

*GT015-rev octobre 2002*

# ENQUETE QUALITE

## AUPRES DES DIRIGEANTS

### PME / PMI

*Enquête IPSOS*

*Novembre 1999*

**Contribuer  
à la  
performance  
de l'entreprise**



## Comité technique PME

### Enquête Qualité Auprès des dirigeants de PME/PMI

#### Attentes et avis des dirigeants d'entreprises sur la qualité des activités administratives, comptables et financières

Résultats de l'enquête IPSOS réalisée en juin 1999

L'OQC, dans le cadre de l'activité du comité technique PME, a confié à un organisme spécialisé, le soin de réaliser une enquête auprès des dirigeants de PME-PMI. La mission a été confiée à IPSOS qui a enquêté auprès d'un échantillon national représentatif de 500 dirigeants (PDG et DG) de PME-PMI. Le choix des dirigeants comme interlocuteurs a été pris pour respecter l'esprit de la démarche qualité qui privilégie l'écoute du « client ». Au sein de l'entreprise, le dirigeant est un des clients majeurs de la fonction administrative, comptable et financière.

Au delà de la présentation statistique des résultats, le présent document a pour objectif de résumer les conclusions et enseignements que les membres du groupe PME de l'OQC, essentiellement constitué de professionnels experts-comptables de cabinets, ont tiré de l'examen de ces résultats.

## 1. Maturité de l'entreprise à l'égard de la qualité et positionnement de l'expert-comptable :

**RESUME :** La recherche de la qualité est présente dans la grande majorité des entreprises bien que les réalisations soient encore en deçà des intentions. Pour celles qui sont passées à l'action, la mise en place d'un dispositif d'assurance qualité est plus fréquent que la certification ISO. Dans leur démarche qualité, les entreprises ont recours en majorité aux conseils externes. Pour la fonction administrative, comptable et financière, le DAF, utilise déjà les prestations de l'expert-comptable et ce dernier est bien placé pour être aussi son conseil dans sa démarche d'assurance qualité.

La quasi totalité (92%) des dirigeants se sont intéressés à la notion de qualité dans leur entreprise et 51% d'entre eux ont déjà mis en place un dispositif d'assurance qualité. Dans 21% des cas, cette démarche a abouti à une certification ISO et dans 52% des cas, l'entreprise a eu recours au service d'un consultant externe pour l'assister dans sa démarche.

Les fonctions concernées par la démarche qualité sont pour 45%, l'ensemble de l'entreprise, 43% la production et dans 15% des cas, la fonction administrative et comptable.

Il ressort de ces résultats que le thème de la qualité est très proche des préoccupations des dirigeants mais que la mise en place d'un dispositif d'assurance qualité ne débouche pas forcément sur la certification.

En ce qui concerne la fonction administrative, comptable et financière, il est permis de penser qu'il y a, comme pour la plupart des fonctions, un champ potentiel d'activité en matière de qualité. En tant que fonction interne, moins sensible à l'aspect marketing et relations commerciales, cette action qualité semble plutôt orientée sur la mise en place d'un dispositif d'assurance qualité sans aller jusqu'à la certification ISO. Pour cette démarche, il est aussi permis de penser que l'expert-comptable, spécialiste de la fonction administrative, comptable et financière, peut être le prestataire externe sollicité pour assister le responsable administratif et financier qui dans 74% des entreprises, supervise cette fonction et fait appel à un expert-comptable autre que le commissaire aux comptes dans 77% des cas.

## 2. Degré de satisfaction des dirigeants à l'égard de la prestation de la fonction administrative, comptable et financière de leur entreprise et de l'expert-comptable :

**RESUME :** Les dirigeants expriment une assez bonne satisfaction à l'égard de la FACF et une très grande satisfaction à l'égard des experts-comptables. L'image de la profession est très bonne. La satisfaction est meilleure à l'égard de l'expert-comptable qu'à l'égard de la FACF sur plusieurs points. Celui-ci peut profiter de cette très bonne image et de cet avantage sur les acteurs internes pour proposer des prestations sur ces domaines qui reflètent les qualités que les dirigeants recherchent particulièrement chez l'expert-comptable : du conseil, une réactivité quand ils ont un problème, de l'information claire, limitée à ce qui est utile, rapidement disponible, portant sur la prévision et non seulement sur l'analyse du passé, capacité au dialogue avec les responsables des différentes fonctions de l'entreprise et tarification des prestations adaptées à la valeur ajoutée apportée.

