



Communication distante via Internet et missions du cabinet : Outils existants et pistes d'exploitation...

La qualité des supports de restitution des travaux du cabinet impacte de façon certaine la perception que peut en avoir le client. La profession dispose d'un savoir-faire, mais doit, de plus en plus, travailler son faire-savoir. Le marketing des services du cabinet est aujourd'hui une réalité qui n'est plus contestable.

Les modes traditionnels de communication avec le client (rendez-vous, appels téléphoniques, courriers...) évoluent indéniablement depuis l'arrivée d'Internet dans notre quotidien.

Certains nouveaux outils de communication, portés par le développement et la démocratisation de « l'accès à la toile », possèdent de nombreux atouts : économiques, faciles d'accès, innovants, et surtout accessibles pour un grand nombre de nos clients pour peu qu'ils aient un ordinateur et un accès à Internet...

Si vous n'êtes pas passionné d'informatique, ni même persuadé de devoir un jour utiliser ces outils, prenez votre courage à deux mains, malgré tout, pour parcourir cet article : vos jeunes collaborateurs à venir les utiliseront naturellement, impactant l'image du cabinet que vous vous devez de contrôler !

Vous avez dit « Web 2.0 » ?

S'il n'est pas utile pour tous de savoir précisément ce qui se cache derrière l'appellation « Web 2.0 », nous pouvons retenir que les années 2003-2006 ont constitué une période de floraison rapide de nouveaux services portés sur Internet. Une sorte d'adolescence de cet univers, sans entrer dans des considérations sur l'âge du web.

A l'origine, il s'agit essentiellement d'une évolution importante de la technologie de l'interface nous reliant à ce monde. Ces « Java », « Ajax » et « JavaScript », « ActiveX » et autres plug-in, dont nous connaissons le nom sans en comprendre précisément le rôle, sont les traces visibles de l'accélération de l'affichage et de la réduction du trafic de données nécessaires lors de nos « promenades numériques ».

Le fort développement de l'accès public à Internet (baisse des tarifs, stabilisation des forfaits pour les Livebox et autres Freebox proposées par les opérateurs et prestataires nationaux) et la hausse simultanée des débits disponibles ont transformé la demande. Au-delà d'un monde d'informations accessibles en consultation, les particuliers et les usagers professionnels se sont mis à souhaiter **des partages et des échanges**. En même temps, cette évolution a fait exploser la demande en termes d'applications « temps réel ». Bref, si cette période n'en est pas la source unique, ces années Web 2.0 ont vu un développement particulièrement marqué des outils de **communication** et de **collaboration**.

Nous voici donc aujourd'hui dans le monde de la géolocalisation, superposant cartes et photos satellite (GoogleMaps), du bureau virtuel en ligne (Windows Live, Netvibes), du travail collaboratif (Microsoft Office), des nuages de « tags » ou mots-clés, des banques de photos et vidéos en ligne (Flickr, Youtube, Dailymotion, Wideo...), des agrégats et de la syndication d'informations (Google Actualités), des configurateurs dynamiques (voyages-sncf.com, achat d'un ordinateur en ligne chez Dell), des réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Viadeo..)

Etonnant de voir, n'est-ce pas, combien ces outils si jeunes et inimaginables il y a encore 8 ou 10 ans, nous sont déjà familiers au cabinet ou dans notre entourage familial.

...Que va nous réserver le « web 3.0 » donc certains parlent déjà ?

Mais en termes de communication directe, en temps réel, où en sommes-nous ?

Portée par cette accélération technologique, la communication directe n'a pas été en reste.

Pour simplifier, on distingue aujourd'hui quatre familles d'outils « temps réel » :

1) La messagerie instantanée

Echange immédiat de textes limités en taille (nombre de caractères).

Exemple : Msn Messenger, Windows Live Messenger...

2) La visiophonie

Communication voix via Internet (« VoIP ») avec l'image vidéo des correspondants.

Exemple : Skype...

3) La Web présentation ou « Web conférence », « Data », « Vidéo conférence »...

