

Département GEA

BUT3 GC2F 2

22/12/2025

SAÉ 5.01 - Transformation numérique des organisations

Digitalisation d'un cabinet comptable face aux enjeux de 2026

Aïssam AMAJJAR

Riles DJELLOUAH

Ismail REBAI

1. DESCRIPTION DE L'EXISTANT ET DU CONTEXTE

1.1 Présentation du cabinet comptable

Le cabinet étudié est une structure de petite taille composée de six collaborateurs. Son organisation interne repose sur une répartition claire des responsabilités : chaque comptable gère un portefeuille de clients attitrés, ce qui favorise un suivi personnalisé et une bonne connaissance des dossiers. Cette organisation permet une relation de proximité avec les clients, mais elle repose fortement sur l'implication individuelle des collaborateurs.

Un stagiaire est chargé des tâches récurrentes, notamment l'enregistrement des factures et la saisie comptable de base. Cette répartition du travail permet aux comptables de se concentrer sur des missions plus techniques, tout en maintenant un fonctionnement globalement efficace.

Le cabinet accompagne principalement des TPE et PME issues de secteurs d'activité variés mais récurrents, tels que le BTP, la coiffure, les métiers de la beauté, les services de sécurité ou encore le nettoyage. Ces entreprises, généralement de petite taille, correspondent au positionnement du cabinet et aux prestations qu'il propose, à savoir la tenue et la révision comptable, l'établissement des comptes annuels, les déclarations fiscales, la gestion de la paie et le conseil en gestion.

1.2 Communication actuelle avec les clients

La communication entre le cabinet et ses clients repose exclusivement sur des moyens traditionnels. Les échanges se font principalement par téléphone, par e-mail ou lors de déplacements physiques, notamment pour le dépôt des documents comptables. Aucun outil numérique collaboratif, tel qu'un portail client ou une solution de visioconférence, n'est actuellement utilisé.

Malgré cette organisation relativement classique, les collaborateurs estiment que le niveau de réactivité du cabinet reste globalement satisfaisant. Toutefois, cette réactivité dépend largement de l'expérience des équipes et de leur disponibilité, ce qui peut constituer une limite en période de forte activité.

1.3. Processus actuel de gestion des documents comptables

Les documents comptables sont majoritairement transmis par les clients sous format papier. Ils sont soit remis en main propre, soit envoyés par un tiers. Les envois par voie électronique restent rares et, lorsqu'ils ont lieu, les documents sont systématiquement imprimés afin d'être intégrés au dossier papier du client. Le plus souvent, les clients transmettent leurs justificatifs mensuels sous forme de cartons contenant l'ensemble des pièces.

Une fois réceptionnés, les documents sont triés manuellement par le stagiaire puis classés dans des dossiers et classeurs physiques. La saisie comptable est ensuite réalisée à l'aide d'Excel avant d'être transférée dans Sage, qui constitue le logiciel comptable principal du cabinet. La gestion de la paie est quant à elle assurée par le logiciel Silae.

Ce fonctionnement montre que le traitement comptable repose encore très largement sur des processus manuels et physiques, avec peu de recours à des outils de dématérialisation ou d'automatisation.

1.4. Limites et difficultés du fonctionnement actuel

Cette organisation génère plusieurs difficultés. Le volume important de documents papier entraîne un encombrement significatif des locaux et complique la gestion quotidienne des dossiers. Le classement manuel expose également le cabinet à des risques de pertes, d'erreurs ou de documents manquants.

Par ailleurs, le fonctionnement du cabinet dépend fortement du comportement des clients. Certains transmettent leurs documents tardivement ou de manière incomplète, ce qui ralentit la production comptable et crée des tensions en période fiscale. Enfin, l'absence de véritable processus de travail numérique limite les gains de temps potentiels, puisque les documents reçus par voie électronique sont imprimés et traités comme des documents papier.

1.5 Outils informatiques existants

Le cabinet utilise plusieurs outils informatiques, notamment Excel pour le suivi d'enregistrement comptable, Sage pour la comptabilité et Silae pour la paie. Individuellement, ces outils sont performants et adaptés aux besoins du cabinet.

Cependant, ils ne sont pas intégrés dans un système d'information centralisé. La gestion documentaire reste entièrement papier, ce qui empêche une exploitation optimale des outils numériques déjà en place et limite les possibilités d'automatisation et de pilotage global.

1.6 Enjeux actuels de l'organisation

L'organisation actuelle pose plusieurs enjeux majeurs. Sur le plan documentaire, la dépendance au papier accroît les risques de perte et de désorganisation. Sur le plan opérationnel, une part importante du temps de travail est consacrée à des tâches à faible valeur ajoutée, comme le tri et la saisie manuelle. Enfin, même si les clients ne formulent pas de critiques explicites, le fonctionnement actuel repose davantage sur des habitudes que sur une réelle optimisation des processus.

