



## **Tenue comptable ou vidange automobile ? Des similitudes troublantes dans l'appréciation de ces services !...**

### **...du côté du GARAGE :**

Si vous possédez une voiture, vous êtes amené, par obligation, à faire réaliser régulièrement sa vidange et ses contrôles associés.

Le choix du garage dépend avant tout de sa marque, du prix (intimement lié à la marque donc à votre choix initial) et de sa facilité d'accès tant au niveau situation géographique (proche domicile, travail, etc.) que de la facilité pour s'y garer.

Passés ces 3 premiers critères du choix, il est amusant de constater que votre degré de satisfaction dépend principalement, pour ne pas dire exclusivement, de critères qui n'ont aucun rapport direct avec la technicité de la prestation achetée.

### **On les appelle SERVICES.**

En effet, sauf à se passionner pour la mécanique, il y a de fortes chances pour que vous ne restiez pas à côté du mécanicien pour apprécier la qualité de son travail. Par conséquent, si votre moteur ne tombe pas en panne pour des raisons inhérentes à une mauvaise révision, vous n'avez pas lieu d'être insatisfait du travail effectué.

En fait, vous n'êtes pas SATISFAIT pour autant, le garage n'a fait que réaliser une prestation conforme à ses engagements (le devis), ce pour quoi vous le payez.

Par conséquent, du côté de l'atelier (l'arrière boutique...), l'excès de qualité (appelée sur-qualité) a très peu de chance d'être remarqué par le client... saurez-vous que le mécanicien a pris un soin extrême à vider l'intégralité du carter moteur avant de le remplir d'une huile neuve, passionné qu'il est par son métier ! Ferez-vous la différence entre une huile à 15 W 40, 10 W 40 ou 5 W 40, qui est l'indice de viscosité de l'huile à froid ?... vous ne savez peut-être pas ce que ça signifie, d'ailleurs cela ne vous passionne guère !

Si vous confiez votre véhicule, c'est pour ne pas vous préoccuper de ce genre de question (du fait de votre ignorance de la mécanique)...

A l'inverse, et toujours d'un point de vue technique, un moindre degré de qualité aura très peu d'incidence sur votre satisfaction (ou insatisfaction !...). Il existe bien évidemment des normes de compétence à respecter.

Oublions l'arrière boutique, passons du côté de l'accueil !... Ici les choses sont bien différentes, votre CAPACITE A JUGER aussi.

En fonction de votre profil, vous serez PLUS ou MOINS sensible aux services suivants :

- ✓ Vous êtes pressé : les horaires d'ouverture, la disponibilité, l'attente, le prêt d'une voiture, un espace pour travailler... sont pour vous des points discriminants,
- ✓ Vous profitez de l'occasion pour passer un bon moment : l'ambiance générale, le point café, l'espace d'attente agrémenté de revues ou d'une télévision, l'essai de véhicules neufs... sont des critères importants,
- ✓ Vous avez un certain besoin de reconnaissance : le sourire de l'hôtesse d'accueil, le bonjour Monsieur X du chef d'atelier, le petit mot du patron, le prestige du garage... vous satisfont,
- ✓ Vous recherchez la sécurité : les points de contrôles supplémentaires, l'attention extrême du mécanicien, les protections de vos sièges,... sont prompts à vous rassurer !
- ✓ Vous avez des enfants : l'espace jeux, les cassettes vidéo et DVD, la vitrine des jouets, les BD, la propreté et la sécurité du lieu, vont retenir votre attention,
- ✓ ...Et si vous avez quelques petits soucis d'argent... vous reconnaissez que les 3 échéances sans supplément sont un plus durant cette période un peu difficile.

Pauvre apprenti mécanicien qui, de l'autre côté du mur, s'active à bien faire son travail... il est parfois bien loin de comprendre vos réelles motivations.

Une étude professionnelle a même démontré qu'au-delà de ces services, celui qui est le plus plébiscité est le lavage de la voiture ; puis de conclure, un brun caustique, que si l'on vous rendait votre voiture nettoyée sans l'avoir vidangée, vous ne seriez pas moins satisfait pour autant (à condition de ne pas le savoir !).