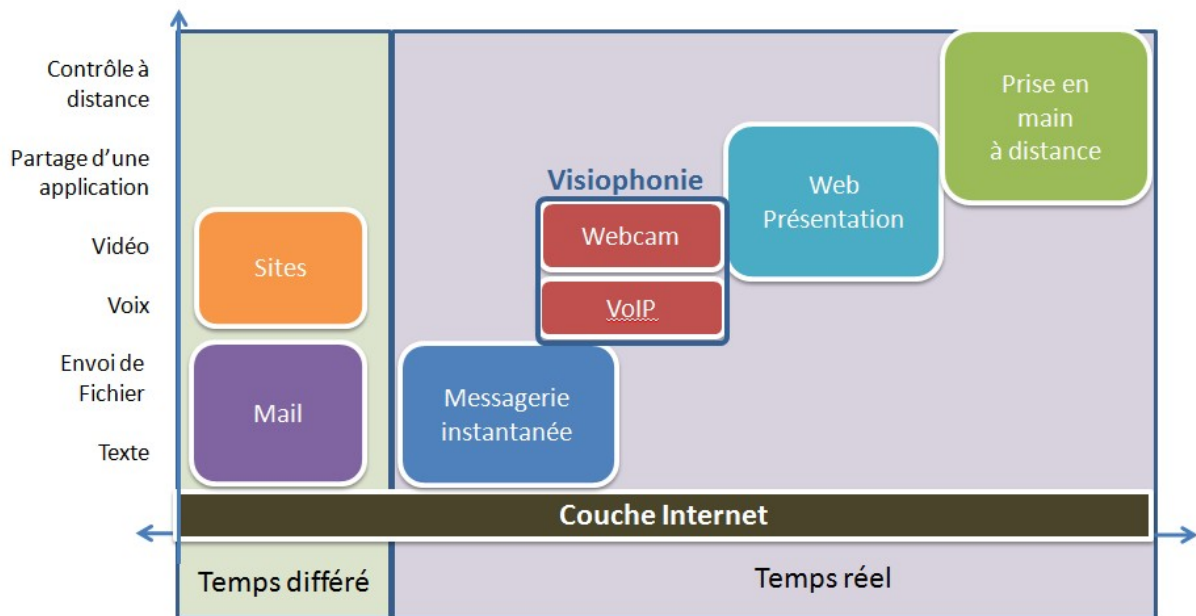
Communication conjuguant la voix, la visualisation partagée d'un document ou d'une application logicielle, et /ou la vidéo des correspondants.

Exemple : Netviewer, GotoMeeting, Teamviewer, Webex...

4) **La prise en main à distance** (« PMAD ») ou « contrôle à distance », « télémaintenance »...

Communication permettant la visualisation de l'ordinateur du correspondant distant, qui autorise et « donne la main » pour des actions sur son propre poste. Peut aussi intégrer, selon l'outil, la voix et l'image du correspondant.

Exemple : Netviewer, NTR Inquiero, Dell Connect...



Bien qu'il soit parfois quasi instantané, le mail n'est pas considéré comme un vecteur de communication en temps réel.

Limitons nous ici, dans l'optique d'une exploitation au cabinet et avec nos clients, aux vecteurs de communication temps réel qui intègrent les deux canaux essentiels : la **VOIX** et l'**IMAGE**, fixe ou animée. Nous excluons donc de notre réflexion la messagerie instantanée, (« chat », ou « clavardage » pour faire plaisir à l'Académie Française...) en remarquant au passage qu'elle est à ce point limitée (en nombre de caractères notamment) que les utilisateurs ont développé des variantes de l'orthographe et l'utilisation d'émoticônes ou d'abréviations pour étoffer les idées transmises. Et ce, tant sur le support Internet (« chat ») que pour son pendant côté téléphonie (« sms », **short message service**). Nos bons vieux professeurs de français se retournent d'ailleurs dans leur tombe en découvrant ces évolutions du langage... lol, mdr, 😊.

Sur le blog www.espace-innovation.fr, nous reviendrons certainement un jour sur ce type de communication très rapide, et ses versions plus récentes qui font parler d'elles, à commencer par twitter, support ultra-rapide de diffusion de buzz (faire courir le bruit que...) en pleine explosion aux Etats-Unis.

Visiophonie, Web présentation et prise en main à distance : quels avantages réels ? Pourquoi s'y intéresser ?

Nous l'avons déjà évoqué plus haut, pour certains experts, il faut s'y pencher pour de simples raisons de management : les jeunes collaborateurs de demain, plus habitués à utiliser ces outils, risquent d'impacter la relation avec les clients et l'image du cabinet. Il faut donc connaître pour maîtriser. Mais c'est une approche défensive du sujet...

L'explosion de l'utilisation de ces outils, tant dans les sphères privées que professionnelles, est portée par quelques atouts indéniables :