1.7 Contexte réglementaire et anticipation de la loi de 2026

Le cabinet est informé de l'entrée en vigueur, à partir de 2026, d'une réglementation imposant la numérisation et la conservation électronique des documents comptables. C'est le cas précisément des factures. Cette évolution légale nécessitera la mise en place d'un archivage numérique sécurisé, garantissant la traçabilité et l'intégrité des documents.

À ce stade, aucune stratégie de digitalisation formalisée n'a encore été définie. La transition est envisagée de manière progressive, sans urgence immédiate, mais elle apparaît inévitable à moyen terme.

1.8 Objectifs du projet de digitalisation

Le projet de digitalisation vise avant tout à améliorer l'efficacité opérationnelle du cabinet en réduisant la saisie manuelle et en optimisant la gestion documentaire. Il a également pour objectif de simplifier les échanges avec les clients en facilitant la transmission des documents et en limitant les déplacements physiques.

Par ailleurs, la digitalisation doit permettre au cabinet d'anticiper les exigences réglementaires à venir et de moderniser son image, tout en réduisant l'utilisation du papier et en renforçant la sécurisation des données.

1.9 Objectifs du projet de digitalisation

Forces (S)

1. **Amélioration de l'efficacité** : La digitalisation des documents permettra de réduire significativement le temps consacré à la gestion manuelle des documents (factures, reçus, etc.). Cela entraînera un gain de productivité pour les comptables, qui pourront se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.
2. **Réduction des erreurs humaines** : L'automatisation du processus de numérisation et de classification des documents réduira les risques d'erreurs liées à la gestion manuelle des fichiers. Par exemple, la reconnaissance optique des caractères (OCR) permettra d'extraire les informations des factures de manière précise et rapide.
3. **Conformité à la législation** : Le projet garantit la conformité avec la loi sur la numérisation des documents comptables (loi 2026), en assurant l'archivage sécurisé et l'intégrité des documents numériques. Cela évitera des risques légaux et des amendes éventuelles en cas de non-respect des futures réglementations.
4. **Amélioration de la communication avec les clients** : Le système de numérisation permettra de faciliter l'échange de documents avec les clients, en leur offrant un moyen simple et rapide d'envoyer des factures et d'autres documents via une plateforme numérique, au lieu de passer par des envois physiques.

Faiblesses (W)

1. **Coût initial de mise en place** : Le développement ou l'acquisition d'une plateforme GED, ainsi que la formation des employés et des clients, peuvent représenter un investissement important. Ce coût peut être un frein pour certaines petites entreprises ou cabinets, surtout si le budget est limité.
2. **Résistance au changement** : Résistance au changement de certains collaborateurs expérimentés, habitués à une gestion papier depuis plusieurs années, notamment pour le classement physique des dossiers clients. Cette résistance peut se traduire par une utilisation partielle des outils numériques, une double gestion papier/numérique ou un ralentissement temporaire de la production comptable lors de la phase de transition.
3. **Sécurisation des données** : Bien que la digitalisation offre une meilleure gestion des documents, elle comporte aussi des risques en termes de sécurité des données. Les systèmes de stockage doivent être protégés contre les cyberattaques, les fuites de données ou les piratages, ce qui nécessite des investissements réguliers en cybersécurité.
4. **Formation et accompagnement** : La mise en place de la numérisation implique de former à la fois les employés du cabinet et les clients. Cela représente un coût en termes de temps et de ressources pour s'assurer que tout le monde adopte correctement les nouvelles procédures.

Opportunités (O)

1. **Amélioration de la satisfaction client** : Le passage à une solution numérique plus rapide et plus pratique peut améliorer l'expérience client en simplifiant les échanges et en permettant un traitement plus rapide de leurs demandes. Une gestion des documents plus fluide pourrait aussi renforcer la fidélité des clients et attirer de nouveaux clients.
2. **Possibilité d'élargir l'offre de services** : Le cabinet pourrait utiliser la numérisation pour étendre son offre de services, notamment en proposant des options de gestion à distance des documents, de suivi en temps réel des états financiers ou encore des consultations en ligne avec les clients.
3. **Réduction de l'empreinte écologique** : L'adoption d'un système numérique contribue à une réduction de l'utilisation du papier et des imprimantes, ce qui peut améliorer l'image du cabinet en matière de développement durable. Cela répond à une tendance de plus en plus forte de la part des entreprises de montrer leur engagement dans la responsabilité sociétale (RSE).
4. **Automatisation future** : Une fois les bases de la numérisation posées, d'autres outils d'automatisation (comme l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine) pourraient être intégrés pour automatiser encore davantage les processus comptables (ex. : réconciliation bancaire, génération de rapports financiers).

