



OSEZ LE FULL SERVICE !



SOMMAIRE

Édito

5

1. POURQUOI SE LANCER DANS LE FULL SERVICE ?

6

Un environnement qui se transforme

7

Le full service comme réponse à l'évolution de la profession

8

2. LES INGRÉDIENTS INDISPENSABLES POUR SE LANCER DANS UNE MISSION DE FULL SERVICE

9

Rédiger la fiche technique de la mission

10

Rédiger la plaquette de la mission

10

Découper les missions en blocs de tâches

10

Définir les compétences nécessaires pour chaque bloc de tâches

11

Réaliser un état des lieux des compétences

11

Adapter les compétences

11

Imbriquer la nouvelle mission avec les anciennes

12

Affecter les tâches aux (bons) collaborateurs

12

[Fiche pratique: construire un argumentaire / sur la base de l'atelier 8 saison 1]

13

3. FACTURATION ÉLECTRONIQUE: CE QU'IL FAUT SAVOIR AVANT DE SE LANCER

14

Calendrier de la réforme

15

E-invoicing et e-reporting

15

Les formats de facture électronique

16

Une architecture de transmission originale

17

4. FACTURATION ÉLECTRONIQUE: FAIRE LE DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE DE SES CLIENTS

18

Le diagnostic numérique du client

19

Le diagnostic process des factures

19

SOMMAIRE



5. FACTURATION ÉLECTRONIQUE: PRÉPARER LA MISE EN CONFORMITÉ **20**

Assistance au choix de logiciel de facturation	21
Mise en place d'un process complet de facturation électronique	21
Mission full fact	22
Fiche Pratique : 10 missions à réaliser autour de la facture électronique	23

6. LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES EN PRATIQUE **24**

Suivi de l'encaissement des créances	25
Recouvrement « simple »	25
Mandat de recouvrement amiable	26

7. LES MISSIONS LIÉES AU MANDAT DE PAIEMENT **27**

Assistance au processus achats-fournisseurs	28
Création d'un processus de validation et de paiement des factures	28
Gestion pour le compte du client du paiement des dettes fournisseurs.	29

8. MARKETER CES NOUVELLES MISSIONS ET OSEZ LES VENDRE **30**

Préciser la cible	31
Écouter les clients	31
Définir les caractéristiques et bénéfices de la mission	31
Pour cela, il va falloir faire, pour commencer, l'argumentaire de la mission avec:	
Fixer le prix de la mission	31



EDITO



La réforme de la facture électronique va bouleverser les modes de production de la profession et l'organisation de nos clients. C'est un changement majeur que nous avons devant nous, et auquel nous devons nous adapter. Bien sûr, ça n'est pas le premier, car depuis sa création, la profession a traversé de nombreux changements technologiques ou réglementaires notamment.

Toutefois, le changement dans ce domaine, comme dans beaucoup d'autres, ne s'improvise pas. L'adaptation de nos métiers et la transformation de nos pratiques nécessitent de la méthode. C'est tout l'objectif des Ateliers de la transformation: demander aux meilleurs experts de vous transmettre des conseils, des guides, des outils qui vous serviront concrètement à transformer votre cabinet.

La première saison s'est articulée autour de 3 thèmes:

- » le changement de posture que nous avons tous à effectuer, pour ne plus être seulement des techniciens, mais d'abord des chefs d'entreprise ;
- » l'importance d'embarquer les collaborateurs dans l'évolution de nos cabinets ;
- » la nécessité de nous former à la vente, nous qui sommes plutôt habitués au conseil gratuit et à la facturation au temps passé.

La deuxième saison des Ateliers de la transformation, résumée dans ce livre blanc, a été pensée pour être encore plus pratique, en apportant

des réponses à deux questions simples: **quelles missions de full service développer et comment les réaliser ?**

7 ateliers de la saison ont permis de détailler une méthode de déploiement au sein du cabinet, mais aussi de décortiquer certaines missions en particulier:

- » les missions liées à la mise en conformité de nos clients en vue de la généralisation de la facture électronique ;
- » les missions de recouvrement de créances ;
- » les missions liées à la gestion des fournisseurs et au paiement.

Tous les cabinets, quelle que soit leur taille, sont concernés. Dans un contexte de baisse de rentabilité des missions traditionnelles, l'enjeu est majeur! Je souhaite que ce livre blanc vous donne les clés pour transformer votre offre et enfin, oser le full service.

Virginie Roitman

Présidente du Conseil régional de l'Ordre des experts-comptables de Paris-Île de France

Vice-présidente du Conseil national de l'Ordre des experts-comptables





**POURQUOI
SE LANCER
DANS LE
FULL SERVICE ?**



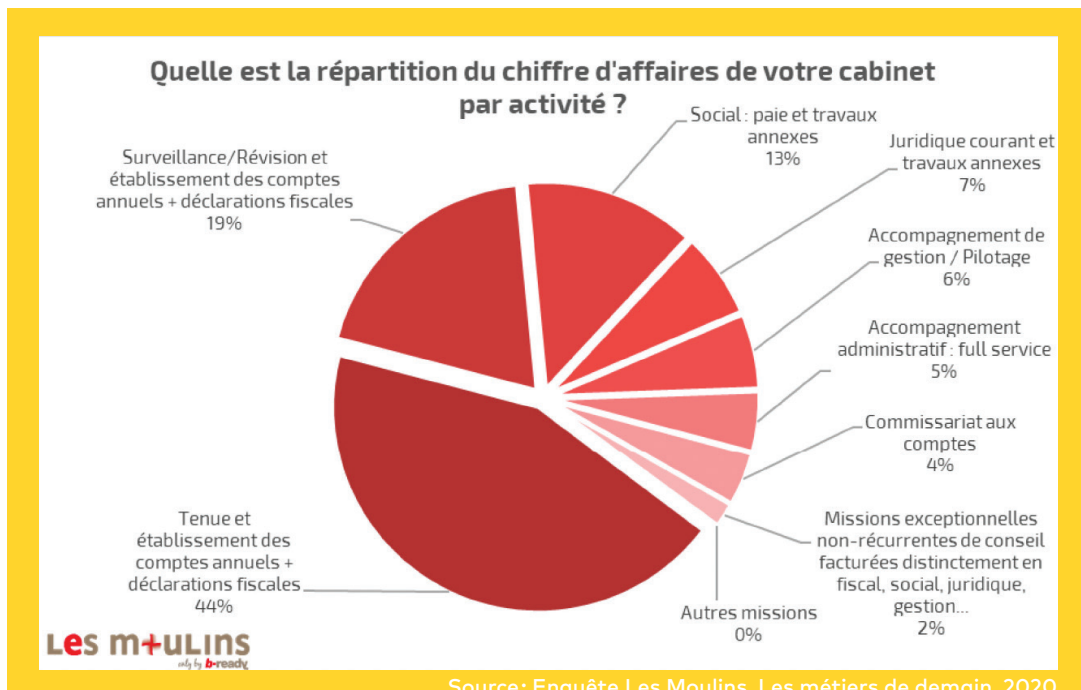
1



Un environnement qui se transforme

Un sondage mené lors du premier atelier de cette saison 2 a montré que 54% des experts-comptables réalisent moins de 5% de leur chiffre d'affaires hors des traditionnelles missions comptables, sociales, juridiques ou d'audit. 77% des experts-comptables interrogés réalisent moins de 20% de leur chiffre d'affaires dans ce domaine.

C'est un chiffre assez logique, car traditionnellement, le modèle économique des cabinets était d'abord basé sur la mission de tenue des comptes. Ce modèle permettait de « subventionner » le conseil et l'accompagnement, bien souvent gratuits, par une mission traditionnelle rentable.





On ne va pas tout changer du jour au lendemain, il n'y aura pas de grand soir pour la transformation.

Il faut prendre le temps de la réflexion, définir un plan et une méthode. Il va falloir organiser la production et la commercialisation de nouvelles missions. Cela va impacter la mission traditionnelle.

**Ludovic Melot,
consultant, associé B-ready**

Or le panier moyen des missions traditionnelles diminue: en euros courants, il a perdu près de 20% entre 2002 et 2016. On imagine sans peine que l'automatisation des processus de production et la généralisation de la facture électronique ne vont faire qu'accélérer cette tendance. Lorsqu'une partie de la prestation est prise en charge par une machine, on crée mécaniquement une pression sur les honoraires.

Le full service comme réponse à l'évolution de la profession

Toutes les enquêtes le prouvent, les TPE/PME sont en attente de davantage d'accompagnement. Or les cabinets d'expertise comptable sont extrêmement légitimes pour répondre à ce besoin: ils bénéficient à la fois d'un taux de confiance très élevé de la part de leurs clients, et des données nécessaires pour proposer ces services. Par ailleurs, l'élargissement du périmètre d'exercice de la profession de ces dernières années rend possibles de nouvelles missions. Plus qu'une opportunité, c'est un enjeu stratégique: si les experts-comptables ne répondent pas à ce besoin exprimé par les entreprises, d'autres acteurs, extérieurs à la profession, le feront.