- **A deux, ou à plusieurs.** Si la conversation téléphonique à plusieurs n'est pas encore très répandue, ce n'est pas le cas sur Internet. La grande majorité des solutions de visiophonie et de Web conférence permettent nativement une utilisation à deux, **One-to-One**, ou à plusieurs, **One-to-many**. Cela ouvre des perspectives d'utilisation tant dans le fonctionnement interne de l'entreprise qu'avec les clients et les fournisseurs...
- **La réduction des distances et des coûts.** Il s'agit de l'atout le plus évident : la visualisation distante de documents, complétée par un échange téléphonique, constitue une solution de remplacement tout à fait envisageable pour une réunion qui aurait nécessité un déplacement et parfois la location d'une salle, ainsi économisés. Et que dire d'une réunion d'une dizaine de personnes venant de pays divers ainsi transformée... Réduction voire suppression des coûts de déplacement, en argent, en temps, en risque et en fatigue... De très nombreuses sociétés y ont adhéré très rapidement.
Mais même sans parler de déplacements, la gratuité de la téléphonie via Internet (VoIP) et l'instantanéité de ces nouveaux modes de communication permet de réduire les déplacements du personnel au sein d'un même bâtiment...
Adieu l'impressionnant interphone sur le bureau du boss avec un bouton pour appeler la secrétaire... « Valérie, pouvez-vous m'apporter le dossier DUPONT... ». Maintenant, le patron, en haut de sa tour, 'Skype' sa secrétaire ou lui envoie sa requête via msn !
- **Maîtrise des aléas privés et météorologiques.**
Un enfant malade, une grève d'ampleur sous-estimée, ou tout simplement un TGV raté ?
Pour ne pas être pénalisé ou sanctionner une équipe par votre absence, il existe désormais des solutions : assistez à distance à la réunion à laquelle vous n'avez pu vous rendre !
- **Simplicité et innovation.**
Des dizaines de millions de personnes utilisent déjà certains de ces outils, notamment Skype. Sympathique, pour les grands-parents, de voir et discuter avec leurs petits enfants habitant de l'autre côté de la France. Ou du monde ! Pour peu qu'ils aient un « PC », certes, mais la

communication est gratuite... Bluffant, quand une technicienne marocaine de Dell vous dépanne en prenant la main sur votre poste pour vous aider...

Et le monde professionnel n'est pas en reste, bien au contraire. Sur la page d'accueil du site www.Skype.fr, il y a bel et bien un onglet « Entreprise ». A noter, l'acte de vente, pourtant si exigeant en termes de communication, se voit de plus en plus couramment réalisé au travers de ces outils. Ne présentons pas nous-mêmes, chez Espace Innovation, notre méthode commerciale [DETECT'Mission](#) sous forme de Web Conférence ?

Pour autant, les cabinets qui se mettent à utiliser ces outils désormais simples d'accès bénéficient bien encore de l'aspect innovant et différenciant, toujours intact. En effet, peu d'experts-comptables présentent à ce jour des informations à leurs clients par ce biais...

Cela « en jette », si vous permettez cette expression !

- **L'enrichissement des process métier.**

C'est un constat certain, notamment dans le monde de l'industrie. Non seulement on remplace certaines réunions physiques par des web conférences, mais on les multiplie même. En effet, ces outils transforment la communication puisqu'ils permettent de multiplier les avis et les consultations de différents services, habituellement non consultés pour des raisons de coût et de délai de réaction. On peut donc affirmer dans certains cas que les communications par Internet modifient et améliorent la qualité de certains process métier. On communique plus, c'est-à-dire plus souvent, plus facilement et avec de nouveaux correspondants ! Les ateliers d'Airbus Industries à Toulouse ont ainsi misé sur ces outils pour réduire les délais (et les retards dans le planning...) de construction de l'A380, en communiquant avec les prestataires en région toulousaine, en Angleterre, et les services situés en Allemagne.

Mais pour en revenir à nos cabinets, des associés d'une même entité répartie sur plusieurs sites peuvent ainsi s'autoriser des réunions rapides, quasi hebdomadaires, tout en réduisant le nombre de réunions physiques. Une bonne manière de rester soudés et bien orientés dans l'axe de la stratégie du cabinet. Tout en gagnant du temps.

- **Clients, salariés... pouvoir joindre tout le monde !**

A l'heure où les communications sur téléphone mobile sont toujours considérées comme une dépense à surveiller pour la majorité des français, et contrairement à un numéro de téléphone fixe rattaché à un lieu précis, joindre un correspondant via Internet est d'une simplicité redoutable. Du moment qu'il est devant son « PC ». Et cela a d'ailleurs facilité le développement du télétravail, en y apportant une sorte de contrôle : sur son portable, mon salarié en télétravail peut très bien répondre depuis sa piscine ou sa station de ski. Mais par Skype, je sais, au moins, s'il répond, qu'il est bien devant son pc...

C'est d'ailleurs pour cela que la communication via Internet n'est pas toujours synonyme, comme certains peuvent le dire, d'une amélioration vie privée / vie professionnelle.

Mais ce qui est sûr, c'est que la condition obligatoire pour être joint, à savoir disposer d'un ordinateur et d'une adresse mail, n'est quasiment plus un frein pour personne (ou presque). Et c'est un atout extraordinaire.

