

Stratégie des cabinets : Est-il opportun de développer les missions de conseil social dans le contexte actuel de crise économique ?



Avec la crise que traverse notre économie, de nombreuses TPE et PME souffrent et parfois même disparaissent.

Les cabinets d'expertise comptable ne sont pas épargnés des conséquences de cet état de fait et la morosité ambiante des affaires pèse sur l'évolution de leur activité.

Dans ce genre de situation, la réaction primaire consiste à « mettre le frein » sur l'investissement et le développement.

En matière de conseil social, céder à cette tentation constituerait une grave erreur stratégique.

Examinons en quoi la crise offre une opportunité concrète de développer l'activité des cabinets sur un créneau porteur.

1 - Des « bonnes excuses » qui ne trompent personne

Un certain nombre de cabinets ne souhaitent pas s'engager sur les missions de conseil social.

Ce sont les mêmes qui voient année après année leurs marges s'effriter...

Les raisons, tout comme les réponses, en sont connues.

Rappelons-les en quelques lignes :

« Le conseil social, ce n'est pas notre métier ! »

Cette réserve constitue un frein réel chez de nombreux experts-comptables qui préfèrent confier cette activité aux professionnels de l'assurance.

S'il est évident que des partenariats doivent se nouer entre les cabinets et les assureurs, cette stratégie est sans issue et traduit une vision bien restreinte du conseil social.

En effet, ce dernier constitue un domaine très vaste dont les interrogations sont au cœur d'un grand nombre de sujets traités au quotidien par les cabinets (ainsi, comment définir un arbitrage entre rémunération et dividendes sans prendre en compte les prestations de retraite et de prévoyance ?).

« Nous n'avons ni le temps, ni les compétences ! »

L'activité des cabinets est le plus souvent cadencée par des contraintes de temps liées à la production des obligations déclaratives.

Il est vrai que le développement de l'activité de conseil passe par le recrutement de collaborateurs auxquels il faut donner les moyens de mettre en place les missions.

Même si l'on peut s'étonner que le cursus initial de formation des experts-comptables laisse une place si réduite à la protection sociale ; les moyens de formation continue existent et sont de qualité.

Il suffit d'évoquer ici les sessions proposées par les Instituts Régionaux de Formation ou encore celles qui peuvent être suivies auprès de Factorielles.

A titre d'exemple, fruit de la collaboration initiée au sein du GIE Espace Innovation, le parcours FACTO PLUS permet à un cabinet d'élargir son offre de service en acquérant le savoir-faire technique tout en disposant de la méthode concrète pour commercialiser la mission.

De plus, les formations vidéo permettent de maintenir l'expertise des sachants au sein du cabinet.

« Les clients ne sont pas prêts à payer pour ces missions ! »

Passer d'une logique de facturation des obligations déclaratives à la commercialisation de missions de conseil n'est pas chose facile !

Cela constitue pourtant une nécessité.

En effet, sous l'effet de la crise qui incite à tailler dans les frais généraux mais aussi d'évolutions récentes de la législation comme l'instauration du statut d'auto-entrepreneur, les chefs d'entreprises en veulent pour leur argent.

En se limitant à leur métier traditionnel, les cabinets s'enferment dans une baisse inexorable du montant de leurs honoraires.

A contrario, c'est ce qu'on bien compris les experts-comptables qui se sont résolument engagés depuis plusieurs années dans le développement des missions de conseil social.

Pour s'en persuader, il suffit par exemple d'observer l'évolution de l'activité des cabinets membres du Club Espace Innovation.

Ils savent bien que la facturation des missions de conseil social ne constitue pas une réelle difficulté dès lors que la réponse apportée au client correspond à ses attentes.

2 – Le conseil social : un moyen incontournable pour sécuriser les dossiers clients

Parfois, certains estiment que le conseil social constitue « la cerise sur le gâteau » parmi l'offre de service des cabinets.

Il n'en n'est rien ! Au contraire, la composante « retraite et protection sociale » constitue de plus en plus une « impérieuse nécessité » pour les cabinets.

Pour illustrer cette évolution, les exemples sont innombrables.

C'est ainsi vrai pour ce qui concerne le salarié :

- la mise en place des nouvelles dispositions issues de la circulaire du 30 janvier 2009,
- le respect de l'information des salariés (notice des contrats santé et prévoyance, règles d'épargne salariale,...),
- le respect des conventions collectives,
- etc,...

Mais ça l'est tout autant pour le chef d'entreprise :

- Statut social du dirigeant,
- Obligation d'affiliation pour le conjoint participant,
- Mise en place de garanties de prévoyance adaptées,
- Diagnostic retraite,
- Respect des limites de déduction des contrats Madelin,
- Etc,...

En d'autres termes, la matière « conseil social » imprègne à tous les niveaux le travail des cabinets.