La satisfaction exprimée à l'égard des prestations réalisées par la FACF de leur entreprise, est bonne.

- ◆ En matière de **compétences**, les 3 besoins les moins bien satisfaits sont :
  - la capacité à conseiller (19% d'insatisfaits contre 31% de tout à fait satisfaits),
  - la capacité à communiquer en interne (16% d'insatisfaits contre 32% de tout à fait satisfaits),
  - le respect des délais annoncés (13% d'insatisfaits contre 36% de tout à fait satisfaits).
  
- ◆ En matière **d'information**, les 3 besoins les moins bien satisfaits sont :
  - La capacité à produire de l'information prospective (30% d'insatisfaits contre 21% de tout à fait satisfaits),
  - Les délais de production des informations (15% d'insatisfaits contre 33% de tout à fait satisfaits),
  - La clarté de l'information (8% d'insatisfaits contre 35% de tout à fait satisfaits).

A l'égard de l'expert-comptable, la satisfaction générale est très bonne et meilleure que la satisfaction exprimée à l'égard de la FACF (62% de tout à fait satisfaits vis à vis de l'expert-comptable contre 39% sur la compétence et 31% sur l'information, de totalement satisfaits des interlocuteurs en interne).

Des différents thèmes analysés concernant la satisfaction à l'égard de l'expert-comptable, les 3 besoins les moins bien satisfaits sont :

- La capacité à produire de l'information prospective (24% d'insatisfaits contre 32% de tout à fait satisfaits),
- Les tarifs (16% d'insatisfaits contre 32% de tout à fait satisfaits),
- Les délais de production des informations (13% d'insatisfaits contre 43% de tout à fait satisfaits).

La comparaison entre le niveau de satisfaction exprimé à l'égard des prestations internes de la FAF et celui exprimé à l'égard des prestations de l'expert-comptable, permet de déterminer les domaines où l'expert-comptable a, aux yeux des dirigeants, un avantage sur l'interne, et où il peut utiliser ce capital de confiance (qualité des travaux, capacité à conseiller, fiabilité, clarté et utilité de l'information).

D'une manière générale, les thèmes qui ressortent comme présentant une priorité d'action en se référant au degré d'insatisfaction et à l'importance attachée par les dirigeants sont dans l'ordre décroissant :

- La capacité à conseiller,
- La clarté dans l'information produite,
- La réactivité aux demandes,
- L'utilité des informations produites,
- Les délais de production des informations,
- L'adéquation des tarifs avec la valeur ajoutée de la prestation,
- La capacité à produire de l'information prospective,
- La capacité à communiquer en interne.

### 3. Degré de satisfaction des dirigeants à l'égard du fonctionnement des processus de la FAF

**RESUME :** Les dirigeants attendent particulièrement des améliorations dans les processus administratifs, comptables et financiers orientés vers la gestion interne et l'aide à la décision (analyse des coûts et des marges, prévision de trésorerie, production des tableaux de bord de gestion, production des budgets d'exploitation). Ce sont aussi ces domaines qui viennent en priorité dans le choix de secteurs à externaliser.

D'après les résultats de l'enquête, les zones de moins bonne satisfaction sont les suivantes :

- ◆ En ce qui concerne d'abord les **processus de production d'information**, à côté de la production des comptes annuels et des documents fiscaux, (6% d'insatisfaits contre 52% de tout à fait satisfaits), les améliorations sont recherchées en matière de :
  - Analyse des coûts et des marges (22% d'insatisfaits contre 31% de tout à fait satisfaits),
  - Prévisions de trésorerie (19% d'insatisfaits contre 35% de tout à fait satisfaits),
  - Production des tableaux de bord de gestion (15% d'insatisfaits contre 34% de totalement satisfaits),
  - Production des budgets d'exploitation (15% d'insatisfaits contre 37% de totalement satisfaits).
  
- ◆ En ce qui concerne ensuite les **processus de gestion administrative et comptable des processus opérationnels de l'entreprise**, les zones d'amélioration sont, avec un degré moindre que le groupe précédant :
  - La gestion de trésorerie (13% d'insatisfaits contre 36% de tout à fait satisfaits),
  - La gestion administrative et comptable de la production (10% d'insatisfaits contre 30% de tout à fait satisfaits),
  - La gestion administrative et comptable des achats (9% d'insatisfaits contre 34% de totalement satisfaits),
  - La gestion administrative et comptable des ventes (7% d'insatisfaits contre 31% de totalement satisfaits),
  - La gestion administrative et comptable du personnel (5% d'insatisfaits contre 37% de tout à fait satisfaits).

