****

**CABINET D’EXPERTISE COMPTABLE CARANCLE**

**Scénario Dossier élève**

**Episode 1 :**

**Les associés s’inquiètent de la dégradation du résultat d’exploitation**

La dégradation du résultat d’exploitation peut aussi bien s’expliquer par des facteurs internes qu’externes, que les associés vous demandent de déterminer.

**Documents utiles**



1.3 Compte rendu de la réunion des associés du vendredi 10 janvier 2014

1.2 Grille de lecture du compte de résultat partiel

1.1 Analyse de l’évolution du résultat d’exploitation du cabinet

* 1. Complétez les feuilles de calcul du fichier « analyse de l’évolution du résultat d’exploitation du cabinet ». A l’aide du fichier complété et du guide de lecture du compte de résultat partiel, analysez l’évolution du résultat d’exploitation et du taux de profitabilité. Qu’en concluez-vous ?
  2. Identifiez les facteurs internes de risque, qui peuvent expliquer la dégradation du résultat d’exploitation.
  3. Identifiez les facteurs externes de risque, qui peuvent expliquer la dégradation du résultat d’exploitation.

Pour identifier les risques auxquels l’organisation est confrontée, vous vous appuierez sur les remarques recueillies dans le fichier « compte-rendu de la réunion du comité de direction du vendredi 10 janvier 2014 » ainsi que sur la vidéo traitant du thème de la dégradation de la rentabilité dans les cabinets d’expertise-comptables.

Cette vidéo peut être consultée à partir du lien suivant :

<http://www.compta-online.com/baisse-rentabilite-des-cabinets-expertise-comptable-v177>

**Epilogue**

Pour que la situation du cabinet cesse de se dégrader, les associés pensent qu’il faut d’abord fidéliser leurs clients. C’est notamment grâce à eux, que le cabinet a acquis une solide réputation. Ainsi ils sont particulièrement soucieux de la moindre satisfaction de ceux-ci. Ils savent que le cabinet s’est développé grâce à une bonne image de marque reposant notamment sur la qualité du travail réalisé. Ils souhaitent que les motifs d’insatisfaction des clients soient systématiquement pris en charge.

**Episode 2 :**

**Les associés décident d’améliorer les processus du cabinet afin d’améliorer la valeur perçue**

Afin de mieux prendre en compte les attentes de leurs clients, les associés souhaitent mener une réflexion sur l’amélioration des processus du cabinet et sur la mise en place d’un contrôle permettant de mesurer les performances atteintes au niveau de chaque processus. Les associés sollicitent vos conseils pour travailler sur ces deux éléments. Ils s’intéressent particulièrement au processus de « Tenue et révisions de comptes ».

**Documents utiles**



2.3 Processus de traitement des réclamations

2.2 Diagramme évènement-résultat mission tenue et révisions de comptes

2.1 Représentation d’un processus à l’aide d’un diagramme évènement -résultat

2.1 Dans le processus « Tenue et révisions de comptes », montrez quelles sont les activités, qui contribuent à améliorer la satisfaction du client. Justifiez vos réponses.

Pour réaliser ce travail, vous vous appuierez sur les fichiers « La représentation d’un processus à l’aide d’un diagramme évènement-résultat » et «  Le diagramme évènement-résultat relatif au traitement d’une mission Tenue et révisions de comptes  ».

* 1. Quel pourrait être l’intérêt de compléter ce processus par un processus de traitement des réclamations des clients ? A partir de vos recherches, déterminez quels peuvent être les coûts de la non-qualité pour une organisation. Complétez le fichier « Processus de traitement des réclamations » afin de compléter le manuel des procédures du cabinet.
  2. A la fin de la mission, les associés souhaitent désormais évaluer la valeur perçue par les clients. Quels critères pourrait-il être intéressant de suivre ? Comment serait-il possible de collecter des informations auprès des clients ?

**Epilogue**

Les associés souhaitent non seulement améliorer la valeur perçue par les clients mais aussi faire des gains de productivité importants, nécessaires au rétablissement de la rentabilité du cabinet. Ils souhaitent mener une réflexion sur les TIC, qui permettent notamment d’automatiser de nombreux processus.

**Episode 3 :**

**Les associés souhaitent rétablir la rentabilité du cabinet en s’appuyant sur les TIC** (Technologies de l’Information et de la Communication)

Il s’agirait de mettre en place des TIC permettant, à la fois, de faire des gains de productivité sur les missions traditionnelles et de proposer de nouveaux services aux clients. Les associés ont donc besoin de vos conseils afin de choisir des outils pertinents.

**Documents utiles**



3.1 Comptabilité en ligne les règles juridiques et fiscales applicables à la dématérialisation

3.2 Réflexions sur l’utilisation des TIC dans un cabinet d’expertise-comptable

3.1 Présentez, sous forme de diaporama, les enjeux de la révolution numérique pour les cabinets d’expertise-comptables.

Ce travail peut être réalisé à partir de la vidéo intitulée « L’expert-comptable face au défi du numérique » consultable à partir du lien suivant :

[**http://www.compta-online.com/expert-comptable-defi-revolution-numerique-v180**](http://www.compta-online.com/expert-comptable-defi-revolution-numerique-v180)

* 1. Quelles contraintes particulières en matière de protection et de sauvegarde des données numériques devra respecter le cabinet ? Vous vous appuierez sur le fichier «  Comptabilité en ligne, les règles juridiques et comptables applicables à la dématérialisation ».