Menaces (T)

1. **Concurrence** : De plus en plus de cabinets comptables adoptent des solutions numériques pour améliorer leur efficacité. Un retard dans la transition numérique pourrait nuire à la compétitivité du cabinet par rapport à ceux qui ont déjà mis en place des solutions digitales plus avancées.
2. **Complexité de l'intégration** : L'intégration d'une nouvelle plateforme dans l'architecture existante du cabinet peut être complexe. Il peut y avoir des problèmes de compatibilité avec les systèmes comptables en place ou avec les outils de gestion clients, ce qui peut entraîner des retards et des coûts supplémentaires. Si cette intégration intervient en période fiscale (déclarations de TVA, clôtures, bilans), elle peut provoquer une surcharge de travail et accroître le stress des collaborateurs, compromettant ainsi la fluidité du fonctionnement du cabinet.
3. **Problèmes de gestion des données sensibles** : En numérisant les documents comptables, le cabinet prend en charge des données particulièrement sensibles. Une mauvaise gestion ou une faille de sécurité pourrait entraîner des conséquences graves, notamment en cas de violation des réglementations liées à la protection des données personnelles (RGPD).
4. **Refus de certains clients** : Une partie de la clientèle, notamment les TPE du BTP, de la sécurité ou du nettoyage, présente une faible appétence pour les outils numériques. Certains dirigeants privilégient encore la remise mensuelle de documents papier (factures, tickets, relevés), ce qui peut freiner l'adoption du dépôt de document client en ligne et maintenir des transmissions des pièces traditionnelles.

2. PROBLÉMATIQUE DE LA DIGITALISATION : POURQUOI ET COMMENT ?

Le fonctionnement actuel du cabinet, bien qu'efficace au regard des moyens utilisés, repose sur des processus chronophages et fortement dépendants du papier. Cette organisation génère des risques en matière de fiabilité, de délais et de conformité réglementaire. Dans un contexte de concurrence et d'évolution des obligations légales, la question de la digitalisation devient centrale.

La problématique est donc la suivante : comment le cabinet peut-il moderniser son organisation documentaire et ses processus internes afin de gagner en efficacité, d'améliorer la relation client et de se conformer aux exigences légales à venir, sans perturber son fonctionnement actuel ?

La réponse envisagée repose sur la mise en place progressive d'une gestion électronique des documents, sur la dématérialisation des échanges avec les clients et sur l'automatisation partielle de certaines tâches, notamment grâce à l'OCR (reconnaissance automatique des caractères) et à la classification automatique des documents.

ACTEURS IMPACTÉS ET PARTIES PRENANTES

Le projet de digitalisation concerne plusieurs acteurs au sein et autour du cabinet. L'expert-comptable est au centre dans la prise de décision et le pilotage du projet, notamment en matière de budget et de conformité réglementaire. Les collaborateurs comptables sont directement impactés, puisqu'ils seront les principaux utilisateurs des nouveaux outils et devront adapter leurs pratiques de travail.

Les clients constituent également une partie prenante essentielle, car ils devront modifier leurs habitudes de transmission des documents. Enfin, la mise en œuvre technique du projet pourra nécessiter l'intervention d'une équipe de prestataires externes, notamment pour l'installation des outils, leur maintenance et l'accompagnement au changement.

3. ÉLÉMENTS DU SYSTÈME D'INFORMATION (SI)

La transformation numérique du cabinet comptable repose sur la mise en place progressive d'un système d'information structuré, centré sur la gestion électronique des documents et l'optimisation des processus existants. Pour garantir la réussite du projet, il est nécessaire de formaliser précisément les besoins à travers un cahier des charges, d'anticiper les risques, d'estimer les coûts et de planifier les différentes étapes de déploiement.

3.1 Cahier des charges du projet de digitalisation

Objectifs généraux du projet

Le projet vise à moderniser la gestion documentaire du cabinet afin de réduire la dépendance au papier, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'anticiper les obligations réglementaires liées à la loi de 2026. Ce projet est une continuité logique pour le cabinet, qui a pour principale contrainte, le changement de méthode de travail.

Besoins fonctionnels

Le système à mettre en place doit permettre la centralisation de l'ensemble des documents comptables dans un espace numérique sécurisé. Les clients doivent pouvoir transmettre leurs documents de manière simple, notamment par dépôt direct sur une plateforme ou via des fichiers numérisés. Les documents doivent ensuite être automatiquement classés par type, par période et par client, afin de faciliter leur exploitation par les collaborateurs.

Le système devra intégrer une fonctionnalité de reconnaissance automatique des documents (OCR), permettant d'extraire les données essentielles des factures et de réduire la saisie manuelle. Une traçabilité complète des documents devra être assurée, incluant l'horodatage, l'historique des modifications et l'identification des utilisateurs.

Contraintes techniques et organisationnelles

La solution retenue devra être compatible avec les logiciels déjà utilisés par le cabinet, notamment Sage pour la comptabilité et Silae pour la paie. Elle devra être accessible à distance, tout en garantissant un haut niveau de sécurité des données.