C'est parmi les processus pour lesquels la satisfaction est moindre que les dirigeants choisissent les activités qu'ils seraient prêts à **externaliser** :

- La production des comptes annuels et fiscaux (33%),
- L'analyse des coûts et des marges (23%),
- La production de budgets d'exploitation (20%),
- La prévision de trésorerie (17%),
- La production des tableaux de bord de gestion (16%),
- La gestion de trésorerie (15%),
- La gestion administrative et comptable du personnel (14%).

#### 4. Degré de satisfaction des dirigeants à l'égard du système d'information de gestion

**RESUME** : Une majorité de dirigeants (56%) sont prêts à demander l'assistance d'un expert-comptable pour les aider à améliorer le système d'information, en particulier dans le choix des logiciels, l'élaboration des cahiers des charges, la définition et la création des restitutions d'informations.

Les dirigeants sont plutôt satisfaits de leur système d'information de gestion (38% sont tout à fait satisfaits contre 18% insatisfaits).

En ce qui concerne les adaptations du système d'information, 68% des entreprises privilégient l'acquisition de logiciels professionnels.

56% des dirigeants pensent qu'un expert-comptable peut aider à l'amélioration de la qualité du système d'information comptable, 44% ne le pensent pas.

Pour ceux qui seraient prêts à se faire aider par un expert-comptable, ils le feraient dans les domaines suivants :

- Choix des logiciels (67%),
- Réalisation de cahiers des charges (51%),
- Définition et création des restitutions d'informations (45%),
- Stratégie en matière de système d'information (36%),
- Architecture du système d'information (34%).

#### 5. Degré de satisfaction des dirigeants à l'égard du niveau de qualification des collaborateurs de la FACF et les besoins de formation

**RESUME** : Les effectifs de la FACF sont stables en majorité des cas. Les dirigeants cherchent à en améliorer le professionnalisme et privilégient des domaines orientés vers la qualité de la gestion interne (comptabilité analytique et de gestion, démarche assurance qualité et contrôle de gestion). Les experts-comptables peuvent proposer des actions de formation dans ces domaines.

Pour les dirigeants, les effectifs de la FACF seront pour les deux prochaines années stables ou en hausse (respectivement 71% et 22%).

En matière de formation pour leurs collaborateurs, les dirigeants privilégient des actions dans les domaines suivants :

- Comptabilité analytique et de gestion (47%),
- Démarche assurance qualité (42%),
- Contrôle de gestion (37%),
- Social (34%),
- Communication (34%),
- Connaissance des procédures de l'entreprise (33%),
- Système d'information (30%),
- Trésorerie / Financement (29%),
- Comptabilité générale (24%),
- Fiscal (22%).

## 6. Les attentes majeures à l'égard de l'expert-comptable

**RESUME : Les dirigeants expriment des attentes à l'égard d'un expert-comptable dans trois domaines principaux (un domaine traditionnel, l'optimisation fiscale, deux domaines plus nouveaux, l'aide à l'organisation des processus de la FACH et le conseil sur le système d'information de gestion). Le conseil en stratégie et le conseil en management viennent après.**

Les attentes majeures à l'égard d'un expert-comptable sont les suivantes :

- Aide en matière d'optimisation fiscale (75%),
- Conseil en organisation de la FACH (50%), auquel s'ajoute l'aide au passage à l'euro (39%) et l'externalisation des activités comptables et financières (33%),
- Conseil sur les systèmes d'information comptable et de gestion (32%) auquel s'ajoute l'aide au passage à l'an 2000 (31%),
- Conseil en stratégie (29%),
- Conseil en management (24%),
- Aucune attente (10%).

## EN CONCLUSION,

L'analyse du degré de satisfaction qu'ont les dirigeants de PME à l'égard des prestations fournies par leur fonction administrative, comptable et financière et des attentes qu'ils expriment à l'égard des experts-comptables, permet de déterminer des pistes « d'offres » de prestations à développer par la profession.