3.3 Par groupe de trois élèves et en mutualisant vos travaux sur Google Drive, présentez les différentes TIC sur lesquelles un cabinet d’expertise-comptable peut s’appuyer pour être plus productif et plus flexible. Quels sont les avantages et les contraintes liées à chacun de ces outils ?

Ce travail peut être réalisé à l’aide de la base documentaire se trouvant dans le fichier intitulé « Réflexions sur l’utilisation des TIC dans un cabinet d’expertise comptable ».

**Epilogue**

Les associés optent pour une plateforme collaborative en ligne. Outre les gains de productivité réalisés, cela permet au cabinet de proposer de nouveaux services sur-mesure aux clients. Néanmoins les associés savent que dans un environnement en pleine mutation, ces mesures ne seront pas suffisantes pour assurer la pérennité du cabinet. Le cabinet doit se positionner sur de nouvelles missions. Afin de développer leur clientèle de manière significative et de suivre les évolutions de la profession, les associés envisagent d’embaucher un assistant marketing /communication.

**Episode 4 :**

**Les associés réfléchissent à l’opportunité d’embaucher un assistant marketing/communication**

Les associés n’ont pas de compétences particulières dans les domaines de la communication et de la mercatique. Ils souhaitent déterminer quels seraient les coûts liés à l’embauche d’un assistant marketing/communication et quels seraient les apports de cette embauche pour le cabinet. Ils souhaitent aussi connaître les qualifications et les compétences requises pour occuper un tel poste.

**Documents utiles**



4.2 Simulations de salaires et coûts pour l’employeur

4.1 L’expert-comptable à l’heure du marketing

* 1. En vous appuyant sur le fichier intitulé « L’expert-comptable, à l’heure du marketing », déterminez quel élément a évolué dans l’environnement règlementaire de l’expert-comptable.  Montrez que dans ce contexte, un assistant commercial pourrait être une ressource pour le cabinet.
  2. En complétant la première feuille de calculs du fichier Excel intitulé « Simulations de salaires  et coût pour l’employeur », déterminez le salaire net mensuel perçu par le salarié pour un salaire brut mensuel de 2300 €. Dans cette première hypothèse, quel serait le coût de l’embauche pour le cabinet ?
  3. En complétant la deuxième feuille de calculs du fichier Excel intitulé «  Simulations de salaires et coûts pour l’employeur », déterminez quel serait le montant du salaire mensuel brut à envisager pour que le salarié puisse percevoir un salaire mensuel net de 2000 €. Dans cette deuxième hypothèse, quel serait le coût de l’embauche pour le cabinet ?
  4. Recherchez quelles seraient les compétences et les qualifications requises pour occuper la fonction d’assistant marketing/communication.

Pour réaliser ces recherches, vous pouvez vous appuyer sur des fiches métiers réalisées par des organismes fiables. Par exemple, vous pouvez consulter les sites Internet suivants :

⮚www2.pole-emploi.fr

⮚www.marketing-etudiant.fr

⮚www.apec.fr

**Epilogue**

Le cabinet décide d’embaucher un jeune assistant marketing/communication. Cela va notamment lui permettre d’engager des actions de communication (par exemple, au niveau des réseaux sociaux, des réseaux professionnels) afin de renforcer son image de marque et sa notoriété.

Le cabinet retrouve le chemin de la rentabilité et de la profitabilité grâce à un ensemble de mesures combinées. L’amélioration des processus et les TIC lui ont permis de faire des gains de productivité et d’améliorer l’image perçue auprès des clients. Le jeune assistant marketing/communication va lui permettre de développer de nouveaux outils pour aller à la conquête de nouveaux marchés. Le cabinet entend d’ailleurs développer de nouveaux produits, et devenir un conseiller en Cloud computing (1).

1. *Le Cloud computing s'inscrit dans la logique de l'externalisation (et de dématérialisation progressive) du système d'information.  Le Cloud computing fait référence à des ressources informatiques, utilisées par une ou plusieurs entreprises à la demande au travers d'internet et reposant sur des infrastructures distantes, mutualisées et interconnectées entre elles. Son environnement virtualisé, situé (souvent mais pas toujours) hors du périmètre de l'entreprise utilisatrice, a vocation à délivrer rapidement un certain nombre de ressources et de services de manière élastique en fonction des besoins des utilisateurs.*

*Source : www.cegid.fr*

**Après le scénario : l’évaluation des acquis**

1. **Quels peuvent être les facteurs de risques internes et externes auxquels une entreprise doit faire face et qui sont susceptibles de compromettre ses performances ?**
2. **A quelles conditions, les processus sont –ils sources de performance pour une entreprise ?**
3. **A quelles conditions, les TIC sont-elles source de performance pour une entreprise ?**
4. **A quelles conditions l’activité humaine, peut-elle être source de performance pour une entreprise ?**