Les missions de full service offrent donc une réponse adaptée à l'évolution de la profession:

- »» **Elles répondent aux attentes des clients**
- »» **Elles répondent aux critères des cabinets: production par des collaborateurs généralistes, maîtrise technique, lien permanent avec le client, récurrence du chiffre d'affaires**
- »» **Elles sont aussi beaucoup plus faciles à mettre en œuvre que les missions de conseil de haut niveau.**






**LES INGRÉDIENTS
INDISPENSABLES
POUR SE LANCER
DANS UNE MISSION
DE FULL SERVICE**

2



Concrètement, quelle est la recette pour déployer des missions de full service au sein du cabinet ?



Avant tout, gagner du temps sur les tâches de production, en s'appropriant les outils qui permettent d'automatiser les tâches les plus chronophages, et en optimisant les méthodes et processus de production.

Ensuite, impliquer les collaborateurs dans le projet, car la transformation ne peut venir uniquement d'en haut.

Une fois ces 2 étapes franchies, 8 « ingrédients » sont nécessaires pour mener la recette à son terme.

Rédiger la fiche technique de la mission

Ce document à usage interne liste tout ce qui sera nécessaire pour mener à bien la mission. Il doit répondre aux questions suivantes :

- » quels sont les prérequis de la mission, côté client et côté cabinet ?
- » quel est le processus de réalisation de la mission (étapes, temps à y passer, l'articulation avec les missions actuelles, etc.) ?
- » qui fait quoi ? quand (à la fois côté client et côté cabinet) ?
- » avec quels outils ?

Rédiger la plaquette de la mission

La plaquette est un outil essentiel pour tester une nouvelle idée de mission auprès de quelques clients, et rôder son discours commercial. Il ne s'agit pas à ce stade de réaliser un document commercial parfaitement abouti, mais simplement de :

- » préciser la ou les cibles de la mission ;
- » décrire les caractéristiques et les bénéfices clients de la mission ;
- » construire un argumentaire de présentation de la mission, à diffuser à tous les collaborateurs qui sont en lien avec les clients concernés.

Découper les missions en blocs de tâches

Pour remettre à plat les processus de production du cabinet, il n'est plus possible d'appréhender les missions comme des ensembles monolithiques, mais plutôt de les découper en bloc de tâches. Pour cela il convient de :

- » recenser toutes les missions du cabinet ;
- » lister toutes les tâches qui composent ces missions ;
- » regrouper ces tâches en blocs de tâches homogènes (série de tâches



qui peut être pris en charge par un même profil de collaborateur) ;

» estimer le temps passé sur chaque bloc de tâches.

Définir les compétences nécessaires pour chaque bloc de tâches

Il peut s'agir de compétences techniques, mais aussi de compétences sectorielles et surtout de compétences transverses. Pour cela il faut :

- » partir du travail sur les blocs de tâches des différentes missions, en commençant par les missions traditionnelles ;
- » identifier les compétences nécessaires à la réalisation de blocs de tâches composant la mission ;
- » évaluer le degré de maîtrise nécessaire de ces différentes compétences.

Réaliser un état des lieux des compétences

C'est une étape majeure de la préparation, plus longue et difficile que les précédentes, à travailler avec les collaborateurs, de façon individuelle. Elle permet d'identifier les points forts du cabinet tout en valorisant les collaborateurs. Cela implique de :

- » créer une grille des compétences: de quelles compétences a-t-on besoin pour les missions ?
- » faire remplir cette grille à toute l'équipe, pour qu'ils indiquent les compétences utilisées ou non utilisées ;
- » valider ensemble les compétences de chacun, collaborateur par collaborateur ;
- » tirer les conséquences de ce travail pour établir la cartographie des compétences du cabinet.

Adapter les compétences

Une fois les besoins en compétences clairement identifiés, c'est le moment de prévoir un plan d'action pour combler l'écart entre les compétences nécessaires et les compétences disponibles. Comment faire ?

- » partir des compétences actuelles et de celles à maîtriser demain ;
- » mesurer l'écart entre les deux ;
- » lister les compétences à renforcer / acquérir au niveau de l'équipe et au niveau individuel ;
- » établir les plans de formation et de recrutement, ou en attendant avoir recours à des solutions de sous-traitance ou d'externalisation par exemple.



Le choix des missions dépend de la nature de nos clients et des compétences disponibles au sein des cabinets.

Le client exprime rarement clairement son besoin, il faut donc avoir une démarche opportuniste pour développer de nouvelles missions. Le fait de les formaliser dans un premier temps avec la fiche technique puis ensuite avec la fiche commerciale permet de les clarifier vis-à-vis des équipes et des clients.

Pour les tester ensuite, il est fortement conseillé de choisir les clients les plus compréhensifs et les collaborateurs les plus volontaires.

Ludovic Melot,
consultant, associé B-ready

Imbriquer la nouvelle mission avec les anciennes

Après avoir « déconstruit » les missions, il faut désormais « reconstruire » l'offre, et pour cela :

- » lister toutes les missions découpées en blocs de tâches et les clients susceptibles d'être intéressés ;
- » supprimer les doublons communs à plusieurs missions, comme la collecte des informations, ou la révision périodique par exemple ;
- » trier les blocs de tâches par ordre chronologique (par exemple : facturation, tenue, révision, entretiens clients, etc.) ;
- » prioriser les dossiers accompagnés, en commençant par les dossiers comprenant une mission d'accompagnement.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les clients ne sont généralement pas gênés par le fait d'avoir un interlocuteur spécialisé par type de tâche ou de mission. Il suffit de bien les informer !



Affecter les tâches aux (bons) collaborateurs

C'est important pour positionner les collaborateurs sur des tâches qu'ils apprécient, garantir un haut niveau de compétences sur chaque tâche, et optimiser les compétences rares. Concrètement, il faut :

- » identifier les blocs de tâches les plus simples à réaliser, celles que tout le monde ou presque sait faire au sein du cabinet ;
- » affecter ces blocs de tâches à la personne qui « ne sait faire que ça » : c'est le principe de subsidiarité ;
- » libérer les personnes qui peuvent faire autre chose de ces tâches ;
- » répéter cette méthode pour chaque bloc de tâches de chaque mission.



COMMENT CONSTRUIRE UN ARGUMENTAIRE ?

SUR LA BASE DE L'ATELIER 8 SAISON 1

Après avoir pensé à de nouvelles missions, il est important, pour les commercialiser, de construire un argumentaire solide afin de formaliser ces nouvelles offres de services aux clients. De manière synthétique, voici quelques conseils pour aider les cabinets à élaborer cet argumentaire.

De manière générale, pour construire un argumentaire convaincant, trois approches sont possibles :

- » démontrer en s'appuyant sur des faits (approche scientifique) ;
- » persuader en faisant appel aux sentiments, motivation des destinataires ;
- » convaincre en faisant appel à la logique.

1

Faire preuve d'empathie

Le cabinet doit montrer à ses clients qu'il a bien compris leur situation (leurs besoins, leurs envies, leurs contraintes...).

2

Construire une proposition de valeur

Il faut ensuite construire une proposition de valeur.

Deux niveaux sont possibles :

1. développer le chiffre d'affaires du client ;
2. lui faire réaliser des économies.

3

Anticiper les objections éventuelles du client

Enfin, il est également important

d'anticiper les objections du client en évitant certaines phrases, par exemple : « ça ce n'est rien du tout à mettre en place, je ne peux pas le faire avant telle date », ou « ne vous inquiétez pas ».

Les membres du cabinet doivent plutôt privilégier : « nous avons toutes les compétences pour avancer, je peux vous envoyer un projet pour telle date », ou « soyez serein ».





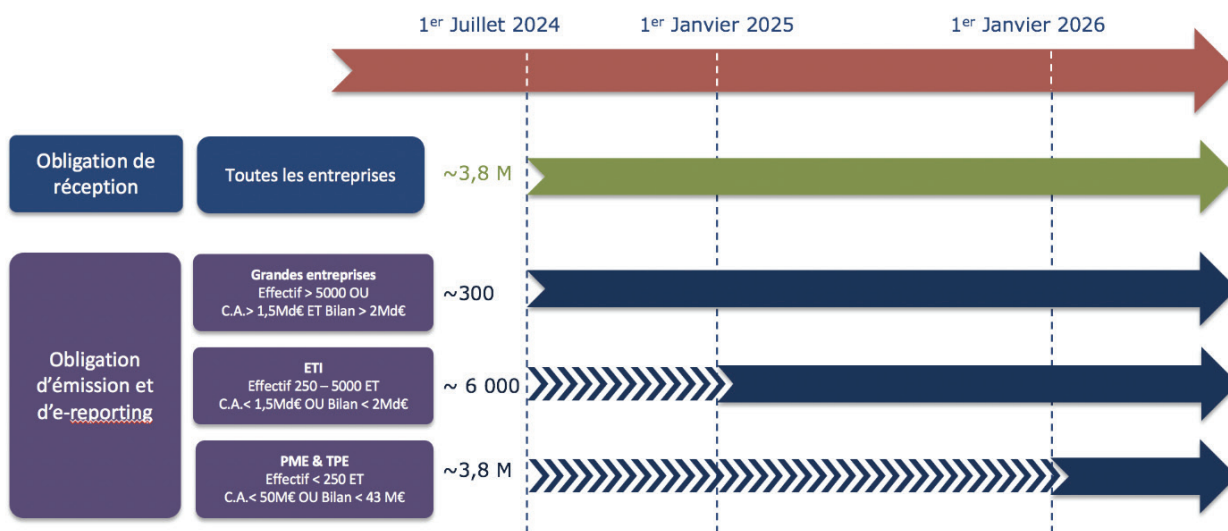
**FACTURATION
ÉLECTRONIQUE:
CE QU'IL FAUT SAVOIR
AVANT DE SE LANCER**



Calendrier de la réforme

La facture électronique est une rupture professionnelle, une vraie transformation pour l'écosystème de la profession. Son entrée en vigueur se fera toutefois de façon progressive, en 3 temps :

1^{er} juillet 2024, 1^{er} janvier 2025 et 1^{er} janvier 2026.