## SYNTHESE ENQUETE QUALITE

L'observatoire de la Qualité Comptable a décidé de réaliser en 1999 une enquête qualité dont les objectifs étaient les suivants :

- ✓ Évaluer les pratiques actuelles des PME-PMI (entreprise de 50 à 500 millions de chiffre d'affaires),
- ✓ Mesurer la satisfaction des entreprises sur le périmètre de la fonction administrative, financière et comptable,
- ✓ Recenser les attentes à l'égard de la profession,
- ✓ Identifier les actions et les processus qualité à mettre en place en priorité par la profession pour accroître la satisfaction de leur clientèle PME-PMI.

Les principaux résultats de cette étude sont exposés dans cette présente synthèse.

### **1. Pratiques actuelles des PME-PMI en matière de politique Qualité**

- **La Qualité est une préoccupation de la quasi totalité des PME-PMI** (92% des entreprises portent un intérêt à la notion de qualité pour leur entreprise)...
- **Mais seulement une entreprise sur deux s'est effectivement engagée dans une démarche Qualité en mettant en place un dispositif d'assurance Qualité.** Ce sont surtout les PME-PMI de plus de 100 salariés du secteur industriel qui se sont lancées dans ce processus. La moitié des entreprises engagées dans ce processus seulement est passée par un consultant externe.

Cette démarche Qualité est avant tout une démarche globale, concernant l'ensemble de l'entreprise. Elle a débouché sur une certification ISO pour les trois quart des entreprises interrogées.

Parmi les entreprises qui n'impliquent pas l'ensemble des fonctions dans cette démarche, 15% seulement intègre la fonction administrative, financière et comptable dans le processus de démarche Qualité.



## **2. Mesure de la satisfaction des entreprises sur le périmètre de la fonction administrative, financière et comptable**

### *La prestation des Experts Comptables*

- **Dans le cadre de leurs activités administratives, comptables et financières, plus des trois quart des entreprises interrogées**, pour l'essentiel des petites entreprises (moins de 50 salariés), **ont fait appel à un Expert Comptable** (autre que le commissaire aux comptes).
- **La satisfaction globale à l'égard des prestations de l'Expert Comptable est forte** (62% des entreprises qui font appel à un expert comptable se déclarent tout à fait satisfaites de l'expert comptable)...
- Mais on observe de grandes disparités selon les thèmes et au sein de chaque thème :

✓ Avec respectivement 12% et 16% d'insatisfaits, **l'information fournie par l'expert comptable et surtout les tarifs pratiqués obtiennent les scores de satisfaction les plus faibles.**

Sur le thème de l'information, on observe des écarts de satisfaction relativement importants entre les critères. La fiabilité, l'utilité et la clarté de l'information apparaissent comme des points forts de l'Expert Comptable. En revanche, les délais de production des informations mais surtout la capacité à produire de l'information prospective génèrent beaucoup d'insatisfaction (respectivement 13% et 24% d'insatisfaits).

✓ **La compétence de l'Expert Comptable est fortement valorisée** (63% d'entreprises tout à fait satisfaites sur ce thème). Toutefois, la compréhension de l'entreprise / de son secteur d'activité ainsi que le respect des délais annoncés par l'Expert Comptable sont, au sein de ce thème, relativement moins bien jugés par la clientèle PME-PMI.

✓ En ce qui concerne le relationnel avec l'Expert Comptable, les niveaux de satisfaction (et notamment les taux de tout à fait satisfaits) sont globalement élevés. On observe ainsi de très bon scores sur les critères de confidentialité et de transparence de l'expert comptable (plus de 70% de tout à fait satisfaits). L'insatisfaction se cristallise surtout sur les critères de disponibilité, suivi du client, réactivité et fréquence des contacts.

### *La prestation interne*

- Sur les thèmes de la compétence et de l'information, **les entreprises qui externalisent leurs activités administratives, financières et comptables portent systématiquement un jugement plus positif que les entreprises qui gèrent ces activités en interne.** Ceci est surtout vrai pour les critères suivants : le respect des délais annoncés, la capacité à conseiller, la qualité des travaux effectués, la clarté de l'information.

### *Informations administratives, financières et comptables et processus opérationnels*

- La plupart des PME-PMI interrogées réalisent les productions d'informations administratives, financières et comptables en interne, à l'exception de la **production des comptes annuels et des documents financiers qui est largement externalisée** (54% seulement l'effectuent en interne).