Nous, Français, nous en savons quelque chose, au travers de succès ou d'échecs dans notre histoire technologique. Notre Minitel des années 80, sorte d'ancêtre national de l'Internet, s'est fortement développé parce que France Telecom proposait des terminaux (basiques, certes !) à petit prix pour tous, mais la visiophonie sur téléphone fixe du même opérateur, MaLigne Visio, née en 2004 a été un « flop » : le terminal était trop cher, et les français avaient déjà un taux d'équipement de PC très élevé...

- **Le respect de l'environnement**

C'est dans l'air du temps ! Ou plutôt, c'est justement moins dans l'air... La réduction des déplacements induit a priori la réduction des émissions de CO2 dans notre atmosphère. Si c'est sans doute vrai, cela reste à vérifier, pour certains, lorsque nous aurons établi les bilans carbone de tout ce qu'il nous faut pour utiliser Internet au domicile et au bureau...

Pour ceux qui doutent encore, revenons à une notion essentielle : **60 % de la communication est non verbale**... Cela explique l'intérêt qu'il y a à utiliser ces vecteurs plus riches que la communication distante que nous pratiquons le plus : le téléphone.

Un appel Skype ou une web présentation a plus d'impact, c'est sans appel !

Et particulièrement dans des relations que l'on souhaite voir durer dans le temps... alors que le temps est une denrée rare. Cela semble donc bien concerner les cabinets, souhaitant une relation récurrente et pérennisée avec leur client. Et plus encore lorsque l'on souhaite proposer ponctuellement des produits non matériels, comme des prestations de services, dont certaines sont à faible marge...

Visiophonie, Web présentation et prise en main à distance : quelles sont les contraintes communes ?

La taille des « tuyaux »...

Une règle s'applique clairement à ces trois outils : la « taille des tuyaux » fait la loi. Le débit disponible de notre accès Internet et de celui de notre correspondant, variables selon les heures de la journée et le trafic général, constituent la contrainte majeure. Par défaut, la voix circulant par Internet est moins consommatrice de ressources qu'une image vidéo. Mais en pratique, bien entendu, on passe en priorité l'image « dans les tuyaux », et si besoin, nous utilisons notre bon vieux téléphone pour discuter en parallèle.

L'apprentissage d'un nouveau comportement.

Tous les utilisateurs le disent : si l'apprentissage nécessaire pour la manipulation de ces outils est très rapide, il faut cependant un certain temps pour être totalement maître de son image. Tout le monde n'est pas immédiatement à l'aise devant une Webcam ! Au-delà de l'aspect ludique des premiers appels en vidéo, on découvre rapidement l'acclimatation nécessaire : être dans un endroit

relativement calme, prendre conscience que votre correspondant voit le désordre de votre bureau que vous n'avez pas pensé à ranger, ainsi que toutes vos mimiques, et la plante verte mourante derrière vous. Pas très bon pour l'image... Beaucoup d'utilisateurs s'appliquent rapidement à travailler ces points. Autre exemple, ce cabinet du sud-est qui s'est heurté, malgré l'enthousiasme général, à une certaine réticence plutôt féminine. L'expert-comptable n'avait pas initialement pensé au fait que certaines collaboratrices n'aiment pas être contactées en vidéo, au dépourvu, par un client « abonné » à ce service. Laissez-moi quelques secondes pour me recoiffer... (sic !)

Le participant caché...

Bien que cela soit sans doute peu courant en pratique, il nous faut noter ici qu'il est possible qu'une personne, bien que non visible, assiste à une vidéoconférence. Il suffit qu'elle ne soit pas dans le champ de la webcam, mais présente auprès d'une personne autorisée. Lorsque l'on divulgue des informations sensibles, lorsque l'on parle de litiges... attention ! Il est plus raisonnable de se poser la question...

Regardons donc de près ces trois outils de communication et leur utilisation dans le quotidien du cabinet.

1) VISIOPHONIE.

C'est, pour simplifier, le téléphone gratuit ou pas cher, avec l'image en plus. Le fait de visualiser les réactions de son correspondant, quelque soit la distance, permet un échange de qualité, à condition que l'image soit bonne. Voici, en synthèse, les caractéristiques à retenir :

Catégorie	VISIOPHONIE
Exemple d'outil	Skype www.skype.fr
Voix	VoIP (Voix par Internet)
Image	Vidéo possible entre 2 correspondants, mais pas obligatoire. Uniquement la voix pour 3 correspondants et plus.
Matériel	Micro/Webcam intégrés sur certains portables, ou équipement d'un casque avec micro (30€) et d'une Webcam (30€) (carte son nécessaire !)
Coût	Logiciel : téléchargeable, gratuit Communication : gratuite de PC à PC
Qualité	Accès à Internet : bas débit pour la voix uniquement, haut débit