E-invoicing et e-reporting

La réforme de la facture électronique regroupe en fait deux grands axes : le e-invoicing, et le e-reporting.

Le e-invoicing, qui consiste à transmettre des pièces (factures) au format électronique, s'applique aux transactions entre assujettis à la TVA en France (BtoB). Il impose un double flux de transmission : vers le client, et vers l'administration fiscale. La transmission se fait au fur et à mesure, facture par facture.

Le e-reporting s'applique quant à lui aux transactions BtoB internationales, aux transactions BtoC avec facture et aux acquisitions intra-communautaires. Il ne s'agit pas ici de transmettre des pièces mais bien des données de facturation relatives aux flux de paiement ou d'encaissement.

On a donc un flux unique vers l'administration fiscale, avec une fréquence de transmission qui dépend du régime de TVA de l'entité.

Format structuré, non-structuré ou mixte: de quoi s'agit-il ?

Un format de facture est dit structuré lorsqu'il est lisible et exploitable par une machine. On garantit ainsi une vitesse de traitement élevée, mais l'exploitation par un être humain est complexe. C'est le cas d'un fichier XML ou EDI.

Un format de facture non structuré, au contraire, est lisible facilement par un être humain, mais plus difficilement par une machine. C'est le cas par exemple d'un PDF simple, qui ne peut être traité qu'après utilisation d'une solution de reconnaissance automatique de caractères.

Un format mixte, enfin, regroupe «le meilleur des mondes» en associant un fichier structuré et un non-structuré.

C'est le cas du format Factor-X.

Les formats de facture électronique

Des travaux européens ont conduit à l'établissement d'une norme, EN 16931, dit « modèle de données sémantiques ». Cette norme permet actuellement l'échange standardisé de factures au format EDI ou XML. Toutefois, ces formats, dits « structurés », sont peu adaptés aux petites entreprises.

Le format Factor-X est un format pensé pour les petites entreprises. Il est dit « mixte » parce qu'il inclut à la fois:

» une enveloppe de type PDF, lisible et compréhensible par un opérateur humain, signée ;

» dans l'enveloppe, un schéma XML contenant sous forme structurée les données de la facture.

Une météorite va heurter la planète comptable le 1^{er} juillet 2024. Nous allons changer de monde car à compter de cette date, une entreprise n'aura plus besoin de l'accord d'une autre entreprise pour lui envoyer une facture électronique.

Il faut avoir cette date en tête, le plan d'action du cabinet doit en tenir compte.

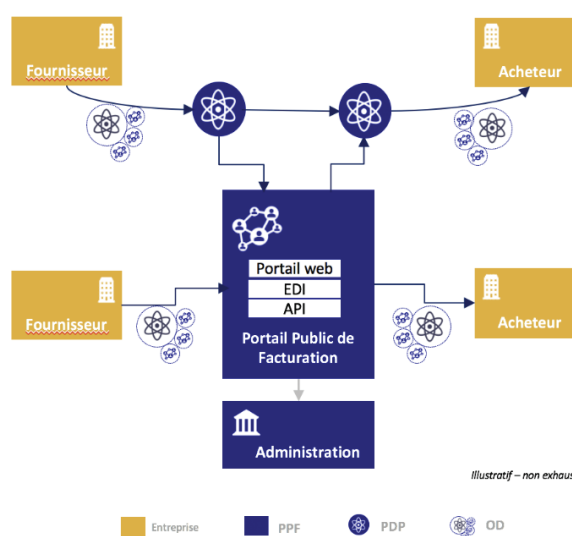
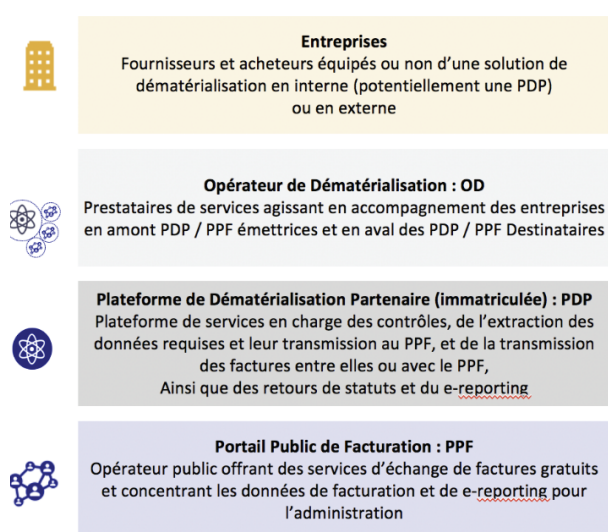


Stéphane Reynaud, directeur de publication de La Profession Comptable

Une architecture de transmission originale

La réforme de la facture n'inclut pas seulement un changement de format. C'est aussi un changement de mode de transmission. Les factures électroniques ne devront pas être transmises directement d'une entreprise à l'autre, mais déposées sur des plateformes, en recourant à trois types d'acteurs: le portail public de facturation (PPF), les plateformes de dématérialisation partenaire (PDP), et les opérateurs de dématérialisation (OD).

ACTEURS DE LA CHAÎNE DE FACTURATION





**FACTURATION
ÉLECTRONIQUE:
FAIRE LE DIAGNOSTIC
NUMÉRIQUE
DE SES CLIENTS**

4

Il est important de maîtriser la cartographie des outils digitaux car nous travaillons avec énormément d'outils. Certains clients en ont plusieurs et/ou des différents.

Il faut savoir si ces outils communiquent entre eux, comment ils communiquent si c'est le cas et savoir comment gérer les non communicants

**Céline Amyot, associée BBA,
expert-comptable/CAC,
consultante en transformation**



La facture électronique implique une transformation radicale des processus des entreprises. La réflexion sur les missions de full service peut donc débiter avec un diagnostic de l'organisation des clients.

Le diagnostic numérique

Cette mission permet de dépasser le cadre de la facture électronique pour entrer au cœur de l'organisation du client. En pratique, un collaborateur se rend chez le client pour dresser un état des lieux de la digitalisation de ses processus et établir une cartographie. Flux de ventes et d'achats, flux bancaires, moyens de communication, prises de commande, tout doit être passé en revue. Le diagnostic est ensuite formalisé sous la forme d'un compte-rendu, qui fournit des recommandations pratiques, par cycle ou par poste, pour aller plus loin dans la transformation numérique de l'entreprise.

Le diagnostic process des factures

Il s'agit ici d'auditer la totalité du processus de facturation d'une entreprise. Avec quels outils l'entreprise conçoit-elle ses factures ? Comment les transmet-elle ? Les factures établies sont-elles conformes à la réglementation actuelle, et à celle prévue dans le cadre de la réforme de la facture électronique ? La piste d'audit fiable est-elle documentée ? Dans le cas où l'entreprise sera soumise aux obligations de e-reporting, pourra-t-elle transmettre ses données de facturation ?

Avec l'arrivée de la facture électronique, de nouvelles mentions sont obligatoires sur les factures, et d'autres le seront au 1er janvier 2026. La conformité de facture va donc devenir un vrai sujet pour le cabinet. Cette mission se conclut par l'émission d'un compte-rendu, qui formule des recommandations.

Pour en savoir plus sur les missions de diagnostic, visionnez le replay du 4^e épisode de la saison 2 des Ateliers de la transformation, en scannant ce QR-code.





**FACTURATION
ÉLECTRONIQUE:
PRÉPARER
LA MISE EN
CONFORMITÉ**

5



Une fois le diagnostic effectué, et si le client le souhaite, il est possible de mettre en œuvre les recommandations formulées. En matière de facturation le champ des possibles est immense, quand on sait qu'environ 40 à 65% des clients de cabinet n'ont pas de logiciel compatible Factor-X et qu'Excel est la principale solution utilisée !