- L'ensemble des productions d'informations administratives, financières et comptables, hormis encore les comptes annuels et documents fiscaux, génèrent des niveaux d'insatisfaction relativement élevés (dépassant les 15%).  
C'est parmi les entreprises insatisfaites de la production des comptes annuels / documents fiscaux et de l'analyse des coûts et des marges que la volonté d'externaliser est la plus forte, ces processus sont en outre les plus externalisés.
- La gestion administrative, financière et comptable est très largement internalisée. La gestion du personnel apparaît comme le processus le plus externalisé et c'est également là où la volonté d'externaliser est une des plus élevée.

#### *Le système informatique de comptabilité et de gestion*

- Près d'un dirigeant sur cinq est globalement insatisfait de son système informatique de gestion.
- C'est principalement par l'acquisition de logiciels professionnels existants sur le marché que les entreprises comptent adapter leur système d'information aux évolutions futures.  
En outre, la majorité des PME-PMI (essentiellement des entreprises ayant déjà fait appel à un expert comptable) considèrent que **l'amélioration de la qualité de l'informatique de comptabilité et de gestion passe par l'aide d'un expert comptable, en particulier dans les domaines suivants : choix de logiciels, rédaction du cahier des charges et définition / création des restitutions d'informations.**

#### *Les équipes en interne*

- **Une entreprise sur quatre a augmenté et augmentera encore ses effectifs dans les prochaines années dans les activités administratives, financières et comptables,** principalement en raison de la croissance de leur entreprise.
- Pour améliorer la qualification des équipes de la fonction administrative, financière et comptable, les entreprises souhaitent engager des **actions de formation avant tout en direction de la comptabilité analytique et de gestion, de la démarche assurance qualité et du contrôle de gestion.**



### 3. Attentes à l'égard de la profession

- Aujourd'hui, près de trois entreprises sur quatre font appel à un expert comptable pour des conseils sur l'optimisation fiscale et la moitié pour des conseils sur l'organisation de leurs activités administratives, financières et comptables. Ce qui correspond aux classiques champs d'actions de la profession.
- Les attentes à l'égard de la profession portent sur les mêmes domaines : l'optimisation fiscale pour plus de 80% des entreprises (ce qui va dans le sens de la volonté d'externaliser encore la production des documents fiscaux), et l'organisation de la fonction administrative, financière et comptable. Les PME-PMI attendent donc de l'expert comptable qu'il reste dans son métier de base. Les conseils en stratégie et en management constituent en effet des attentes secondaires.
- On observe, en outre, qu'une entreprise sur trois attend de l'expert comptable qu'il prenne en charge ses activités comptables et financières.

### 4. Recommandations : priorités d'actions

- On peut identifier un certain nombre d'actions à mettre en place en priorité par la profession pour accroître la satisfaction de la clientèle PME-PMI. Elles concernent principalement le thème de l'information, et plus précisément **la clarté et l'utilité de l'information**. Des efforts doivent également être portés sur des aspects relationnels – **suivi du client et réactivité** – et sur la **capacité à conseiller**.

Ces critères contribuent fortement à la satisfaction globale et génèrent une satisfaction relativement faible par rapport aux autres critères.

- Secondairement, des améliorations peuvent être apportées sur les critères suivants (critères générant un faible niveau de satisfaction par rapport aux autres critères et dont l'importance dans la satisfaction globale est élevée) :
  - ✓ **les tarifs**
  - ✓ **la capacité à produire de l'information prospective**
  - ✓ **les délais de production des informations**
  - ✓ **la fiabilité de l'information**
  - ✓ **la compréhension de l'entreprise, de son secteur d'activité**
  - ✓ **la capacité à communiquer en interne**



Questionnaire  
POUR L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITE COMPTABLE (V5)  
COMITE TECHNIQUE PME

Enquête auprès de 500 dirigeants de PME/PMI  
Cible : 500 PME-PMI indépendantes (non filiales ou hors holdings) de 10 à 500 salariés  
Interlocuteurs : les Dirigeants : PDG, Directeur Général, Gérant, Secrétaire Général... (les directeurs administratifs et financiers (DAF) sont exclus)

*Bonjour, je souhaiterais parler à Madame/Monsieur X.  
Je suis Y de l'Institut d'études IPSOS. Nous réalisons actuellement une enquête pour le compte du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables qui souhaite recueillir les attentes et les avis des dirigeants d'entreprises sur la qualité des activités administratives, comptables et financières.  
(Bien entendu, les réponses que vous serez amené à me faire resteront totalement anonymes et seront traitées dans le cadre d'une exploitation informatique globale).  
Pourriez-vous m'accorder quelques minutes pour répondre à un questionnaire ? Merci.*

