

Cabinet comptable

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap du cabinet

Chaque mois

- ☐ Choisir les priorités du cabinet : tenue, révision, clôtures, déclarations fiscales, conseil, paie éventuelle, délais et rentabilité par portefeuille
- ☐ Fixer les objectifs de chiffre d'affaires, marge, récurrence, délai et qualité
- ☐ Comparer chaque mois demandes, missions ouvertes, charge, risques, encaissements et rentabilité
- ☐ Refuser une mission sans compétence, capacité, indépendance ou organisation de contrôle suffisante

02 Développer les dossiers et recommandations

Chaque semaine

- ☐ Lister les besoins complémentaires détectables sans nuire au devoir de conseil ni aux règles professionnelles
- ☐ Qualifier besoin, urgence, décideur, périmètre, risque, budget et calendrier
- ☐ Attribuer l'opportunité à une personne compétente et tracer la prochaine action
- ☐ Revoir chaque semaine recommandations reçues, opportunités sans suite et taux de transformation

03 Qualifier, proposer et conclure une mission ou un accompagnement

À chaque opportunité

- ☐ Formaliser l'entrée en mission avec : lettre de mission, répartition des travaux, obligations réciproques, calendrier, honoraires, révision et résiliation
- ☐ Vérifier compétence, indépendance, conflit potentiel, capacité, vigilance et risque d'acceptation
- ☐ Présenter les livrables, prérequis client, délais, honoraires, débours et conditions de révision
- ☐ Ne commencer aucun travail engageant avant acceptation traçable du cadre applicable

04 Ouvrir et tenir un dossier client

À chaque dossier

- ☐ Ouvrir chaque dossier avec : entité, bénéficiaires effectifs, activité, régime fiscal, exercice, banques, historique, lettre de mission et interlocuteurs
 - ☐ Vérifier identité, capacité, pouvoirs, coordonnées et cohérence des informations fournies
 - ☐ Réaliser avant acceptation : identité, bénéficiaire effectif, LCB-FT, indépendance, reprise des travaux du prédécesseur et acceptation de mission
 - ☐ Créer un dossier unique avec arborescence, droits, responsables, échéances et pièces attendues
-

05 Produire et contrôler les livrables

À chaque livrable

- ☐ Préparer la production de : tenue ou révision, rapprochements, déclarations, dossier de travail, comptes annuels, liasse et restitution
 - ☐ Produire uniquement à partir des pièces validées et signaler toute hypothèse ou information manquante
 - ☐ Effectuer avant remise les contrôles suivants : exhaustivité, cut-off, justification des comptes, cohérence TVA-fiscalité-comptes, pièces, supervision et anomalies significatives
 - ☐ Conserver comme preuve de remise : déclaration acceptée, accusé EDI, comptes validés, lettre de présentation ou livrable, échanges et points à suivre
-

06 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Créer un échéancier des fournisseurs, abonnements, débours, commandes et validations
 - ☐ Comparer facture, contrat ou commande, service reçu, centre de coût et autorisation
 - ☐ Rapprocher chaque semaine échéances, doublons, avoirs, paiements et banque
-

07 Suivre la rentabilité des dossiers

Chaque mois

- ☐ Définir un budget de temps, coûts externes et marge attendue par type de mission
 - ☐ Imputer temps, débours, sous-traitance et reprises au bon dossier
 - ☐ Comparer chaque mois budget, réalisé, facturé, encaissé et reste à produire
 - ☐ Revoir le périmètre ou les honoraires avant de poursuivre un dépassement non prévu
-

08 Organiser les collaborateurs et remplacements

Chaque semaine

- ☐ Tenir une matrice compétences, habilitations, portefeuilles, titulaires et suppléants
 - ☐ Affecter production, revue et validation à des personnes distinctes lorsque le risque le justifie
 - ☐ Revoir chaque semaine absences, remplacements, échéances sensibles et capacité de supervision
-

09 Transmettre un dossier en cas d'absence

À chaque absence

- ☐ Organiser la passation avec : balance, grand-livre, rapprochements, déclarations, pièces manquantes, points de révision, échéances et questions client
 - ☐ Transmettre uniquement les informations nécessaires par les canaux autorisés
 - ☐ Faire confirmer par le suppléant la reprise des actions urgentes et des accès utiles
-

10 Arbitrer et valider les dossiers sans blocage

Chaque semaine

- ☐ Écrire les décisions déléguables avec seuil, délai, preuve attendue et personne à informer
 - ☐ Escalader ou arbitrer sans délai : anomalie comptable significative, échéance fiscale menacée, soupçon LCB-FT, rupture d'indépendance, fraude ou désaccord sur les comptes
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis faire valider la décision engageante
 - ☐ Revoir chaque mois les décisions tardives, non tracées ou remontées au mauvais niveau
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les accès critiques : logiciel comptable, collecte, banque, impôts professionnels, téléprocédures, GED, signature et coffre de sauvegarde
 - ☐ Attribuer un compte individuel limité aux dossiers et fonctions réellement nécessaires
 - ☐ Retirer les accès le jour d'un départ ou d'un changement de portefeuille
 - ☐ Tester chaque mois doubles authentifications, sauvegardes, comptes inactifs et accès anormaux
-