L'assistance au choix de logiciel de facturation

La phase de diagnostic a permis de décrire précisément les besoins de l'entreprise dans ce domaine. Or il existe de très nombreux logiciels de facturation, avec des caractéristiques et des fonctionnalités différentes. Quels sont les critères à prendre en compte pour accompagner les clients dans ce domaine ?

- la conformité à la réglementation future (émission au format Factor-X notamment) ;
- l'interopérabilité avec les outils de production du cabinet ;
- l'expérience utilisateur ;
- les éventuelles spécificités sectorielles ;
- le coût de la solution.

Une mission complète inclura le paramétrage du logiciel sur site, voire une formation à l'outil, et une assistance à la mise en production. Il convient aussi de bien définir la suite: qui sera l'interlocuteur du client en cas de problème? Un collaborateur ou directement le service support de l'éditeur? Tout cela doit être clairement prévu en amont, et contractualisé.

La mise en place d'un process complet de facturation électronique

Dans cette mission, l'expert-comptable propose à son client de mettre en place son écosystème de facturation électronique. Toutes les étapes de la chaîne de facturation doivent donc être passées en revue:

- l'émission, incluant un accompagnement au choix du logiciel de facturation ;
- le scellement de la facture, avec une assistance au choix de la PDP, en fonction des besoins du client ;





Avec l'automatisation de la saisie, les collaborateurs occupés principalement à cette tâche peuvent passer plus de temps sur ce type de nouvelles missions.

Cela leur donne un nouveau souffle et permet de relancer l'attractivité de la profession. On rend le cabinet attractif pour un autre profil que celui de collaborateurs comptables.

Il ne faut pas se fermer à de nouveaux profils, cela enrichit le cabinet et le service que l'on rend aux clients.

**Céline Amyot, associée BBA,
expert-comptable/CAC,
consultante en transformation**



»» les conditions d'archivage numérique ;

»» le respect et la documentation de la piste d'audit fiable.

Dans les entreprises de taille plus importante, il est possible d'enrichir cette mission avec des briques supplémentaires, comme une formation plus générale aux enjeux de la facture électronique, des tests de procédure spécifique, ou un audit de sécurité anti-fraude.

La mission « full fact »

C'est la mission « all inclusive » de l'accompagnement à la facture électronique. Ici, le cabinet prend en charge la totalité du processus de facturation, réalise la facture pour le compte du client, et s'assure de sa transmission et de son archivage.

Cela implique bien sûr de mettre en place un système d'échange pour collecter les éléments nécessaires à la réalisation de la facturation: préparation des devis via une solution spécifique ou une application smartphone, ou point régulier avec le client pour en discuter.



Pour en savoir plus sur les missions de diagnostic, visionnez le replay du 4^e épisode de la saison 2 des Ateliers de la transformation, en scannant ce QR-code.



10 MISSIONS À RÉALISER AUTOUR DE LA FACTURE ÉLECTRONIQUE

La facture électronique est un enjeu majeur pour les cabinets. Elle représente une source d'opportunités de nouvelles missions à proposer aux clients.

Nous listons ici 10 missions à réaliser autour du passage à la facture électronique, en fonction de la typologie de clients :

1

Réalisation d'un diagnostic numérique du client.

2

Réalisation d'un diagnostic Process factures du client

3

Aide à l'implantation d'un outil de facturation conforme à la facture électronique



4

Mise en place d'un process facturation électronique sécurisé

5

Réalisation de missions « full fact »

6

Réalisation d'un diagnostic impact facturation électronique

7

Aide aux choix d'une PDP ou PPF

8

Formation à la facture électronique sur PDP ou PPF

9

Mise en place de tests de procédure facture électronique et sécurité anti fraude

10

Informations aux services comptables et décideurs



LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES EN PRATIQUE



BON À SAVOIR

Les missions de recouvrement amiable sont ouvertes aux experts-comptables depuis 2019 et la loi Pacte. Elles peuvent faire l'objet, sous condition, d'une facturation en honoraires de succès.

Toutefois, contrairement au recouvrement amiable, le recouvrement contentieux n'est pas ouvert aux professionnels de l'expertise comptable. C'est une mission qui relève des commissaires de justice, anciennement connus sous le nom d'huissiers.



La gestion de trésorerie est une fonction absolument vitale des entreprises, tout particulièrement en période de crise et d'incertitude économique. L'enjeu n'est pas neutre: près de 25% des faillites des TPE/PME ont pour origine des retards de paiement, et ces problématiques de gestion du BFR ne devraient faire que s'accroître avec l'arrivée de la facture électronique.

Par ailleurs, les entreprises vont avoir besoin d'accompagnement pour gérer la complexité liée à la gestion de leurs ventes, ne serait-ce que pour gérer les différents statuts du cycle de vie de la facture.

Le suivi de l'encaissement des créances

Ce premier niveau d'accompagnement consiste à donner à l'entreprise une visibilité régulière sur son poste clients et à l'alerter lorsque des échéances sont dépassées. En pratique, la facture électronique et les plateformes vont permettre d'anticiper les échéances à venir, et de mettre automatiquement en évidence les retards de paiement. La réalisation de cette mission devrait donc s'en trouver facilitée.

Le recouvrement « simple »

C'est l'étape d'après. Dans le cadre de cette mission, l'expert-comptable ne se contente pas de signaler à son client des retards de paiement. Il a convenu avec lui le délai dans lequel il pourra adresser un premier niveau de relance. Là encore, les futures plateformes de factures électroniques devraient rendre ce type de mission plus simple et automatisable.

L'expérience des pays qui ont déjà mis en place la facture électronique montre qu'il existe parfois une période de flottement, avec des factures rejetées, ou mal adressées. Le suivi des encaissements peut donc s'avérer crucial dans la période à venir.



Nous serons bientôt dans une logique de proposition d'offres de services de la part des cabinets.

Si le client est fondé à refuser une offre de service qui ne correspond pas d'après lui à son besoin, l'expert-comptable est également fondé à choisir des clients réceptifs aux offres de services créées et proposées par son cabinet.

Stéphane Reynaud,
directeur de publication
de La Profession Comptable

Le mandat de recouvrement amiable

Dans cette situation, le cabinet est mandaté par l'entreprise pour appeler le client final, et faire le point sur son dossier. Bien sûr, il ne s'agit pas ici d'avoir une approche agressive, mais de comprendre les éventuelles difficultés rencontrées pour trouver la solution la plus avantageuse pour les deux parties. Cette mission permet de décharger le dirigeant d'une tâche qui lui est souvent désagréable.

Dans ce domaine, l'important est d'agir vite. Aux Etats-Unis, où près de 40% des cabinets proposent ce type de missions, le constat est clair: chaque mois qui passe réduit de 22 à 23% les chances de recouvrer la créance. C'est d'ailleurs un argument fort pour convaincre l'entreprise de confier cette mission au cabinet.

En pratique, cette mission se fait sous la responsabilité de l'entreprise, qui doit désigner précisément les créances qui doivent faire l'objet de ce recouvrement amiable.



Pour en savoir plus sur les missions liées au recouvrement de créances et notamment leur mise en place pratique, visionnez le replay du 5e épisode de la saison 2 des Ateliers de la transformation, en scannant ce QR-code



Cette mission va beaucoup se structurer avec l'arrivée de la facture électronique, c'est une opportunité très forte, il faut en profiter. Si nous n'allons pas vers ce type de missions, de nouveaux acteurs vont s'intéresser à ces processus de paiement.

Cette mission répond à un réel besoin de nos clients, la gestion de trésorerie est vitale pour une entreprise, notamment avec l'augmentation des risques financiers.

Stéphane Reynaud,
directeur de publication
de La Profession Comptable

Les experts-comptables peuvent aussi se positionner sur le deuxième volet de la gestion de trésorerie au sein des TPE/PME: les missions liées au mandat de paiement. Ce type de missions, encore peu pratiquées en France, est monnaie courante au Royaume-Uni, aux Etats-Unis ou en Australie par exemple. On distingue deux grands types de missions:

- » les missions d'assistance au processus achats-fournisseurs ;
- » les missions de mandat de paiement des dettes.

L'assistance au processus achats-fournisseurs

Cette mission, que l'on peut assimiler à une direction achats externalisée, peut se découper en 6 étapes:

- » la définition du besoin: à combien de fournisseurs s'adresse l'entreprise? Comment sont-ils sélectionnés? Selon quels critères et avec quelle procédure?
- » la recherche de fournisseurs: l'expert-comptable peut aider l'entreprise à sécuriser sa chaîne d'approvisionnement, en doublant certains fournisseurs, mais aussi en analysant leur solidité financière ;
- » l'appel d'offres: préparation d'un cahier des charges et lancement de l'appel d'offres;
- » l'analyse de l'offre;
- » la négociation;
- » la contractualisation, qui est une étape souvent négligée dans les entreprises, qui ne disposent parfois pas du contrat, ou ne connaissent pas bien les conditions générales de vente de leurs clients.

En pratique, elle peut être réalisée par des profils autres que comptables, dotés avant tout d'un bon relationnel ou de bonnes capacités de négociation.