## I. APPROCHE GENERALE

### 1. Vous êtes-vous déjà intéressé à la notion de qualité pour votre entreprise ?

- oui
- non

*(si non, passez directement à la question 6a)*

### 2. (Si oui) Avez-vous mis en place, au sein de votre entreprise, un dispositif d'assurance qualité ?

- oui
- non

*(si non, passez directement à la question 6a)*

### 3. (Si oui) Quelles sont les fonctions concernées ?

- production
- commercial
- service après-vente
- recherche et développement
- approvisionnement
- ressources humaines
- administrative et comptable
- ensemble de l'entreprise



**4a. Cette démarche qualité a-t-elle abouti à une certification ISO ?**

- oui
- non

**4b. (Si oui) Précisez la (les) norme(s) concernée(s) :**

.....  
.....

**5. Avez-vous eu recours au service d'un consultant externe pour vous assister dans cette démarche ?**

- oui
- non

**6a. Les activités administratives, comptables et financières sont-elles supervisées par ?**

- un responsable administratif et financier
- plusieurs responsables

**6b. Dans le cadre de ces activités administratives, comptables et financières, votre entreprise fait-elle appel à un expert-comptable autre que le commissaire aux comptes ?**

- oui
- non

**SI OUI EN Q6B, POSER Q6C ET Q7**

**6c. Êtes-vous globalement satisfaits des prestations de cet expert comptable ?**

- tout à fait satisfait 1
- plutôt satisfait 2
- plutôt insatisfait 3
- tout à fait insatisfait 4
- NSP 5

**6d. Jugez-vous les tarifs pratiqués par cet expert comptable, raisonnables ?**

- tout à fait 1
- plutôt 2
- plutôt pas 3
- pas du tout 4
- NSP 5



## II. L'ORGANISATION ET LA PERFORMANCE DE VOTRE FONCTION ADMINISTRATIVE COMPTABLE ET FINANCIERE

### RELATION AVEC L'EXPERT COMPTABLE

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Tout à fait insatisfait	NSP	NC
7. Concernant la relation avec cet expert comptable, diriez-vous que vous êtes						

Et plus précisément, concernant :

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Tout à fait insatisfait	NSP	NC
a) La fréquence des contacts						
b) L'amabilité						
c) La transparence						
d) La confidentialité						
e) La disponibilité						
f) La réactivité						
g) Le suivi du client						



LES QUESTIONS 8 ET 9 SONT DUPPLIQUEES POUR L'INTERNE ET L'EXTERNE (SI OUI EN Q6B). POSER Q8 ET Q9 POUR L'EXTERNE (SI OUI EN Q6B) PUIS POUR L'INTERNE

#### COMPETENCES DES INTERLOCUTEURS

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Tout à fait insatisfait	NSP	NC
8. Et concernant la compétence de : (cet expert comptable) / (de vos interlocuteurs en interne sur les questions administratives, comptables et financières), diriez-vous que vous êtes						

Et plus précisément, concernant :

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Tout à fait insatisfait	NSP	NC
a) la qualité des travaux effectués b) la bonne connaissance des procédures de l'entreprise c) la capacité à conseiller d) la capacité à communiquer en interne e) la compréhension de l'entreprise, de son secteur d'activité f) le respect des délais annoncés						

#### INFORMATION

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Tout à fait insatisfait	NSP	NC
9. Et concernant l'information fournie par (cet(s) intervenant (s) extérieur(s)) / (de vos interlocuteurs en interne sur les questions administratives, comptables et financières) diriez-vous que vous êtes						

Et plus précisément, concernant :

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Tout à fait insatisfait	NSP	NC
a) la fiabilité de l'information b) la clarté de l'information c) les délais de production des informations d) l'utilité de l'information e) la capacité à produire de l'information prospective						



9f. Globalement, l'information qui vous est fournie actuellement par (cet expert comptable) / (vos interlocuteurs en interne sur les questions administratives, comptables et financières), vous paraît-elle suffisante ?

- oui 1
- non 2

### PROCESSUS

10. De façon plus précise, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou tout à fait insatisfait de la production des informations administratives et financières suivantes :

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Tout à fait insatisfait	NSP	NC
a) la production des tableaux de bord de gestion						
b) l'analyse des coûts et des marges						
c) la production des comptes annuels et des documents fiscaux						
d) la production des budgets d'exploitation						
e) les prévisions de trésorerie						

POUR CHACUNE DES INFORMATIONS CITEES EN Q10 (SAUF SI NON CONCERNE), PRECISER :

11. Ce type d'information est-il produit en interne ?

- oui
- non

12. (Si insatisfait en Q10) Souhaitez-vous externaliser cette production d'information ?