Sur le plan organisationnel, l'outil devra être suffisamment intuitif pour être utilisé par l'ensemble des collaborateurs, y compris les profils les moins à l'aise avec les outils numériques. Une interface simplifiée côté client est également indispensable afin de ne pas freiner l'adoption du système.

3.2 Analyse des risques du projet

La mise en œuvre d'un projet de transformation numérique comporte plusieurs risques qu'il convient d'identifier en amont.

Le risque principal est d'ordre humain et concerne la résistance au changement. Certains collaborateurs peuvent percevoir la digitalisation comme une remise en cause de leurs habitudes de travail ou craindre une complexification des tâches. Ce risque est accentué par la diversité des profils et des niveaux de compétence numérique.

Un second risque est lié à l'intégration technique de la solution. Des difficultés de compatibilité avec les outils existants ou des problèmes de paramétrage peuvent ralentir le projet et générer des coûts supplémentaires.

Le projet comporte également un risque juridique et sécuritaire important, dans la mesure où le cabinet traite des données sensibles. Une faille de sécurité ou une mauvaise gestion des droits d'accès pourrait avoir des conséquences graves, tant sur le plan réglementaire que sur la relation de confiance avec les clients.

Enfin, un risque financier existe si le budget initial est sous-estimé ou si les gains attendus ne se matérialisent pas dans les délais prévus.

3.3 Budget prévisionnel du projet

Le budget du projet de digitalisation est évalué sur une base réaliste, prudente et adaptée à un cabinet comptable de six collaborateurs. Il ne se limite pas aux seuls coûts d'acquisition des outils numériques, mais intègre également les coûts indirects et récurrents indispensables à la mise en œuvre, à la sécurisation et à la pérennité du système.

Le principal poste de dépense concerne l'abonnement à une solution de gestion électronique des documents intégrant des fonctionnalités d'OCR ainsi qu'un accès client sécurisé. Pour une structure de cette taille, le coût annuel est estimé entre 1 800 € et 2 400 €, selon le niveau de fonctionnalités retenu et le nombre de clients.

À cet abonnement s'ajoutent les frais de paramétrage et d'intégration initiale de la solution, estimés à environ 1 000 €, ainsi que les coûts de formation des collaborateurs, évalués à 800 €, afin de garantir une prise en main efficace des nouveaux outils. Le temps consacré au projet par les équipes internes, notamment pour les phases de test, d'adaptation et de suivi, représente également un coût indirect estimé à 1 200 €.

Par ailleurs, le budget intègre des dépenses complémentaires souvent sous-estimées dans les projets de transformation numérique. Il s'agit notamment des coûts liés à la sécurisation des données et à la conformité réglementaire, incluant la mise en place de sauvegardes renforcées, la gestion des accès et la prévention des risques cyber, estimés à environ 600 € pour la première année. Des coûts liés au support technique et à la maintenance doivent également être anticipés, de même que ceux liés à la montée en charge du système en cas d'augmentation du nombre de clients ou de collaborateurs.

Ainsi, le coût total de lancement du projet pour la première année peut être estimé à environ 5 800 €, tandis que les coûts récurrents annuels s'élèveraient à environ 3 400 € les années suivantes.

Cet investissement apparaît raisonnable et cohérent au regard des enjeux de conformité réglementaire, de sécurisation des données et des gains de productivité attendus à moyen terme, tout en tenant compte des contraintes financières propres à une structure de petite taille.

3.4 Planning prévisionnel de mise en œuvre

Le projet est envisagé sur une durée d'environ **six mois**, afin de permettre une transition progressive et maîtrisée.

La première phase, d'une durée d'un mois, est consacrée à l'analyse des besoins et à la rédaction du cahier des charges définitif. La deuxième phase, sur deux mois, correspond à la sélection de l'outil de gestion électronique des documents, à son paramétrage et à l'intégration avec les outils existants.

La troisième phase, d'une durée d'un mois, est dédiée aux tests sur un périmètre restreint, impliquant quelques clients volontaires. La quatrième phase, sur un à deux mois, correspond au déploiement progressif auprès de l'ensemble des clients et à l'accompagnement des utilisateurs.

Ce planning progressif permet de limiter les risques et d'assurer une adoption durable des nouveaux outils.

4. GESTION DU CHANGEMENT ET RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

4.1 Gestion du changement

La réussite de notre projet dépend en grande partie de la capacité du cabinet à accompagner les différents acteurs dans cette transition. Ainsi, ce que l'on nomme "la gestion du changement" ne doit surtout pas être négligée et être pleinement intégrée dès le lancement du projet.

Les collaborateurs du cabinet doivent être concernés dès la phase de conception du projet dans l'objectif de les concerner et surtout de recueillir leurs attentes et leurs contraintes. Cette nécessaire implication favorise l'adhésion du groupe au projet et tente de réduire les résistances. Un ensemble de formations ciblées doivent être organisées afin d'assurer la sécurité de la prise en main des outils et de démontrer concrètement les bénéfices attendus.