Création d'un processus de validation et de paiement des factures

Les entreprises françaises sont peu digitalisées. Il y a donc un vrai besoin de numérisation de ce processus. L'expert-comptable peut accompagner le client dans cette démarche en lui proposant:

- » l'aide au choix d'une plateforme pour gérer la réception et le paiement



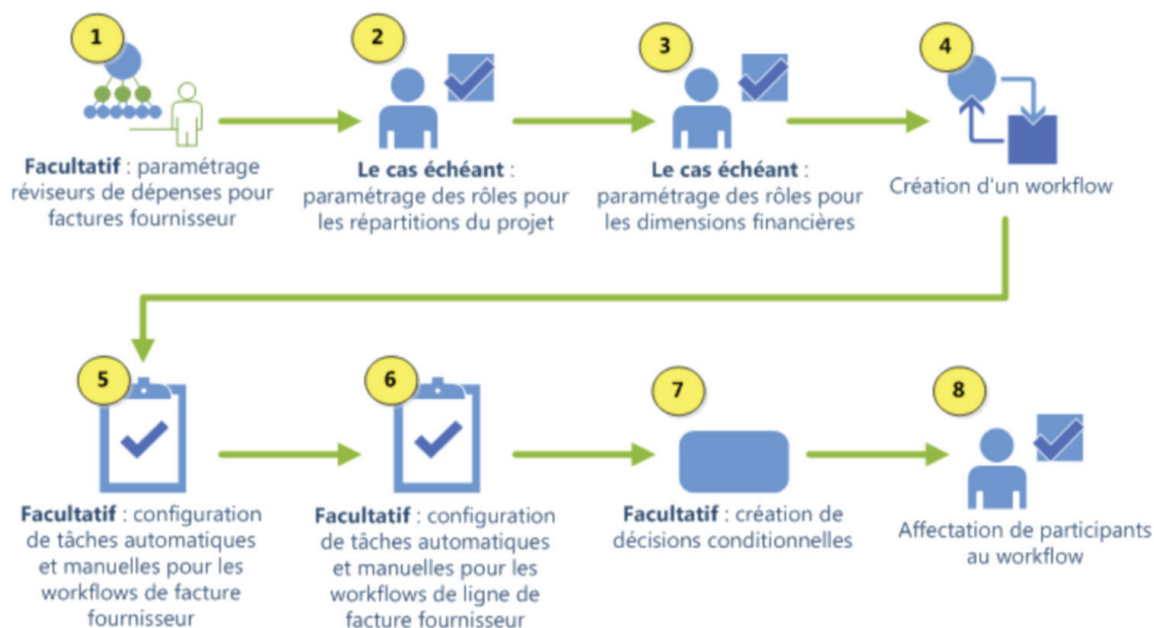
Pour en savoir plus sur les missions liées au cycle achat/fournisseurs, visionnez le replay du 7^e épisode de la saison 2 des Ateliers de la transformation, en scannant ce QR-code.

de ses factures fournisseurs ;

- » le paramétrage de cette plateforme, en fonction de ses besoins ;
- » la création de workflows de validation et de paiement des factures, pour à la fois améliorer la gestion des tâches administratives de l'entreprise, et réduire les risques de fraude.

Cette mission, située à mi-chemin entre le contrôle interne et l'assistance administrative, peut s'adresser à la fois aux entreprises :

- » qui n'ont jamais structuré de fonction de gestion des fournisseurs ;
- » qui ont déjà ce type de fonction en interne, mais qui souhaitent la moderniser à l'occasion de la réforme de la facture électronique.



Gestion pour le compte du client du paiement des dettes fournisseurs

Il s'agit ici de décharger le dirigeant d'entreprise d'un travail qui n'est actuellement pas optimisé. Gérer les paiements est une tâche chronophage, souvent négligée par le chef d'entreprise, ce qui peut avoir des conséquences négatives sur sa trésorerie.

Cette mission se découpe en 6 étapes :

- » réception et tri des factures par échéance ;
- » préparation du bon à payer ;
- » préparation de l'échéancier ;
- » validation de l'échéancier ;
- » réalisation du paiement ;
- » établissement d'un compte-rendu périodique.

En pratique, le paiement est déclenché par le cabinet à partir du compte de l'entreprise, sans transfert de fonds par les comptes du cabinet d'expertise comptable. Toutefois, la mission implique la signature d'un mandat spécifique et l'utilisation de code d'accès aux comptes de l'entreprise créés spécialement pour le cabinet. Là encore, ces étapes pourront être simplifiées et automatisées en grande partie par les futures plateformes de facture électronique.



**MARKETER
CES NOUVELLES
MISSIONS
ET OSEZ
LES VENDRE**



8



Après avoir passé en revue quelques missions de full service rendues possibles ou enrichies par la généralisation de la facture électronique, voyons maintenant comment les valoriser auprès des clients et prospects.

Préciser la cible

« Ne faites pas un produit pour tout le monde, parce que ce sera un produit pour personne ». Cette phrase de Seth Godin, spécialiste du marketing, résume l'importance de cette première étape. Elle permet aussi de comprendre qu'aucune des missions mentionnées dans ce livre blanc n'intéressera l'ensemble des clients du cabinet. L'identification du public cible permet donc :

- » de proposer des missions qui répondent exactement aux attentes de chaque client ;
- » d'adapter la communication et le discours du cabinet à chaque cible.

En pratique, il est possible d'utiliser un outil CRM, ou tout simplement un tableau Excel.

Écouter les clients

Les cabinets d'expertise comptable vont devoir passer d'une offre très standardisée et obligatoire (déclarations de TVA, assemblées générales, bulletins de paie, etc.) à des missions facultatives et peu ou pas normées. L'écoute du client pour comprendre ses besoins s'avère donc plus que jamais indispensable. Le risque majeur dans ce domaine est de croire que l'on connaît parfaitement les problématiques de ses clients. Il faut au contraire les interroger, les laisser parler, prendre le temps d'ouvrir la discussion pour être sûr de capter leurs besoins réels, et non ce qu'on imagine être leurs besoins.

Définir les caractéristiques et bénéfices de la mission

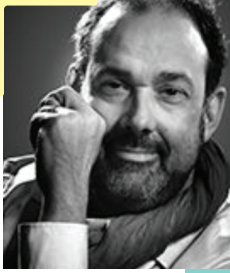
L'établissement d'un argumentaire permet de formaliser cette étape. Ce document doit notamment préciser :

- » les caractéristiques objectives de la mission ;
- » les bénéfices que peut en retirer le client, qui peuvent être de nature différente : sérénité, temps gagnés, ou économies générées par exemple.



Pour en savoir plus sur les différentes étapes qui permettent de packager son offre, visionner le replay de l'atelier 7 de la saison 1 des Ateliers de la transformation en scannant ce QR-code.





Depuis des années nous n'avions pas à faire de marketing ni de vente, mais cela a changé. Il va falloir se mettre à vendre car les nouvelles missions ne seront plus obligatoires et les clients ne les achèteront que s'ils en ont envie

Philippe Barré
expert-comptable et commissaire
aux comptes, fondateur associé
du cabinet B-ready

L'objectif est de construire et de faire évoluer ce document avec les clients successifs. L'étape suivante est de préparer une plaquette pour pouvoir tester le discours commercial auprès de quelques clients (pour plus de détail, voir le chapitre « Les ingrédients indispensables pour se lancer dans une mission de full service » de ce livre blanc).

DES EXEMPLES DE CRITÈRES POUR IDENTIFIER LES CIBLES POUR DES MISSIONS DE FULL SERVICE

- » Petite entreprise en croissance
- » Entreprises qui fournissent systématiquement leurs pièces comptables en désordre et/ou en retard
- » Absence de ressources administratives internes
- » Dirigeant inquiet
- » Dirigeant débordé

Fixer le prix de la mission

C'est un sujet souvent compliqué, parce que la profession n'a pas, historiquement, l'habitude de vendre du temps plus qu'une prestation. Or la facturation au forfait est beaucoup plus adaptée aux missions de full service. Dans ces conditions, comment trouver le « bon prix » ?

La réflexion sur le prix doit permettre de trouver un point d'équilibre entre être rentable et trouver des clients prêts à payer ce prix. Dans ce domaine comme dans d'autres, il est recommandé d'avancer pas à pas, en testant l'offre, et donc le prix, auprès de quelques clients avant de la déployer.

Annexes fournies par le CROEC: tous les exemples de lettre de mission sur les différentes missions d'accompagnement de la facture électronique



ANNEXES



EXEMPLE DE LETTRE DE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN PLACE DE LA FACTURE ÉLECTRONIQUE



- DIAGNOSTIC DE MATURITÉ NUMÉRIQUE -





EXEMPLE D'AVENANT D'ACCOMPAGNEMENT À L'AMELIORATION DU PROCESSUS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT



(Validé par la Commission des normes professionnelles le 18/11/2021)





EXEMPLE D'AVENANT D'ACCOMPAGNEMENT À L'AMÉLIORATION DU PROCESSUS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Coordonnées de l'expert-comptable¹:

- »»» Dénomination sociale de la structure d'exercice professionnel / nom de l'expert-comptable,
- »»» Adresse géographique, et si elle est différente, adresse du siège social,
- »»» Numéro de téléphone et adresse électronique.