Ecosystème	<p>pour la voix et l'image. La qualité de l'image est très dépendante des ressources de tous les participants.</p> <p>Fermé : Nécessite la création d'une identifiant ou « pseudo » autre que l'adresse mail. Annuaire des contacts avec acceptation volontaire. Recherche en ligne très performante des pseudonymes.</p>
En pratique	<p>Maîtrise de votre disponibilité (connecté / non connecté). Appel annoncé par une sonnerie. Possibilité d'appel en permanence, à la volée ou planifiée. Historique des appels. Envoi de fichiers (hors et pendant la conversation).</p>
Convergences	<p>Skype a étendu ses possibilités en permettant, depuis un PC, des appels (payants) vers les téléphones fixes et mobiles.</p>

Déjà pratique courante dans le monde de l'entreprise, la visiophonie peut être utilisée au sein du cabinet, et dans certains cas, avec les clients. Mais si elle se positionne comme **complément pratique et différenciant d'une relation déjà existante, elle n'est pas envisageable comme seul support de restitution d'une mission de conseil**. En clair, on l'utilise pour commenter ou échanger autour d'informations déjà véhiculées par un autre support (document envoyé par mail par exemple).

Exemples constatés en interne :

- **Echange entre collaborateurs** de différents services sur un dossier client (cabinets comportant plusieurs étages),
- **Echange entre un collaborateur d'un site et son binôme distant** pour de la tenue externalisée en France ou ailleurs, pour développer une coopération de qualité,
- **Communication entre deux sites d'un cabinet**, même avec plusieurs collaborateurs rassemblés de chaque côté dans une salle, pour une réunion interne, une formation,
- Audioconférence gratuite régulière **entre plusieurs associés** s'ils sont plus de deux.

Exemples constatés entre le cabinet et ses clients :

- Appels ponctuels ou réguliers **avec un client distant** (en France, DOM-TOM et à l'étranger), comme un « coup de fil amélioré », pour marquer la présence du cabinet à ses côtés, tout au long d'une mission. « Service plus » optionnel que l'on a vu facturé de 50€ à 300 €/an, sans trop de difficulté : le client aussi fait des économies de déplacement !
- Pour mieux valoriser les missions de base (tenue, social), **lors de la collecte d'informations complémentaires**, mais **sans bien sûr remplacer l'écrit** (pièces comptables, données variables de la paye...) pour des raisons d'obligation et de traçabilité,
- Pour **formaliser ou marquer la restitution d'un travail**, d'une réflexion effectuée par l'expert-comptable ou le chef de mission, quand le cabinet ne peut pas ou ne sait pas vendre

une mission facturable, ou lorsque le client n'en perçoit pas la valeur, et considère qu'il s'agit de conseil « inclus dans le forfait ».

- Pour répondre à une **question importante** pour laquelle il est utile de percevoir la réaction du client, ou à nouveau pour « marquer le coup » (clients importants pour le cabinet...)

Vous le noterez, la création nécessaire d'un pseudo réduit forcément la sphère d'utilisation de ce genre d'outil : il faut que le client dispose d'un pseudo ou connaisse le vôtre. Cela induit un côté un peu « VIP », à moins que le cabinet communique largement sur son (ou ses) identifiant(s) Skype. C'est possible, mais bien des cabinets hésitent encore, souvent à raison, à donner les numéros de ligne directe ou les adresses mail des collaborateurs...

De plus, vous y avez déjà pensé, cela ne s'adresse pas aux clients non équipés ou réfractaires à l'informatique en général. Et pour ceux qui sont intéressés, qui va les aider dans l'installation du logiciel ? Qui va payer le casque-micro nécessaire pour une communication de qualité ?...

En conclusion, il s'agit donc d'un **outil d'échange différenciant, adapté à des relations existantes**, ou pour séduire, plus exceptionnellement, des nouveaux clients plus ou moins distants.

La **visiophonie**, qui doit être introduite avec certaines précautions dans la liste des outils efficaces de marketing et de communication du cabinet, **induit une image de technologie, de disponibilité et de réactivité indéniables**.

Vous avez certainement des clients que cela peut concerner. Et, vous en conviendrez, « avoir son expert-comptable en entretien vidéo de temps en temps », voilà qui est très bon pour renforcer le bouche-à-oreille pour votre cabinet !

2) **WEB-PRESENTATION** (« WEB-CONFERENCE », ou « DATA »...)

Contrairement à la visiophonie, les outils de web-présentation (Online-meetings) ont **d'abord pour but de partager un document ou une application, et d'en discuter en direct**. Et pour les plus performants, **de permettre la visualisation simultanée des réactions des interlocuteurs par l'utilisation d'une webcam**. Ces outils entrent dans le domaine dit « de la présence virtuelle ».