Du côté des clients, l'accompagnement doit être progressif. Le maintien temporaire des modes de transmission traditionnels (sous format papier donc) associé à une incitation à l'usage du numérique, permet de limiter les ruptures. Des supports simples (guides, tutoriels) faciliteront l'adoption.

4.2 Estimation du retour sur investissement (ROI)

Le budget est établi pour un cabinet comptable de six collaborateurs, avec mise en place d'une GED intégrant OCR et portail client, sur un horizon d'analyse de 3 ans. Les montants que nous avons préétablis sont volontairement prudents afin d'éviter toute surestimation des gains et donc par conséquent d'avoir des données chiffrées les plus raisonnables.

Budget prévisionnel – Année 1 (mise en place)

Poste de coût	Montant estimé (€)	Justification
Abonnement GED + OCR + portail client	2 200 €	Accès utilisateurs, OCR, stockage sécurisé
Paramétrage & intégration initiale	1 000 €	Configuration, adaptation aux outils existants
Formation des collaborateurs	800 €	Prise en main et sécurisation des usages
Temps interne mobilisé	1 200 €	Réunions, tests, adaptation des procédures
Sécurité & conformité (RGPD, sauvegardes)	600 €	Protection des données sensibles
Total Année 1	5 800 €	

3. Budget prévisionnel – Années suivantes (coûts récurrents)

Poste de coût	Montant annuel (€)
Abonnement GED + OCR	2 200 €
Support technique / maintenance	500 €
Sécurité et sauvegardes	400 €
Montée en charge (nouveaux clients / volumes)	300 €
Total annuel récurrent	3 400 €

4.3 Calcul du retour sur investissement (ROI)

4.3.1 Identification des gains quantitatifs

a) Gain de temps administratif

Selon nos estimations, ce projet de digitalisation permettra de réduire le temps consacré :

- au tri des documents
- à la saisie manuelle,
- au classement et à l'archivage papier.

L'économie est estimée à environ 25 % du temps administratif, soit l'équivalent de 0,2 ETP. La digitalisation permet de supprimer environ 25 % du temps consacré aux nombreuses tâches administratives comme par exemple : le tri, saisie, classement et relances, ce qui correspond à 0,2 équivalent temps plein. Un ETP représentant une personne à temps plein, 0,2 ETP équivalant donc à 20 % d'un poste donc environ à l'équivalent d'environ une journée de travail par semaine pour un salarié à 35 heures par semaine. Ce gain de temps peut donc être utilisé dans le cadre des missions à plus forte valeur ajoutée comme le conseil client, le traitement d'un volume plus important de dossiers ou la réduction de la surcharge de travail en période fiscale.

Hypothèse de valorisation :

Coût moyen chargé d'un collaborateur : 30 000 € / an

Gain estimé : $0,2 \times 30\,000\text{ €} = 6\,000\text{ € / an}$

b) Réduction des coûts matériels

Papier, impressions, classeurs, archivage physique

Gain estimé (environ) : 1 000 € / an

Gains quantitatifs annuels totaux

$6\,000\text{ €} + 1\,000\text{ €} = 7\,000\text{ € / an}$, selon nos estimations.

4.3.2 Comparaison coûts / gains

Année 1

Coût total : 5 800 €

Gains estimés : 7 000 €

Résultat net année 1 : +1 200 €

Années suivantes

Coût annuel récurrent : 3 400 €

Gains annuels : 7 000 €

Résultat net annuel : +3 600 €

4.3.3 Calcul du ROI

Formule utilisée :

$$\text{ROI} = (\text{Gains} - \text{Coûts}) / \text{Coûts}$$

ROI sur 3 ans

Année	Coûts (€)	Gains (€)	Résultat net (€)
Année 1	5 800	7 000	+1 200
Année 2	3 400	7 000	+3 600
Année 3	3 400	7 000	+3 600
Total 3 ans	12 600	21 000	+8 400

$$\text{ROI global sur 3 années} = 8\,400 / 12\,600 \approx 67 \%$$

4.3.4 Analyse qualitative du ROI

Au-delà des gains financiers mesurables, le projet génère des bénéfices qualitatifs significatifs :

- réduction des risques d'erreurs et de pertes de documents,
- conformité anticipée à la loi de 2026,
- amélioration de la relation client,
- image modernisée du cabinet,
- réduction de la charge mentale des collaborateurs.

Ces éléments renforcent la pertinence du projet, même indépendamment du ROI strictement financier.

5. RGPD ET RSE : ENJEUX ET INTÉGRATION DANS LE PROJET DE DIGITALISATION

Cette transformation numérique du cabinet comptable ne peut pas être envisagée sans une prise en compte minutieuse des enjeux liés à la protection des données personnelles (RGPD) et à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Ces deux dimensions constituent aujourd'hui des fondements essentiels de tout projet de modernisation du système d'information, en particulier dans un secteur manipulant des données plus ou moins sensibles comme en comptabilité.