Informations à fournir ou à mettre à la disposition du client²:

- »»» Statut et forme juridique de la structure d'exercice professionnel,
- »»» Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés,
- »»» Nom et adresse du Conseil régional de l'Ordre auprès duquel la structure d'exercice professionnel est inscrite,
- »»» Numéro individuel d'identification à la TVA.

À l'attention de la direction de l'entité,

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez en envisageant de nous confier, en qualité d'expert-comptable³, une mission d'accompagnement à l'amélioration du processus de facturation et de paiement.

Le présent document constitue un avenant à notre lettre de mission établie le ... dans le cadre de notre mission principale ... **(préciser la nature de la mission principale)**, incluant les conditions générales.

1- Informations à fournir obligatoirement au client (Art. L 111-1 et R 111-1 du code de la consommation), figurant habituellement sur le papier à en-tête

2- Art R 111-2 du code de la consommation

3- Expert-comptable: Ce terme désigne les experts-comptables et les salariés autorisés à exercer la profession d'expertise comptable aux termes de l'article 83 ter ou 83 quater de l'ordonnance du 19 septembre 1945.



**EXEMPLE
DE LETTRE DE MISSION
D'ACCOMPAGNEMENT
À LA MISE EN PLACE D'UN
OUTIL DE FACTURATION
ÉLECTRONIQUE**

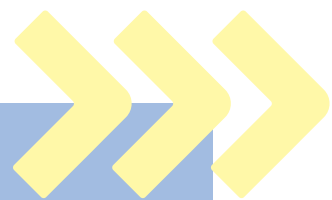




EXEMPLE DE LETTRE DE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN PLACE DE LA FACTURE ELECTRONIQUE

- DIAGNOSTIC DU PROCESSUS DE FACTURATION -





**EXEMPLE DE
MANDAT DE
RECOUVREMENT
AMIABLE DES CRÉANCES**





EXEMPLE DE MANDAT DE RECouvreMENT AMIABLE DES CRÉANCES



Je soussigné, YY (*nom du client*), mandate XX (*structure d'exercice professionnel ou expert-comptable personne physique*) pour procéder au recouvrement amiable pour mon compte des créances détaillées ci-après en annexe 1.

Les créances objets du présent mandat doivent être recouvrées sur le ou les comptes bancaires suivants :

- compte n° _____ ouvert auprès de l'établissement bancaire ZZ,
- compte n° _____ ouvert auprès de l'établissement bancaire ZZ.

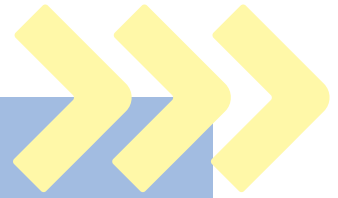
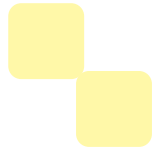
Ce mandat, donné conformément aux textes réglementant l'expertise comptable (alinéa 4 de l'article 22 de l'Ordonnance n° 45-2138 du 19 septembre 1945 et article 151-4 du décret n° 2012-432 du 30 mars 2012), s'inscrit dans le cadre d'une mission définie dans une lettre de mission conclue avec XXXX (*structure d'exercice professionnel ou expert-comptable personne physique*) le/..

En plus de prévoir la détermination des honoraires liés à cette mission, cette lettre de mission détaille les conditions et les modalités de la garantie donnée par XX à YY contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue en raison de l'activité de recouvrement des créances.

Ce mandat prendra fin en même temps que la lettre de mission ou par dénonciation du mandat par l'une des parties.


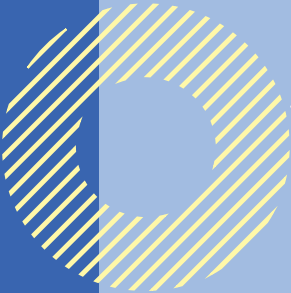

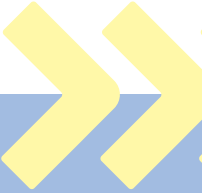

Fait à ..., le ... YY XX





**EXEMPLE DE LETTRE DE
MISSION D'ASSISTANCE
ADMINISTRATIVE
À LA RÉALISATION
DES FACTURES DE
VOTRE ENTREPRISE**





**EXEMPLE DE LETTRE DE
MISSION D'ASSISTANCE
ADMINISTRATIVE À
LA RELANCE DU
RÈGLEMENT DES
FACTURES CLIENTS**



MISSION FACTURATION ET RECOUVREMENT DES CRÉANCES CLIENTS

Coordonnées de l'expert-comptable¹:

- » Dénomination sociale de la structure d'exercice professionnel / nom de l'expert-comptable,
- » Adresse géographique, et si elle est différente, adresse du siège social,
- » Numéro de téléphone et adresse électronique.

Informations à fournir ou à mettre à la disposition du client²:

- » Statut et forme juridique de la structure d'exercice professionnel,
- » Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés,
- » Nom et adresse du Conseil régional de l'Ordre auprès duquel la structure d'exercice professionnel est inscrite,
- » Numéro individuel d'identification à la TVA.

Coordonnées du client³

Lettre de mission à Madame ..., Monsieur ...,

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez en envisageant de nous confier, en qualité d'expert-comptable³, une mission d'assistance administrative à la relance des factures clients de votre entreprise.

NOTRE MISSION

Durée de la mission

Notre mission débutera dès que la présente lettre de mission aura été signée ainsi que les conditions générales annexées.

Cette mission sera effectuée étape par étape et conformément au calendrier que nous aurons défini d'un commun accord. Elle prendra fin à la remise de notre synthèse.

1- Informations à fournir obligatoirement au client (Art. L 111-1 et R 111-1 du code de la consommation), figurant habituellement sur le papier à en-tête

2- Art R 111-2 du code de la consommation

3- Client: Ce terme comprend l'adhérent.

4- Expert-comptable: Ce terme désigne les experts-comptables et les salariés autorisés à exercer la profession d'expertise comptable aux termes de l'article 83 ter ou 83 quater de l'ordonnance du 19 septembre 1945.

Limites de la mission

Cette mission n'a pas pour objectif de déceler des erreurs, des actes illégaux ou autres irrégularités pouvant avoir lieu dans le cadre de votre projet.

Nous vous informons qu'en application de nos règles professionnelles, nous ne sommes tenus qu'à une obligation de moyens. En conséquence, nous ne pouvons pas nous engager sur la réussite de votre projet, et notre responsabilité ne saurait être engagée pour les décisions prises par vous dans le cadre de votre rôle de chef d'entreprise.

Exécution et déroulement de la mission

Notre intervention sera réalisée sous la direction de, responsable de la mission, qui pourra se faire assister en cas de besoin par d'autres intervenants du cabinet.

Nous vous proposons d'intervenir selon le planning suivant:

(Détaillez les dates ou périodes d'intervention ainsi que la nature des travaux qui seront effectués à ces dates)

Nous comptons sur votre coopération et sur celle de votre équipe pour nous communiquer les informations et documents nécessaires pour effectuer notre mission dans de bonnes conditions, à savoir notamment:

(Listez la nature des informations et des documents nécessaires à la mise en œuvre de la mission)

Modalités relationnelles

Nos relations seront réglées sur le plan juridique tant par les termes de cette lettre que par les conditions générales jointes (voir annexe 1) [le cas échéant: ainsi que par un tableau de répartition des obligations respectives entre votre entité et notre cabinet afin de réaliser cette mission dans des conditions optimales].

Tout aménagement devant éventuellement être apporté aux missions définies ci-dessus sera préalablement arrêté d'un commun accord.

Obligations d'identification

Dans le cadre des obligations qui nous incombent en application des dispositions du Code monétaire et financier relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, nous vous informons qu'à la date de la présente les informations et les documents requis en matière d'identification et relatés au paragraphe 6 des conditions générales jointes à la présente ne nous sont pas parvenus et que leur obtention est une condition suspensive pour la mise en œuvre de la prestation que vous souhaitez nous confier.



EXEMPLE DE LETTRE DE MISSION D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE À LA RELANCE DU RÈGLEMENT DES FACTURES CLIENTS

Honoraires

Nos honoraires seront facturés au forfait, soit **(à déterminer)** € HT.

Compte tenu du nombre de factures clients à analyser et à relancer annuellement nous vous proposons le montant d'honoraires suivant.:

(à déterminer).

Modifications apportées aux conditions générales

»»» **Note: Insérer ici les éventuelles dérogations apportées aux conditions générales. À défaut de dérogation, mentionner:**

Les parties, après en avoir discuté, sont convenues de n'apporter aucune dérogation aux conditions générales.