Au-delà de cette note d'humour, preuve est de constater surtout que le degré de satisfaction n'est pas toujours lié directement à la prestation rendue, mais au service qui l'accompagne.

Soyons provocateurs ! En l'absence d'un redressement fiscal ou de pénalités, dites-vous bien que vos clients ont beaucoup de mal à « apprécier » vos prestations traditionnelles... qu'ils les achètent parce qu'elles sont obligatoires, parce qu'ils ne savent pas les faire et que ça leurs fait gagner du temps comme la vidange automobile.

### **...et du côté du CABINET ?**

Maintenant, nous vous laissons le soin de relire le chapitre précédent en pensant aux prestations classiques, et plus particulièrement à la tenue de comptabilité et à ses prestations associées (déclarations).

Vous n'avez aucune difficulté à remplacer les mots : Garage par Cabinet, Atelier par Bureau, Chef d'atelier par Chef de Mission, Vidange par Tenue Comptable, Devis par lettre de mission, etc.

La comparaison peut froisser certaines susceptibilités !

Vos collaborateurs n'omettront pas de vous signaler qu'il faut mieux se protéger d'un mauvais contrôle fiscal que d'une casse moteur... que la bonne marche d'une voiture est bien insignifiante au regard de celle de l'entreprise client. Et bien sûr, que la tenue comptable demande des compétences supérieures à celle de l'apprenti mécano ! (ce dernier est parfois plus réceptif aux demandes du patron dans sa remontée d'information et n'omet pas de signaler telle ou telle usure permettant de vendre des services supplémentaires ;-)

Il n'empêche que dans LE PRINCIPE, le fonctionnement décrit est STRICTEMENT identique côté GARAGE et côté CABINET.

L'expérience terrain de RCA nous a conduits à faire les mêmes constats :

1. Globalement, vos prestations « classiques » sont excellemment bien notées : 91% de clients satisfaits ou très satisfaits pour la tenue comptable, 88% pour le social et 87% pour le juridique... un score à faire frémir n'importe quelle société de services !
2. Qu'à défaut d'amende pour retard dans les obligations, d'un mauvais contrôle fiscal imputé au cabinet ou d'un C.A.C «censeur» pour erreurs dans la comptabilité, vos clients sont bien incapables de juger de la qualité de votre travail (d'où les très bonnes notations).
3. Qu'un tiers de vos clients se plaint d'une carence d'explications - jargon - dans le cadre des prestations traditionnelles (on ne parle même pas ici du manque de conseils)...
4. Que vos travaux de présentation des comptes sont plus «faiblement» notés.
5. Que près de 72% de vos clients ignorent totalement le champ des prestations de services au-delà du périmètre des missions traditionnelles !

Par conséquent, et on y revient, au delà du PRIX qui se doit d'être correctement positionné, les cabinets font, en réalité, la différence sur le service, puis sur le conseil et enfin sur l'accompagnement.

Un phénomène de « dilution » que les concentrations de cabinets n'ont pas encore enrayeré, ajouté à une faible disparité des cabinets dans leurs offres de services additifs, font que ces aspects ne sont pas encore DISCRIMINANTS... mais cela change.

Si la comparaison précédente entre le GARAGE et le CABINET est flagrante, il existe pour autant une différence de taille : l'organisation.

Le mécanicien est rarement en contact direct avec le client, et le (ou les chefs) d'atelier n'ont pas un rôle « productif » mais bien de conseiller clientèle. Dans les cabinets, vos collaborateurs jouent bien souvent tous ces rôles à la fois.

Le changement passe par une phase de sensibilisation ; l'enquête de clientèle par exemple, est, à cet endroit, très pertinente et révèle des vérités que les techniciens de la comptabilité n'acceptent qu'au travers de chiffres.

Si vous n'avez jamais pratiqué ce type d'étude, nous vous conseillons de franchir le pas.

Sollicitez les services d'une société d'études spécialisée dans ce domaine, vous ne serez pas déçus.

Exemple d'étude : <http://www.duo-solutions.fr/ce-que-nos-clients-pensent-de-nous>

Bon courage.

Jérôme CLARYSSE  
Président de RCA  
[Jerome.claysse@rca.fr](mailto:Jerome.claysse@rca.fr)  
06 82 67 76 00