5.1 Enjeux liés au RGPD dans un cabinet comptable

Le cabinet comptable manipule au quotidien une quantité très importante de données personnelles et professionnelles sensibles : informations d'identification des clients, données financières, données sociales des salariés (bulletins de paie, coordonnées bancaires, numéros de sécurité sociale, etc.). Ces données sont directement concernées par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Dans le fonctionnement actuel, largement basé sur le papier et sur des échanges non centralisés, la maîtrise complète du cycle de vie des données reste limitée. Ainsi, la digitalisation du cabinet constitue aussi bien un risque potentiel qu'une opportunité majeure pour renforcer la conformité réglementaire.

5.2 Principes fondamentaux du RGPD appliqués au projet

Le projet de digitalisation s'inscrit dans le respect des principes fondamentaux du RGPD.

Tout d'abord, le principe de licéité, loyauté et transparence impose que les clients soient clairement informés de la manière dont leurs données sont collectées, traitées et conservées. La mise en place d'un portail client et d'une GED permet d'encadrer formellement ces traitements et de renforcer la transparence vis-à-vis des clients.

Le principe de minimisation des données est également renforcé par la digitalisation. Les outils numériques permettent de limiter les copies inutiles, les impressions multiples et les doublons, fréquents dans une organisation papier. Seules les données strictement nécessaires à la mission comptable sont conservées.

Le principe de limitation de la durée de conservation peut être mieux respecté grâce à un archivage numérique structuré. Les documents peuvent être conservés selon des durées légales prédéfinies, puis supprimés automatiquement à l'issue de ces délais, ce qui est difficile à garantir dans un système papier.

Enfin, le principe d'intégrité et de confidentialité est au cœur du projet. La sécurisation des accès, la traçabilité des actions et les sauvegardes régulières permettent de réduire significativement les risques de perte, de vol ou de divulgation des données.

5.3 Mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre

La digitalisation du cabinet implique la mise en place de mesures concrètes pour assurer la conformité au RGPD.

Sur le plan technique, la solution de gestion électronique des documents devra intégrer des mécanismes de sécurité avancés, tels que l'authentification des utilisateurs, la gestion fine des droits d'accès selon les profils, le chiffrement des données et des sauvegardes régulières. Chaque action réalisée sur un document devra être tracée, permettant d'identifier précisément qui a consulté, modifié ou supprimé une donnée.

Sur le plan organisationnel, le cabinet devra formaliser ses procédures internes. Cela passe par la désignation d'un responsable de la gestion des données, la sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques en matière de cybersécurité et la mise à jour des mentions d'information à destination des clients.

La digitalisation facilite également l'exercice des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, de suppression), puisque les données sont centralisées et plus facilement identifiables.

5.4 La digitalisation comme levier de conformité plutôt que comme contrainte

Contrairement à une idée répandue, le RGPD ne constitue pas uniquement une contrainte pour le cabinet, mais peut devenir un levier de sécurisation et de professionnalisation.

En remplaçant un système papier dispersé par une solution numérique centralisée, le cabinet améliore la maîtrise de ses données et réduit les risques de non-conformité. La digitalisation permet ainsi de passer d'une gestion "subie" de la conformité à une démarche proactive et structurée.

Cette approche renforce également la relation de confiance avec les clients, qui sont de plus en plus sensibles à la protection de leurs données.

5.5 Enjeux RSE liés à la transformation numérique

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) constitue un autre axe majeur du projet de digitalisation. Même si le cabinet est de petite taille, ses pratiques ont un impact environnemental, social et organisationnel non négligeable.

La transformation numérique s'inscrit ici dans une démarche de modernisation responsable, conciliant performance économique et impact sociétal.

5.6 Impact environnemental : réduction de l'empreinte écologique

L'un des effets les plus visibles de la digitalisation concerne la réduction de l'utilisation du papier. Le fonctionnement actuel repose sur une consommation importante de feuilles, de classeurs, d'encre et d'espaces de stockage physique.

La mise en place d'une GED permet de réduire significativement ces consommations, contribuant ainsi à la diminution de l'empreinte carbone du cabinet. La réduction des déplacements physiques des clients pour le dépôt des documents participe également à cette démarche environnementale.

Cette évolution s'inscrit pleinement dans les objectifs de développement durable et permet au cabinet d'améliorer son image en matière de respect de l'environnement.

5.7 Impact social et organisationnel

Sur le plan social, la digitalisation modifie les conditions de travail des collaborateurs. En automatisant certaines tâches répétitives et chronophages, le projet permet de réduire la charge administrative et la pression liée aux périodes de forte activité.

Les collaborateurs peuvent ainsi se concentrer davantage sur des missions à plus forte valeur ajoutée, telles que l'analyse, le conseil et l'accompagnement des clients. Cette évolution contribue à une amélioration de la qualité de vie au travail et à une valorisation des compétences.

