



---

# Les experts-comptables solos redoublent d'agilité dans la crise

12/10/2020



Informers les clients, les rassurer, dégager des pistes pour l'avenir... Depuis le début de la crise sanitaire, les experts-comptables solos sont sur tous les fronts.

Ils n'ont pas de contraintes de management, s'organisent comme bon leur semble avec pour seul impératif le service clients. Les experts-comptables exerçant seuls avaient déjà une pratique du télétravail lorsque celui-ci a fait irruption dans la société au printemps. Une longueur d'avance, en quelque sorte, sur leurs confrères qui exercent en équipe. "J'ai eu la bonne idée avant le confinement d'installer un bureau à domicile avec tout l'équipement nécessaire, dont un double-écran", relate Abdelaziz Agbetou, qui a ouvert son cabinet dans des locaux achetés en 2019 à Angers. Emilie Vollerin, qui exerce seule depuis 2017 a la même souplesse : "J'ai un bureau dédié, mais relativement éloigné de mon domicile. J'ai donc travaillé de chez moi, ce qui a généré un gain de temps appréciable", indique cette expert-comptable grenobloise.

Problème : quand ils avaient l'habitude d'accueillir des clients ou de leur rendre visite régulièrement, le confinement du printemps a tout stoppé : "J'ai d'emblée créé une routine avec mes clients à qui j'envoyais un email quotidien qui synthétisait les dispositifs auxquels ils avaient droit, comme le fonds de solidarité, et qui vulgarisait l'actualité réglementaire", explique Carine Saint-Léger, basée à Lavaur (Tarn), en activité solo depuis 10 ans. Même démarche d'e-mailings réguliers auprès des clients et des prospects, de la part d'Abdelaziz Agbetou qui a, de plus, amplifié son utilisation des réseaux sociaux : "J'ai diffusé de l'information technique via LinkedIn, Twitter et Facebook, notamment un récapitulatif des aides pour les entreprises et pour les dirigeants".

## Importance de l'associatif

Tous reconnaissent avoir été sur-sollicités par leurs clients abreuvés d'annonces et de communication gouvernementale dans les médias : "J'ai du temporiser, rappeler qu'il fallait un décret, un arrêté ou tout autre texte juridique pour confirmer une mesure et avoir ses modalités d'application", explique Carine Saint-Léger. Et contrairement à leurs

confrères exerçant à plusieurs, les experts-comptables solos ont du organiser leur veille réglementaire par eux-mêmes, ainsi que la vérification des informations. Fort heureusement, ils ont pu s'appuyer sur leurs Ordres régionaux mais aussi sur les organismes de gestion agréés sans oublier les sources techniques comme la Revue Fiduciaire.

Abdelaziz Agbetou, président du Club des jeunes experts-comptables (CJEC) des Pays de Loire et membre du bureau exécutif du CJEC, souligne en outre l'importance du tissu associatif dans ce contexte : "L'association a été d'un grand soutien, notamment par le biais des Web talks réguliers que nous organisons pour échanger entre jeunes confrères et consoeurs. Nous abordions des thématiques très pratiques, par exemple sur la gestion des clients.". Ces échanges ont notamment donné l'idée à Abdelaziz Agbetou d'instaurer une facturation originale concernant les travaux additionnels effectués pour aider les clients à surmonter la crise. "J'ai choisi, en premier lieu, de facturer le temps passé à faire ces travaux d'accompagnement. Puis dans un second temps, j'envoyais aux clients concernés un avoir annulant leur facture. Cela permettait de valoriser le travail effectué en lui donnant de la visibilité. Les clients ont bien compris le message".

## **Comptes à distance**

La présentation des comptes à distance est devenue la règle pendant le confinement, par tous les moyens possibles : téléphone avec envoi préalable des documents ou encore visioconférence. Un pis-aller pour Emilie Vollerin : "Une réunion à distance ne vaut pas une discussion en face à face, où l'on perçoit les moments d'incompréhension de la part du client, où il pose ses questions spontanément". Abdelaziz Agbetou remarque en outre : "Dans cette période délicate du printemps, les clients n'attendaient pas nécessairement que l'on s'attarde sur le passé, leurs questions reflétaient des préoccupations liées au présent et à l'avenir". Au final, le rôle de conseil des experts-comptables s'est trouvé renforcé par la crise, de même que leur plus-value humaine : "J'étais déjà proche de mes clients, le fait d'être leur interlocuteur unique au plus fort de la crise sanitaire nous a rapprochés davantage !", sourit Carine Saint-Léger. Ses deux confrères confirment. Pour l'heure, tous surveillent attentivement l'évolution de la situation, sachant qu'ils seront à nouveau en première ligne en cas d'aggravation pour épauler leurs clients.

Olga Stancevic