- oui
- non

13. Diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou tout à fait insatisfait de : ...

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Tout à fait insatisfait	NSP	NC
a) la gestion administrative et comptable des ventes						
b) la gestion administrative et comptable des achats						
c) la gestion administrative et comptable du personnel						
d) la gestion administrative et comptable de la production						
e) la gestion de trésorerie						



POUR CHACUN DES PROCESSUS CITES EN Q13 PRECISER :

14a. Ce processus est-il géré à l'heure actuelle en interne ?

- oui
- non

14b. (Si insatisfait en Q13) Souhaitez-vous externaliser cette gestion à l'avenir ?

- oui
- non

15a. Quelle a été, ces deux dernières années, l'évolution des effectifs de vos activités administratives, financières et comptables ?

- en hausse
- stable
- en diminution

16a. Quelle sera, pour les deux prochaines années, l'évolution des effectifs de cette même fonction ?

- en hausse
- stable
- en diminution

16b. Pourquoi ?

- croissance
- restructuration
- externalisation
- internalisation
- informatisation
- productivité
- autre

#### LE SYSTEME INFORMATIQUE DE COMPTABILITE ET DE GESTION

17. Êtes-vous globalement satisfait de votre système informatique de gestion ?

- tout à fait 1
- plutôt 2
- plutôt pas 3
- pas du tout 4
- NSP 5

18. Comptez-vous mettre en place des actions pour adapter votre système d'information aux évolutions futures ? (CITER PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- en modifiant vos logiciels actuels
- en acquérant des logiciels professionnels existants sur le marché
- en développant en interne de nouveaux logiciels
- NSP



19. (Si au moins une réponse citée en Q18 autre que NSP) Pensez-vous qu'un expert-comptable puisse vous aider à améliorer la qualité de votre informatique de comptabilité et de gestion ?

- oui
- non

20. Si oui, dans quel domaine en particulier (CITER PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) ?

- stratégie en matière de système d'information
- architecture du système d'information
- cahier des charges
- choix des logiciels
- définition et création des restitutions d'informations
- autres ..... (précisez)

### III. LA QUALIFICATION DES COLLABORATEURS DE LA FONCTION ADMINISTRATIVE, FINANCIERE ET COMPTABLE

21. Quels sont les domaines sur lesquels vous souhaitez engager des actions de formation visant à améliorer le professionnalisme de vos équipes (CITER PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) ?

- Comptabilité générale
- Comptabilité analytique et de gestion
- Contrôle de gestion
- Fiscal
- Social
- Trésorerie / financement
- Système d'information
- Gestion des risques (clients, export, ...)
- Communication
- Démarche assurance qualité
- Connaissance des procédures de l'entreprise
- Autres .....(précisez)

### IV. VOS ATTENTES

22. Faites-vous appel aujourd'hui à un expert comptable pour des conseils sur ? (CITER PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- votre système informatique de comptabilité et de gestion
- l'organisation de vos activités administratives, financières et comptables
- l'optimisation fiscale
- des conseils en management
- des conseils en stratégie
- le passage à l'Euro
- la passage à l'an 2000
- autres .....(précisez)



23. Quelles sont vos attentes majeures à l'égard d'un expert-comptable (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) ?

- conseils sur les systèmes informatiques de comptabilité et de gestion
- organisation de la fonction administrative, financière et comptable
- optimisation fiscale
- conseil en management
- conseil en stratégie
- externalisation des activités comptables et financières
- passage à l'Euro
- passage à l'an 2000
- autres..... (précisez)
- aucunes..... (précisez pourquoi)

## V. LE PROFIL DE VOTRE ENTREPRISE

S1. Qualité du répondant

- PDG / Gérant / Entrepreneur individuel
- Directeur Général

S2. Secteur d'activité

- industrie 1
- commerce 2
- service 3
- BTP 4
- agro-alimentaire 5
- autre 6

S3. Localisation géographique :

..... *Département du siège social*  
..... *Département du lieu principal d'activité*

S4. Effectifs totaux ..... (noter le chiffre exact)

S5. Chiffre d'affaires ..... (noter le chiffre exact en MF)