En clair, le ou les participants voient ce qui est sur l'écran de l'« organisateur », écoutent et commentent l'information qui est fournie. Cela peut-être un document Word ou Pdf, un diaporama Powerpoint, ou une application spécifique à un métier. Un logiciel de comptabilité par exemple, ou un outil formalisant une mission de conseil.

Catégorie	WEB PRESENTATION
Exemples d'outil	Netviewer (www.netviewer.fr) TeamViewer (www.teamviewer.com/fr) Gotomeeting (www2.gotomeeting.com.fr) Webex (www.webex.com) ...
Voix	VoIP (Voix par Internet). Par téléphone, en cas de débit Internet faible. A plusieurs, il faut alors disposer d'une solution d'audioconférence.
Image	Variable selon l'outil : Ecran du présentateur visible pour 2 (One-to-One) jusqu'à plusieurs dizaines de personnes (One-to-Many). Image webcam des correspondants visible de 2 à 10 personnes environ.
Matériel	Equipement préconisé d'un casque avec micro (30€). Webcam (30€) si visualisation des correspondants.
Coût	Logiciel : téléchargeable, souvent gratuit en One-to-One. Toujours payant en One-to-Many : à partir de 29,90€/mois Communication : gratuite de PC à PC
Qualité	Accès à Internet haut débit plus que préconisé ! La qualité de l'image est très dépendante des ressources de tous les participants. Les meilleurs outils sont « adaptatifs » et utilisent des codages vidéo qui garantissent la meilleure image pour tous, au fur et à mesure de la conférence.
Ecosystème	Ouvert : Permet de joindre toute personne disposant d'un accès Internet, grâce à un lien inséré dans un mail ou via un site Internet à l'aide d'un code de connexion à la session.
En pratique	Maîtrise de votre disponibilité (connecté / non connecté). Possibilité d'appel à la volée ou planifiée. Messagerie instantanée, envoi de fichiers pendant la conversation... Interaction en ligne (Stabilo ou crayon pour entourer une zone écran...), enregistrement de la réunion...
Convergences	Certains outils sont compatibles avec les salles de réunion équipées de matériel plus professionnel : Caméras, grands écrans (« Visio conférence »)

Ces outils permettent donc de véhiculer une information, de la commenter à distance et de mesurer la réaction de son auditoire... ils sont donc plus adaptés à un usage professionnel, comme la

restitution par l'expert-comptable de certains conseils issus de calculs ou de l'application de textes légaux. Ils sont d'ailleurs même utilisés en amont, nous l'avons vu plus haut, **pour assurer la vente** de certains produits ou services, ce qui est la preuve de leur richesse et de leur efficacité.

En complément des exemples cités pour la visiophonie, les outils de Web-présentation permettent d'aller plus loin :

Exemples constatés en interne :

- **Réunions internes** régulières entre associés ou collaborateurs sur plusieurs sites, avec une vraie orientation collaborative, et permettant le partage réactif d'informations complémentaires à jour et/ou non fournies au préalable. Avec des atouts non négligeables : impressions de documents économisées, consultation/modification en direct...

Exemples constatés entre le cabinet et ses clients :

- **Restitution de missions de conseil** : présentation au client, pour une meilleure prise de conscience du travail réalisé, des outils de calcul, des tableaux Excel, des textes de loi impliqués dans la réalisation d'une mission de conseil ponctuelle. L'outil s'avère en effet très utile pour valoriser un travail dont le client n'a pas toujours conscience, pour le faire émerger ou sortir de la relation habituelle avec le cabinet, et souligner les préconisations retenues.
- **Echanges réguliers avec le client** dans le cadre de missions d'accompagnement / de conseil plus lourdes ou étalées dans le temps, nécessitant le partage de plusieurs documents.
- Dans certains contextes, la Web-présentation est adaptée pour présenter à un client avec qui le besoin a déjà été évoqué, **une fiche synthèse d'une mission simple et ponctuelle, ou un exemple de tableau de bord**. Elle permet de conclure une vente sans devoir effectuer un déplacement (du client ou de l'expert). Mais en pratique, les témoignages de cabinets sont encore peu nombreux sur ce point...

Certains éditeurs de la profession, conscients de tous les intérêts d'un partage de documents via la couche Internet, et soucieux de la simplicité d'utilisation, ont parfois directement intégré la publication sur le Web de documents Pdf ou de **diaporama on-line**. Dans le domaine du conseil, il nous semble normal de citer la **fonctionnalité « [Diaporama-Online](#) » disponible dans tous les logiciels RCA**.

Dans ce cas, le cabinet peut s'affranchir de l'outil de web-présentation et utiliser tout simplement, une fois l'information publiée pour son client, un simple téléphone pour en discuter, voire Skype si l'on désire visualiser les réactions de l'interlocuteur.

Du côté du cabinet, l'effet technologique, valorisant et différenciant est bien obtenu, et l'accès est simplifié côté client !