»»» Nous vous serions obligés de bien vouloir nous retourner un exemplaire de la présente et des annexes jointes, dont les conditions générales qui font partie intégrante de la lettre de mission, revêtues d'un paraphe sur chacune des pages et de votre signature sur la dernière page de la lettre de mission, attestant de votre prise de connaissance et acceptation de la lettre de mission et de ses annexes.

Nous vous prions de croire ...

»»» Fait à ..., en deux exemplaires

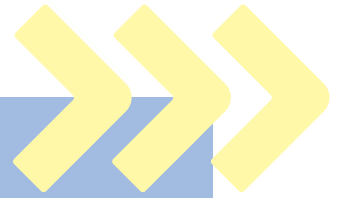
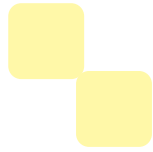
»»» **(Signatures)**

Le client

»»» Fait à ..., en deux exemplaires

»»» **(Signatures)**

Signature de la structure
d'exercice professionnel (re-
présentant légal /signature
sociale)



**EXEMPLE DE LETTRE DE
MISSION D'ASSISTANCE
AU RECOUVREMENT
AMIABLE DE VOS
CRÉANCES CLIENTS**





EXEMPLE DE LETTRE DE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN PLACE DE LA FACTURE ÉLECTRONIQUE

**DIAGNOSTIC DU PROCESSUS
ACHATS-FOURNISSEUR**



MISSION DE MANDAT DE PAIEMENT DES DETTES FOURNISSEURS

Coordonnées de l'expert-comptable¹:

- » Dénomination sociale de la structure d'exercice professionnel / nom de l'expert-comptable,
- » Adresse géographique, et si elle est différente, adresse du siège social,
- » Numéro de téléphone et adresse électronique.

Informations à fournir ou à mettre à la disposition du client²:

- » Statut et forme juridique de la structure d'exercice professionnel,
- » Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés,
- » Nom et adresse du Conseil régional de l'Ordre auprès duquel la structure d'exercice professionnel est inscrite,
- » Numéro individuel d'identification à la TVA.

Coordonnées du client³

Lettre de mission à Madame ..., Monsieur ...,

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez en envisageant de nous confier dans le cadre de la mise en place de la facture électronique au sein de votre entreprise en qualité d'expert-comptable⁴, une mission d'accompagnement au diagnostic du processus Achats-Fournisseurs de votre organisation.

NOTRE MISSION

Durée de la mission

Notre mission débutera dès que la présente lettre de mission aura été signée ainsi que les conditions générales annexées.

Cette mission sera effectuée étape par étape et conformément au calendrier que nous aurons défini d'un commun accord. Elle prendra fin à la remise de notre synthèse.

1- Informations à fournir obligatoirement au client (Art. L 111-1 et R 111-1 du code de la consommation), figurant habituellement sur le papier à en-tête

2- Art R 111-2 du code de la consommation

3- Client: Ce terme comprend l'adhérent.

4- Expert-comptable: Ce terme désigne les experts-comptables et les salariés autorisés à exercer la profession d'expertise comptable aux termes de l'article 83 ter ou 83 quater de l'ordonnance du 19 septembre 1945.



MISSION DE MANDAT DE PAIEMENT DES DETTES FOURNISSEURS

À votre demande nous pourrons par la suite vous accompagner dans la mise en place opérationnelle des solutions qui vous seront préconisées.

(À compléter, le cas échéant)

La présente mission respecte les dispositions des textes légaux et réglementaires applicables aux experts-comptables. Elle relève des « Autres prestations fournies à l'entité » prévue par le cadre de référence de l'Ordre des experts-comptables. Elle n'a pas pour objectif de déceler des erreurs, actes illégaux ou autres irrégularités susceptibles d'avoir lieu dans votre entreprise.

Limites de la mission

Cette mission n'a pas pour objectif de déceler des erreurs, des actes illégaux ou autres irrégularités pouvant avoir lieu dans le cadre de votre projet.

Nous vous informons qu'en application de nos règles professionnelles, nous ne sommes tenus qu'à une obligation de moyens. En conséquence, nous ne pouvons pas nous engager sur la réussite de votre projet, et notre responsabilité ne saurait être engagée pour les décisions prises par vous dans le cadre de votre rôle de chef d'entreprise.

Exécution et déroulement de la mission

Notre intervention sera réalisée sous la direction de, responsable de la mission, qui pourra se faire assister en cas de besoin par d'autres intervenants du cabinet.

Nous vous proposons d'intervenir selon le planning suivant:

(Détaillez les dates ou périodes d'intervention ainsi que la nature des travaux qui seront effectués à ces dates)

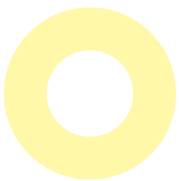
Nous comptons sur votre coopération et sur celle de votre équipe pour nous communiquer les informations et documents nécessaires pour effectuer notre mission dans de bonnes conditions, à savoir notamment:

(Lister la nature des informations et des documents nécessaires à la mise en œuvre de la mission)

Modalités relationnelles

Nos relations seront réglées sur le plan juridique tant par les termes de cette lettre que par les conditions générales jointes (voir annexe 1) [le cas échéant : ainsi que par un tableau de répartition des obligations respectives entre votre entité et notre cabinet afin de réaliser cette mission dans des conditions optimales].

Tout aménagement devant éventuellement être apporté aux missions définies ci-dessus sera préalablement arrêté d'un commun accord.





EXEMPLE DE LETTRE DE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN PLACE DE LA FACTURE ÉLECTRONIQUE



Obligations d'identification

Dans le cadre des obligations qui nous incombent en application des dispositions du Code monétaire et financier relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, nous vous informons qu'à la date de la présente les informations et les documents requis en matière d'identification et relatés au paragraphe 6 des conditions générales jointes à la présente ne nous sont pas parvenus et que leur obtention est une condition suspensive pour la mise en œuvre de la prestation que vous souhaitez nous confier.

Honoraires

Nos honoraires seront facturés au forfait, soit **(à déterminer)** € HT.

Modifications apportées aux conditions générales

»»» **Note: Insérer ici les éventuelles dérogations apportées aux conditions générales. À défaut de dérogation, mentionner:**

Les parties, après en avoir discuté, sont convenues de n'apporter aucune dérogation aux conditions générales.

»»» Nous vous serions obligés de bien vouloir nous retourner un exemplaire de la présente et des annexes jointes, dont les conditions générales qui font partie intégrante de la lettre de mission, revêtues d'un paraphe sur chacune des pages et de votre signature sur la dernière page de la lettre de mission, attestant de votre prise de connaissance et acceptation de la lettre de mission et de ses annexes.

Nous vous prions de croire ...

»»» Fait à..., en deux exemplaires

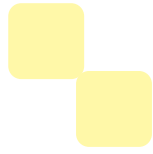
»»» **(Signatures)**

Le client

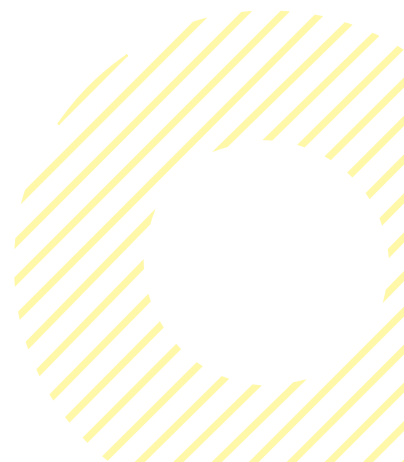
»»» Fait à ..., en deux exemplaires

»»» **(Signatures)**

Signature de la structure d'exercice professionnel (représentant légal /signature sociale)



EXEMPLE DE MANDAT DE PAIEMENT DES DETTES



EXEMPLE DE MANDAT DE PAIEMENT DES DETTES

Je soussigné, YY (**nom du client**), Dirigeant de la société ou de l'entreprise (nom de l'entreprise) mandate XX (**structure d'exercice professionnel ou expert-comptable personne physique**) afin de procéder au paiement des dettes pour mon compte, par virement électronique.

Pour réaliser sa mission XX obtiendra des banques de YY des codes d'accès spécifiques aux comptes bancaires suivants:

- compte n° _____ ouvert auprès de l'établissement bancaire ZZ
- compte n° _____ ouvert auprès de l'établissement bancaire ZZ

Ce mandat, donné conformément aux textes réglementant l'expertise comptable (alinéa 4 de l'article 22 de l'Ordonnance n° 45-2138 du 19 septembre 1945 et article 151-3 du décret n° 2012-432 du 30 mars 2012), s'inscrit dans le cadre d'une mission définie dans une lettre de mission conclue avec XX le/.../...

Ce mandat prendra fin en même temps que la lettre de mission ou par dénonciation du mandat par l'une des parties.