Par ailleurs, la montée en compétences numériques des collaborateurs constitue un enjeu important de la démarche RSE. La formation aux nouveaux outils favorise l'employabilité et l'adaptation aux évolutions du métier de comptable.

5.8 Relation client et responsabilité sociétale

La digitalisation améliore également la relation client, en proposant des outils plus simples, plus rapides et plus accessibles. Les clients bénéficient d'un meilleur suivi de leurs documents et d'une communication plus fluide avec le cabinet.

Cette amélioration de l'expérience client participe à une démarche de responsabilité sociétale, en renforçant la transparence, la confiance et la qualité du service rendu.

6. TABLEAUX DE BORD ET INDICATEURS DE PERFORMANCE

La mise en place d'outils numériques au sein du cabinet comptable ne prend tout son sens que si elle s'accompagne d'un dispositif de suivi et de pilotage de la performance. Les tableaux de bord constituent ainsi un levier central pour exploiter les données générées par la digitalisation et aider la direction à prendre des décisions éclairées.

Dans le cadre de ce projet, les tableaux de bord ont pour objectif de suivre à la fois la performance opérationnelle du cabinet, la qualité de la relation client et la réussite du projet de transformation numérique.

6.1 Rôle des tableaux de bord dans le projet de digitalisation

Avant la digitalisation, le pilotage de l'activité repose essentiellement sur l'expérience des collaborateurs et sur des suivis ponctuels réalisés via Excel. Cette approche, bien que fonctionnelle, ne permet pas une vision globale, actualisée et objective de la performance du cabinet.

La digitalisation des flux documentaires et des processus comptables permet de centraliser les données et de les exploiter à des fins de pilotage. Les tableaux de bord deviennent alors un outil stratégique permettant :

- d'identifier les points de blocage dans les processus,
- de mesurer les gains réels liés à la digitalisation
- d'anticiper les périodes de surcharge,
- d'améliorer la qualité de service rendue aux clients.

6.2 Typologie des tableaux de bord retenus

Dans le cadre du projet, trois niveaux de tableaux de bord peuvent être distingués : un tableau de bord opérationnel, un tableau de bord relation client, et un tableau de bord pilotage stratégique.

6.3 Tableau de bord de performance opérationnelle

Ce tableau de bord vise à mesurer l'efficacité interne du cabinet et l'impact direct de la digitalisation sur les processus comptables.

Les principaux indicateurs suivis sont le temps moyen de traitement d'un dossier, le taux de documents dématérialisés, ainsi que le volume de documents traités par collaborateur. Ces indicateurs permettent d'évaluer la fluidité des processus et de mesurer les gains de productivité.

Le suivi du taux d'erreurs ou de corrections comptables constitue également un indicateur clé. Une diminution de ce taux traduit une meilleure qualité des données, liée à l'automatisation et à la centralisation des documents.

Enfin, le respect des délais fiscaux (TVA, déclarations sociales, bilans) est un indicateur central. Il permet de vérifier si la digitalisation contribue effectivement à une meilleure maîtrise des échéances.

6.4 Tableau de bord de la relation client

La transformation numérique impacte directement la relation entre le cabinet et ses clients. Il est donc essentiel de mesurer cet impact à travers des indicateurs spécifiques.

Le taux d'utilisation du portail client permet de mesurer l'adhésion des clients aux nouveaux outils numériques. Un taux élevé traduit une adoption réussie, tandis qu'un taux faible peut signaler un besoin d'accompagnement supplémentaire.

Le délai moyen de transmission des documents par les clients constitue un indicateur particulièrement pertinent. L'un des objectifs du projet étant de réduire les retards liés à la remise des pièces comptables, cet indicateur permet de mesurer concrètement l'amélioration obtenue.

Le nombre de relances clients effectuées par le cabinet est également suivi. Une diminution de cet indicateur traduit une meilleure fluidité des échanges et une responsabilisation accrue des clients.

Enfin, la satisfaction client, mesurée de manière simple (questionnaire annuel ou indicateur qualitatif), permet d'évaluer la perception globale de la digitalisation.

6.5 Tableau de bord de pilotage stratégique et de suivi du projet

Ce troisième tableau de bord vise à suivre la réussite globale du projet de transformation numérique et à soutenir la prise de décision stratégique.

Il intègre des indicateurs financiers tels que le coût du projet par rapport au budget prévisionnel, ainsi que les gains estimés en productivité, en lien direct avec le calcul du ROI. Ces indicateurs permettent de vérifier si les hypothèses financières initiales sont respectées.

Le taux d'adoption des outils par les collaborateurs constitue également un indicateur clé. Un faible taux d'utilisation peut révéler une résistance au changement ou un besoin de formation complémentaire.