En conclusion, il s'agit donc d'une catégorie **d'outils d'échanges fortement différenciants**, et dont le développement dans les années à venir est quasi certain.

A titre de preuve, on notera la multiplication des outils sur le marché, dont les fonctionnalités techniques ne cessent d'évoluer. Depuis quelque temps, il est devenu très facile de donner l'accès à l'outil de vidéoconférence choisi directement depuis la page d'accueil du site Internet du cabinet. Un simple bouton indiquant « vidéoconférence directe avec votre Expert-comptable ! », sur la première page du site fait son effet, plus que les listes des missions proposées, souvent identiques d'un site à l'autre... Et aujourd'hui, la mode dans le domaine est de proposer, depuis peu, l'accès aux documents d'une réunion en cours directement sur votre smartphone, où que vous soyez, ainsi que les annotations effectuées par le présentateur.

Plus moyen de manquer une réunion... ou un conseil de son expert-comptable !

Tout comme la visiophonie, **la Web-présentation induit une image de technologie, de disponibilité et de réactivité indéniables, mais y apporte une couche de contenu valorisante, adaptée à bon nombre de prestations du cabinet, particulièrement en termes de conseil.**

3) PRISE EN MAIN À DISTANCE.

Initialement réservés au monde de **l'assistance à distance et parfois à celui de la formation**, les outils de « pmad » se sont démocratisés. Votre fils, génie de l'informatique, peut désormais dépanner gratuitement son grand-père ou son cousin, sans frais, à l'autre bout du monde, sous ses yeux, en visualisant son écran. Bien plus simple que de guider une personne au téléphone dans les méandres de Windows, surtout quand elle n'est pas une grande passionnée de la souris...

Cela s'applique d'ailleurs à quasiment toutes les applications informatiques. Je peux donc exécuter un programme, écrire dans Word, saisir des données dans Excel sur le PC distant, ...et même saisir - ou voir ce que mon correspondant saisit - dans un logiciel de comptabilité ou de paye.

Dans la sphère professionnelle, les outils de contrôle à distance se sont fortement développés pour des raisons économiques évidentes : dépannage à distance, mais aussi pilotage des mises à jour, de sauvegardes sur des sites distants, modifications de paramètres sur des postes utilisateurs, etc...

La particularité essentielle de ce mode de travail est la notion de droit – dans le sens autorisation - et de responsabilité engagée. Mon cousin ne m'en voudra pas si je n'ai pas réussi à le dépanner, mais mon client n'appréciera vraiment pas que je fasse une erreur de manipulation sur son poste. Bien qu'il m'ait autorisé à voir son poste et à intervenir dessus, je reste responsable de mes actes. Il faut donc creuser un peu la question avant d'imaginer une utilisation au sein du cabinet : le risque métier n'est pas plus important que lors de la réalisation d'une mission de façon traditionnelle, à deux remarques près :

- L'utilisation de la prise en main à distance donne à l'expert-comptable ou au collaborateur l'occasion d'accéder, sur le poste distant, à des outils qu'il n'aurait pas forcément vu sinon (agenda Outlook laissé ouvert, fichiers personnels...)

- L'utilisation de la prise en main à distance étant novatrice pour beaucoup de personnes, son impact sur l'ordinateur distant est souvent mal appréhendé : il est tout à fait possible que l'on vous attribue par la suite des dysfonctionnements qui n'ont aucun lien avec votre « passage distant » sur le poste en question !

Mais il n'est pas difficile d'évoquer ces points avec le client, ou de les stipuler dans une lettre de mission adaptée.

Voici les caractéristiques générales de ces outils :

Catégorie	PRISE EN MAIN A DISTANCE
Exemples d'outil	Netviewer (www.netviewer.fr) Inquiero (http://www.ntrglobal.com/ntrsupport/fr-FR/support-distance.asp) TeamViewer (www.teamviewer.com/fr) ...
Voix	Par téléphone, le plus souvent. Parfois en VoIP.
Image	Principalement utilisés en One-to-One. Certains outils gèrent l'image de la webcam, mais elle n'est pas toujours utilisée, et parfois interdite (un technicien Dell n'a pas le droit de son montrer à un client qu'il dépanne).
Matériel	Equipement préconisé d'un casque avec micro (30€). Webcam (30€) si visualisation des correspondants.
Coût	Logiciel : téléchargeable, souvent gratuit en One-to-One. Payant pour les plus performants (contrôle du PC distant même après redémarrage de celui-ci...) Communication : gratuite via Internet pour l'image. Tarification téléphonique pour la voix.
Qualité	Accès à Internet haut débit nécessaire !
Ecosystème	Ouvert mais réduit : Permet de se connecter à un correspondant par un simple lien sur un mail ou un code de session via un site Internet mais utilise des protocoles de sécurité stricts, et se limite au One-to-One.
En pratique	Maîtrise de votre disponibilité (connecté / non connecté). Possibilité d'appel à la volée ou planifiée. Envoi de fichiers pendant la conversation.