Fait à ..., le ... YY XX





EXEMPLE¹ DE LETTRE DE MISSION D'EXAMEN DE CONFORMITÉ FISCALE (ECF²)



[Mission réalisée conformément au décret n°2021-25
du 13 janvier 2021 et à l'arrêté d'application du 13 janvier 2021]

(Adopté par voie électronique par la Commission
des normes professionnelles le 19 avril 2021)



1- Exemple de lettre de mission adapté à partir du modèle de contrat prévu à l'article 3 du décret n° 2021-25 du 13 janvier 2021 portant création de l'examen de conformité fiscale et proposé en annexe 4 de l'arrêté du 13 janvier 2021

2- L'abréviation « ECF » sera utilisée dans le corps de cette lettre de mission

- 5 la validation du respect des règles liées au régime d'imposition appliqué (RSI, RN...) en matière d'IS et de TVA au regard de la nature de l'activité et du chiffre d'affaires
- 6 les règles de détermination des amortissements et leur traitement fiscal
- 7 les règles de détermination des provisions et leur traitement fiscal
- 8 les règles de détermination des charges à payer et leur traitement fiscal
- 9 la qualification et la déductibilité des charges exceptionnelles
- 10 le respect des règles d'exigibilité en matière de TVA (collectée et déductible)

Nous nous permettons d'attirer votre attention sur le fait que conformément à l'arrêté du 13 janvier 2021, la préparation et le contenu de chacun des points figurant dans le « chemin d'audit » sont placés sous votre responsabilité.

Les travaux réalisés par l'expert-comptable auront pour objectif¹ de permettre d'exprimer une conclusion concernant la concordance, la cohérence ou la conformité des points repris ci-dessus avec les règles fiscales françaises en vigueur à la **[date de clôture de l'exercice social]** ou **[à la date de clôture défini contractuellement]** faisant l'objet de la mission.

Le client devra mettre à la disposition de l'expert-comptable, et sans restriction, tous les documents comptables de l'entreprise et, d'une manière générale, toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de sa mission.

L'expert-comptable réalise toutes les études nécessaires dans son analyse du « chemin d'audit » sur la base des informations transmises par son client. Le client doit pour cela lui remettre en toute bonne foi l'ensemble des documents demandés et ne pas lui dissimuler des informations.

Compte rendu de mission

La conduite d'un ECF sera mentionnée dans la liasse fiscale du client par l'expert-comptable. Le compte rendu de mission sera télédéclaré à la DG-FiP au plus tard le 31 octobre **[si exercice clos au 31 décembre]** / ou dans les 6 mois du dépôt de la liasse au moyen de la procédure TDFC par l'expert-comptable pour le compte de son client et pendant la période transitoire 2021-2022 sous format PDF par le client via sa messagerie sécurisée. Un modèle est prévu par l'arrêté d'application du 13 janvier 2021.

Ce document sera par ailleurs conservé par l'expert-comptable jusqu'à l'expiration du délai de reprise pour être tenu à disposition de l'administration fiscale.

¹- Objectif conforme aux dispositions de l'article 2 du modèle de contrat prévu à l'article 3 du décret n°2021-25 du 13 janvier 2021

EXEMPLE DE LETTRE DE MISSION D'EXAMEN DE CONFORMITÉ FISCALE (ECF)

Exécution et déroulement de la mission

Notre mission sera exécutée sous la direction de, responsable de la mission, qui pourra se faire assister en cas de besoin par d'autres intervenants du cabinet.

Pour l'exercice considéré, nous vous proposons d'intervenir selon le planning suivant:

(Détaillez les dates ou périodes d'intervention ainsi que la nature des travaux qui seront effectués à ces dates)

Nous comptons sur votre coopération et sur celle de votre équipe pour nous communiquer les informations et les documents nécessaires pour effectuer notre mission dans de bonnes conditions, à savoir notamment:

(Listez la nature des informations et des documents nécessaires à la mise en œuvre de la mission)

Honoraires

[Deux options]

Nos honoraires seront facturés au forfait, ventilés entre les différents points du « chemin d'audit », soit HT.

Point du chemin d'audit	Montant HT forfaitaires des honoraires
1 la conformité du FEC au format défini à l'article A. 47 A-1 du LPF	... €
2 la qualité comptable du FEC au regard des principes comptables	... €
3 la détention d'un certificat ou d'une attestation individuelle de l'éditeur dans le cas où le client serait dans le champ de l'obligation prévue au 3° bis du I de l'article 286 du CGI	... €



4 le respect des règles sur le délai et le mode de conservation des documents	... €
5 la validation du respect des règles liées au régime d'imposition appliqué (RSI, RN...) en matière d'IS et de TVA au regard de la nature de l'activité et du chiffre d'affaires	... €
6 les règles de détermination des amortissements et leur traitement fiscal	... €
7 les règles de détermination des provisions et leur traitement fiscal	... €
8 les règles de détermination des charges à payer et leur traitement fiscal	... €
9 la qualification et la déductibilité des charges exceptionnelles	... €
10 le respect des règles d'exigibilité en matière de TVA (collectée et déductible)	... €

[Ou]



Nos honoraires seront calculés au temps passé.

Les taux horaires appliqués sont les suivants:

» ... pour un chef de mission

»pour un collaborateur

»

Compte tenu des temps prévus que nous avons estimés à ... heures, nos honoraires, ventilés entre les différents points du chemin d'audit, devraient s'élever à ... HT.

La ventilation des honoraires s'effectue de la manière suivante:

Point du chemin d'audit	Montant HT forfaitaires des honoraires
1 la conformité du FEC au format défini à l'article A. 47 A-1 du LPF	... €
2 la qualité comptable du FEC au regard des principes comptables	... €



MISSION EXAMEN DE CONFORMITÉ FISCAL

mage, de la perte, du coût ou de la dépense résultant d'un comportement dolosif, ou d'une fraude commise par les administrateurs, les dirigeants, les représentants légaux ou les employés du client.

Dans l'hypothèse où un rappel réalisé lors d'un contrôle fiscal ultérieur porterait sur un point validé dans le cadre du présent ECF, la présente lettre de mission sera considérée comme résolue pour la partie relative au point audité.

Dans ce cas, le client sera en droit de demander à l'expert-comptable, par lettre recommandée avec accusé de réception, de rembourser la part d'honoraires correspondante [dès lors que les impositions supplémentaires auront été mises en recouvrement ou auront été régularisées conformément à l'article L. 62 du Livre des procédures fiscales (LPF) et que les voies de recours auront été épuisées].

Toutefois, le remboursement ne pourra intervenir que si l'expert-comptable a disposé de l'ensemble des éléments nécessaires à son examen, sans dissimulation du client, et que la bonne foi de ce dernier n'est pas remise en cause.

Modifications apportées aux conditions générales

»»» **Note: Insérer ici les éventuelles dérogations apportées aux conditions générales. A défaut de dérogation, mentionner:**

Les parties, après en avoir discuté, sont convenues de n'apporter aucune dérogation aux conditions générales.

»»» Nous vous serions obligés de bien vouloir nous retourner un exemplaire de la présente et des annexes jointes, dont les conditions générales qui font partie intégrante de la lettre de mission, revêtue d'un paraphe sur chacune des pages et de votre signature sur la dernière page de la lettre de mission, attestant de votre prise de connaissance et acceptation de la lettre de mission et de ses annexes.

Nous vous prions de croire ...

Fait à ..., en deux exemplaires

»»» **(Signatures)**

Le client

»»» Fait à ..., en deux exemplaires

»»» **(Signatures)**

Signature de la structure d'exercice professionnel (représentant légal /signature sociale)

Paraphe

RAPPELS



Avant d'utiliser cet exemple de lettre de mission, assurez-vous d'avoir inséré les conditions générales et les clauses RGPD adaptées.

CONDITIONS GENERALES

Il convient d'annexer l'exemple de conditions générales pour un client professionnel

<https://extranet.experts-comptables.org/article/conditions-generales-des-lettres-de-mission>

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le corps du texte de la lettre de mission ou dans les conditions générales propres à la mission et aux données du client :

»» Ajouter un nouveau paragraphe intitulé « Protection des données personnelles » et introduire la clause choisie en fonction du statut de votre cabinet dans ladite mission selon qu'il est responsable conjoint de traitement ou sous-traitant

Voir <https://extranet.experts-comptables.org/article/protection-des-donnees-personnelles>







PROGRAMME SAISON 3

PARCOURS DE LA TRANSFORMATION

AUTOMATISATION / FACTURE ÉLECTRONIQUE

DATES	3 ATELIERS OUTILS / 3 ATELIERS COMPETENCES / 2 ATELIERS STRATEGIE	
10/10 9H - 10H30	Atelier 1	État des lieux des process numériques du cabinet
14/11 9H-10H30	Atelier 2	Qu'est-ce que je dois automatiser en attendant la facture électronique ?
05/12 9H - 10H30	Atelier 3	Do you speak digital ?
23/01 9H-10H30	Atelier 4	Comment choisir ses outils, son PDP ?
27/02 9H-10H30	Atelier 5	Automatisation Facture Electronique - Impact révision
19/03 9H-10H30	Atelier 6	Quelles <i>soft skills</i> pour la facture électronique ?
11/06 9H-10H30	Atelier 7	Saisir l'opportunité de la facture électronique
1/07 – 18-19H30 Cocktail de clôture de la saison	Atelier 8	La facturation de la Facture Électronique

