints de proposer d'autres missions pour se démarquer. De ce fait, l'ère du marketing et de la relation client va entrer dans la sphère des enjeux de ce métier.

Dans un contexte de transformation du métier, la relation client devient aussi essentielle que produire. Les cabinets qui sauront traduire leur technicité en décisions compréhensibles pour les dirigeants renforceront ainsi naturellement leur positionnement et leur capacité à se développer. Ils resteront les premiers interlocuteurs de leurs clients.

La compréhension constitue le préalable indispensable à la reconnaissance et donc à la valorisation des missions de l'expert-comptable. C'est pour cela qu'à l'ENGDE nous accompagnons nos étudiants dans la compréhension de ces nombreuses évolutions, pour les préparer au mieux vers des métiers aussi passionnant que challengeant.