En n'intégrant pas de manière systématique cette dimension dans le traitement de leurs dossiers, les cabinets ne sont alors plus au niveau de la qualité de service qu'ils apportent par ailleurs à leurs clients en matière comptable, fiscal et juridique.

Plus grave, ils laissent le soin à d'autres d'apporter les réponses que leurs clients attendent d'eux.

Comme l'a compris un grand nombre d'experts-comptables, il y a ainsi urgence à investir dans le conseil social pour répondre aux clients.

3 – Un contexte très favorable pour développer ces missions

La demande des clients structurelle des clients...

En matière de conseil social, les clients attendent du cabinet la même chose que ce qu'ils ont l'habitude d'avoir en matière financière, fiscale ou patrimoniale, à savoir un conseil objectif et indépendant.

Ils veulent ainsi que le cabinet :

- * les aide à identifier les risques auxquels ils sont exposés,
- * leur donne des solutions concrètes pour augmenter leur revenu disponible,
- * leur permette de choisir les contrats de prévoyance et de retraite sans prendre de risque et en toute indépendance.

Le rôle des experts-comptables se révèle ici tout à fait central pour les clients.

... est encouragée par une actualité très porteuse

La crise actuelle encourage les chefs d'entreprise à rechercher les sources d'économies possibles.

La protection sociale y contribue.

A titre d'exemple, on peut citer :

- la renégociation des contrats santé et prévoyance afin d'obtenir de plus faibles cotisations au moyen de l'aménagement des garanties,
- l'utilisation des solutions de l'épargne salariale pour distribuer de la rémunération qui soit faible taxée au niveau des cotisations sociales et de l'impôt sur le revenu (la loi du 3 décembre 2008 a ici assoupli de manière significative certains dispositifs),
- l'optimisation de rémunération du dirigeant de société (la LFSS 2009, en assujettissant les dividendes à charges sociale pour les SEL, modifie les stratégies).

De plus, en changeant de façon permanente des règles du jeu, les Pouvoirs Publics alourdissent le travail des cabinets.

Mais ils alimentent surtout les opportunités en matière de conseil.

Il suffit de rappeler :

- les nouvelles dispositions en matière de cumul emploi-retraite issues de la LFSS 2009,
- le droit à l'information retraite qui conduit les clients à faire un point régulier sur leur situation personnelle,
- Les nouvelles règles applicables aux contrats collectifs (impact de l'ANI ou encore de l'arrêt Azoulay),
- ainsi que les changements évoqués plus haut pour les SEL ou l'épargne salariale.

La matière existe, elle s'avère instable mais la demande d'information des clients est réelle.

Reste à régler la question de la mise en place concrète des missions pour les cabinets.

Ce n'est bien entendu pas le lieu pour en détailler les composantes.

Evoquons simplement quelques points clé.

Organiser le retour sur investissement

La question du chiffre d'affaires généré par les missions de conseil social constitue un point délicat.

En effet, si le conseil social génère en lui-même un complément de chiffre d'affaires son apport véritable se situe essentiellement à trois niveaux :

* chiffre d'affaires induit : pour valoriser à sa juste valeur l'apport du conseil social, le cabinet doit prendre en compte le complément de chiffre d'affaires qu'il génère. Cette prise en compte est essentielle car le plus souvent beaucoup plus élevée que le prix de la mission de conseil social.

Deux exemples :

- un diagnostic retraite débouche fréquemment sur une évaluation d'entreprise ou une réorganisation du patrimoine de l'entrepreneur,
- l'analyse du statut de l'entrepreneur se traduit généralement par des actes et du secrétariat juridique.

* fidélisation du portefeuille : les questions traitées par le conseil social concernent personnellement les clients. Les experts-comptables sont ainsi conduits à évoquer avec eux leurs objectifs personnels. Ils doivent plus se dévoiler que dans la relation traditionnelle de tenue des comptes, la confiance avec le cabinet se renforçant alors nécessairement. Dans les temps actuels, cet aspect s'avère fondamental.

* Apport de nouveaux clients : Cet aspect nous apparaît clairement chez Factorielles après de nombreuses années d'accompagnement des cabinets dans le développement des missions de conseil social. Les clients bien conseillés se révèlent d'excellents prescripteurs du cabinet.

Contrairement à ce que pourrait laisser penser une analyse hâtive de la situation, la période s'avère propice à organiser concrètement la mise en place des missions de conseil social.

En répondant aux attentes fortes de leurs clients, les cabinets peuvent ainsi faire d'une contrainte – la sécurisation des dossiers – une véritable opportunité de développement de leur portefeuille.

CONTACT

Factorielles

Bruno CHRETIEN, dirigeant de Factorielles

Tel : 04 72 91 54 20

Mail : bchretien@factorielles.fr

Site Internet : <http://www.factorielles.fr/>