Par ailleurs, le tableau de bord inclut des indicateurs liés à la conformité, notamment le taux de documents archivés conformément aux exigences légales et le nombre d'incidents liés à la sécurité des données.

6.6 Exploitation des tableaux de bord et aide à la décision

Les tableaux de bord ne doivent pas être perçus comme de simples outils de reporting, mais comme de véritables instruments d'aide à la décision. Ils permettent à la direction du cabinet d'identifier rapidement les dysfonctionnements, d'ajuster les ressources et de prioriser les actions d'amélioration.

Par exemple, un allongement du temps de traitement des dossiers peut conduire à revoir l'organisation interne ou à renforcer l'automatisation de certaines tâches. De même, une faible utilisation du portail client peut justifier des actions de communication ou de formation ciblées auprès des clients concernés.

6.7 Apport des tableaux de bord dans une logique de performance durable

Enfin, les tableaux de bord s'inscrivent dans une logique de performance durable. En facilitant le suivi des indicateurs liés à la productivité, à la qualité, à la satisfaction client et à la conformité réglementaire, ils contribuent à une amélioration continue des pratiques du cabinet.

Ils permettent également de valoriser les effets positifs de la digitalisation auprès des collaborateurs et des clients, en rendant visibles les progrès réalisés.

7. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

7.1 Conclusion générale

L'étude menée dans le cadre de ce projet de recherche souligne que le fonctionnement actuel du cabinet comptable, bien qu'efficace par rapport aux méthodes traditionnelles, repose en grande partie sur des documents papier. Cette organisation limite considérablement les gains de productivité, accroît le risque d'erreurs et expose le cabinet à des risques importants liés aux évolutions réglementaires, notamment la loi de 2026 imposant la numérisation et l'archivage électronique des documents comptables.

La mise en œuvre progressive de la gestion électronique des documents, incluant la reconnaissance optique de caractères (OCR) et un portail client, constitue une réponse pertinente et réaliste à ces enjeux. L'analyse du projet montre que la numérisation réduit considérablement le temps consacré aux tâches administratives telles que le tri, la saisie de données, l'archivage et le suivi. Cette réduction est estimée à environ 25 % du temps administratif, soit l'équivalent de 0,2 ETP, ou encore une journée de travail par semaine pour un employé à temps plein. Ce temps ainsi libéré peut être alloué à des tâches à plus forte valeur ajoutée, comme le conseil aux clients, le traitement de volumes de fichiers plus

importants ou la réduction de la charge de travail pendant la période fiscale. D'un point de vue financier, l'analyse budgétaire et le calcul du retour sur investissement montrent que le projet est économiquement viable. Malgré un investissement initial estimé à 5 800 € la première année, les gains annuels évalués à environ 7 000 € permettent d'atteindre un résultat net positif dès la première année et un ROI global d'environ 67 % sur trois ans. Ces résultats confirment que la transformation numérique constitue non seulement une obligation réglementaire, mais également un levier de performance durable.

Par ailleurs, ce projet renforce la conformité de l'entreprise aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD), améliore la sécurité des données sensibles et est cohérent avec sa démarche fondée sur la responsabilité sociale, notamment en réduisant l'impact environnemental lié à l'utilisation du papier et en améliorant les conditions de travail des employés.

Enfin, la mise en place de tableaux de bord permet une gestion objective de l'efficacité opérationnelle, des relations clients et de la rentabilité des projets, transformant les données numériques en véritables outils d'aide à la décision.

7.2 Recommandations

À partir des analyses réalisées, plusieurs recommandations peuvent être formulées pour garantir le succès et la pérennité d'un projet de numérisation.

Premièrement, une mise en œuvre progressive des outils numériques est recommandée. Une mise en œuvre trop rapide risque d'accroître la résistance au changement, tant chez les employés que chez les clients. Une phase pilote, suivie d'un déploiement progressif, contribue à assurer l'adoption des nouveaux outils et à minimiser les perturbations des activités quotidiennes.

. Il semble également crucial d'intensifier le soutien à la transition, notamment à travers des actions de formation continue et de sensibilisation. L'accomplissement du projet est largement tributaire de l'engagement des utilisateurs. De plus, les tableaux de bord peuvent également être utilisés comme un outil de communication interne pour mettre en évidence les progrès réalisés et apprécier les efforts déployés.

D'un point de vue technique et réglementaire, il est conseillé de rester constamment vigilant concernant la sécurité des informations et le respect du RGPD, en actualisant fréquemment les procédures internes, les autorisations d'accès et les systèmes de sauvegarde. Cette approche contribuera à consolider la confiance des clients tout en minimisant les dangers juridiques.

Enfin, à moyen terme, le cabinet pourrait envisager d'aller au-delà de la simple digitalisation documentaire, en exploitant davantage les données collectées pour développer de nouveaux services à valeur ajoutée, tels que le suivi en temps réel de certains indicateurs financiers, le conseil de gestion ou l'automatisation plus poussée de certains processus comptables.