Convergences	Interaction en ligne (stabilo ou crayon pour entourer une zone écran..), enregistrement de la réunion...
	Les outils de Prise en main à distance comportent souvent les fonctionnalités de visiophonie et/ou de web présentation.

Les cabinets voient donc dans ces outils des utilisations bien différentes de celles vues précédemment.

Exemple d'utilisation en interne :

- **Assistance informatique** interne auprès des collaborateurs.
- **Assistance entre collaborateurs** sur des applications métier.

Exemple d'utilisation entre le cabinet et ses clients :

- **Assistance/formation/dépannage** métier du client sur son outil de tenue dans ses locaux.
- **Mission** de révision, dans certains cas.
- **Assistance métier** en cas de paye réalisée chez le client.
- ...

A ce jour, les exemples de cabinets qui utilisent **les outils de prise en main à distance sont rares** ; plus par manque d'opportunités qu'à cause de la difficulté technique quasi inexistante, ou par crainte en termes d'engagement de la responsabilité. Encore plus rares, sans doute, sont ceux qui ont réussi à facturer par ce biais une prestation spécifique.

Mais puisqu'**ils peuvent faciliter la réalisation de certaines missions de base**, il est possible que leur utilisation se développe, portée par la banalisation croissante d'Internet, ne serait-ce que comme moyen de revalorisation de ces missions, pas toujours bien considérées, mais de plus en plus concurrencées.

Et pour conclure...

La visiophonie, la web-présentation et la prise en main à distance sont aujourd'hui **des technologies mûres**. Utilisées par des millions de particuliers, elles sont aujourd'hui plus éprouvées ...que beaucoup de solutions logicielles développées spécifiquement pour les besoins de la profession. Pas de danger de ce côté là.

Leur utilisation dans la sphère privée se développe à grande vitesse. Pas de danger non plus de choquer la majorité des clients du cabinet en proposant ces solutions. Au contraire ! La clientèle des jeunes dirigeants de la « génération Google », ou de la « génération W* » à venir, pour reprendre les termes de Ralph Hababou*, intervenu lors d'une dernière réunion du Club Espace Innovation, risque plutôt d'être « demandeur », voire étonnée si leur cabinet d'expertise comptable ignore ces outils ! Mais rassurons-nous, il n'est pas trop tard et le cabinet qui s'y penche bénéficie d'une image positive de quasi précurseur.

Le dernier congrès de l'Ordre, à Nantes, a permis de constater la proportion importante d'experts-comptables « quadras » à la direction des cabinets. Signe des temps ? Mais ces quadras, s'ils baignent dans la culture Internet, l'ont majoritairement découverte « sur le tas », et non lors de leurs études. Cette génération qui a surtout appris à composer de belles rédactions manuscrites, a subi de plein fouet l'arrivée des mails et du téléphone portable, obligatoires dans notre communication actuelle, sans apprendre théoriquement à les gérer. Cela nous vaut d'ailleurs de bons sketches de nos comiques nationaux. Alors faut-il vraiment, à nouveau, se pencher sur ces vecteurs d'échanges et prendre le temps de les intégrer ?

La réponse est claire. Si vous n'avez pas trouvé dans ces outils, au cours de cet article, d'intérêt pour la réalisation ou la valorisation de vos missions, vous devez cependant réaliser l'impact de ces nouvelles pratiques, à terme, sur l'image et le fonctionnement du cabinet. Comme nous l'avons évoqué en introduction, ces outils sont de plus en plus naturels pour les jeunes collaborateurs, tout comme les réseaux sociaux, qui feront l'objet d'un prochain article.

Bref, si ce n'est pas pour transformer votre cabinet en « cabinet 2.0 », il demeure important de maîtriser ces outils et devenir un dirigeant ou un manager « 2.0 » !

A suivre...

Gauthier ROUSSEL, Directeur associé d'Espace Innovation
Tel : 02 40 95 87 47
Mail : gauthier.rousseau@espace-innovation.fr
Site Internet : www.espace-innovation.fr



* **Ralph Hababou**, auteur du best-seller « Service Compris » édité à 500 000 exemplaires, et tout récemment de « Génération W », en août 2009, aux éditions First.

Toutes les marques des produits et/ou des sociétés citées sont des marques déposées et/ou commerciales de leurs propriétaires respectifs.
Les images et logos sont déposés par leurs propriétaires respectifs. Les informations fournies peuvent changer sans préavis.
© 2010 SAS ESPACE INNOVATION. Tous droits réservés.