12 Sécuriser confidentialité et obligations métier

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les obligations propres au métier : Ordre, assurance, lettre de mission, normes professionnelles, indépendance, secret, LCB-FT, contrôle qualité et formation
 - ☐ Limiter la collecte, l'accès et la transmission aux informations nécessaires et autorisées
 - ☐ Qualifier tout incident de secret, sécurité, fonds ou conflit et appliquer l'escalade prévue
 - ☐ Revoir chaque trimestre preuves, formations, contrôles qualité, procédures et plans de correction
-

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment organiser les demandes clients d'un cabinet comptable, de la réception à la résolution

Un processus pour centraliser chaque demande client, désigner le bon responsable, tenir le client informé et clôturer le sujet sans dépendre des boîtes e-mail individuelles.

01 Créer une trace sans imposer un nouveau réflexe au client

La personne qui reçoit la sollicitation crée une trace commune. Le canal reste un moyen d'entrée, pas l'endroit où le cabinet pilote le travail.

Point de départ : Un e-mail, un appel, un message depuis le portail ou une sollicitation adressée directement à un membre de l'équipe.

Responsable : La personne qui reçoit ou consulte la demande

Résultat : Une demande horodatée avec le message initial, le nom du client, le canal utilisé et une première date de prise en charge.

Contrôle : Avant la fin de la demi-journée, toute sollicitation nécessitant une action apparaît dans la file commune.

02 Rattacher la demande au bon dossier

La demande est reliée au bon client et, si nécessaire, à la période ou au salarié concerné. Le contexte reste accessible sans rechercher plusieurs boîtes e-mail.

Point de départ : La sollicitation tracée, les coordonnées de l'interlocuteur et les informations permettant de reconnaître l'entreprise concernée.

Responsable : L'accueil, l'assistant ou le collaborateur qui connaît le dossier

Résultat : Une demande rattachée à la fiche client, avec le responsable habituel et le contexte disponible.

Contrôle : Aucune demande n'avance avec un client ambigu, un interlocuteur non vérifié ou un dossier impossible à retrouver dans les outils du cabinet.

03 Comprendre ce qui est réellement attendu

Le sujet est classé puis reformulé en résultat attendu. Échéance, urgence et informations manquantes deviennent explicites avant l'affectation.

Point de départ : La demande rattachée au client, son message d'origine et les informations déjà présentes dans le dossier ou les échanges précédents.

Responsable : Le collaborateur référent ou la personne habilitée dans le domaine concerné

Résultat : Une demande avec une catégorie, une priorité, une échéance et la prochaine action nécessaire.

Contrôle : Une urgence doit correspondre à un critère partagé ; si une information manque, la demande précise exactement ce qui doit être obtenu et auprès de qui.

04 Rendre la prochaine action incontestable

Une seule personne porte la prochaine action, même si plusieurs métiers contribuent. Elle coordonne le sujet et tient le client informé.

Point de départ : Une demande qualifiée, son domaine, son échéance et les compétences ou autorisations nécessaires pour apporter la réponse attendue.

Responsable : Le responsable de dossier ou le manager du pôle concerné

Résultat : Un responsable nommé, une prochaine action datée et les contributeurs nécessaires à la résolution.

Contrôle : La file commune signale chaque demande sans responsable, sans échéance ou attribuée à une personne absente sans relais défini.

05 Traiter puis conserver une réponse exploitable

Le responsable agit ou répond dans le canal adapté. Le message final, le document transmis et les décisions utiles restent rattachés à la demande.

Point de départ : La demande qualifiée, les éléments du dossier, les contributions internes et les validations nécessaires avant l'envoi au client.

Responsable : Le collaborateur responsable de la demande

Résultat : Une réponse envoyée ou une action réalisée, avec les documents et validations utiles au dossier.

Contrôle : Avant l'envoi, les réponses engageantes, sensibles ou hors du périmètre habituel suivent le niveau de validation défini par le cabinet.

06 Confirmer la résolution et fermer la boucle

La demande se clôture lorsque le résultat attendu est obtenu. Toute suite nécessaire conserve un responsable et une nouvelle échéance.

Point de départ : La réponse envoyée, l'action réalisée et les éventuelles confirmations ou informations complémentaires reçues du client.

Responsable : Le responsable de la demande

Résultat : Une demande clôturée avec son résultat, sa date de résolution et une trace dans le dossier client.

Contrôle : La clôture est refusée si une promesse faite au client, une pièce attendue ou une action interne reste ouverte sans nouvelle demande clairement créée.