

Charte de bonnes pratiques dans la relation client

Nous appartenons à une profession réglementée régie par l'ordre des experts-comptables et son code de déontologie, ce qui implique une exigence de compétences et une garantie en termes d'assurance.

Au-delà, notre cabinet a développé sa propre charte de relation clients, afin de créer avec eux les conditions d'une collaboration de grande qualité.

1- Confiance

Nous nous engageons à :

- Créer les conditions favorables à développer une confiance mutuelle avec notre client, qui s'inscrit dans le long terme
- Être transparents dans notre communication et nos actions
- Être clairs et compréhensibles dans nos échanges, à chaque étape de notre collaboration

Pratiques concrètes :

- Nous assurons une analyse exigeante des besoins de nos clients avec des questions (SOFA)
- Nos tarifs et conditions sont fixés à l'avance par lettre de mission
- Nous adoptons une posture d'accompagnant dans la gestion de l'entreprise de notre client

2- Indépendance

Nous nous engageons à :

- Ecouter notre client et le conseiller dans son intérêt, pour l'accompagner dans ses choix
- Être dans l'impartialité et l'objectivité, afin d'asseoir notre force sur notre probité
- Ne pas nous placer dans des situations de conflits d'intérêts qui nuiraient à l'un ou l'autre de nos clients

Pratiques concrètes :

- Nous adoptons une posture d'écoute avec des questions qui reflètent notre exigence professionnelle
- Nous n'avons aucun partenariat rémunéré et n'encaissons aucune commission
- Nous nous interdisons les situations de double représentation

3- Confidentialité

Nous nous engageons à :

- Ne jamais communiquer sur les noms de nos clients
- Ne communiquer aucune information relative à l'activité de nos clients

Pratiques concrètes :

- Nos clients sont reçus dans des conditions physiques qui assurent la confidentialité (les bureaux des collaborateurs ne sont pas accessibles)
- Nous ne diffusons pas les informations qui concernent nos clients sans leur accord (nous ne communiquons pas leurs bilans à des fournisseurs ou banques), à l'exception des organismes pour lesquels ils nous ont mandaté
- Lorsque nous utilisons l'IA, nous le faisons sans dépôts des données clients

4- Relations – Proximité – Accessibilité (géographique et humaine)

Nous nous engageons à :

- Proposer plusieurs outils d'échanges pour faciliter la communication avec nos clients
- Rester un cabinet à taille humaine
- Être facilement accessibles physiquement et géographiquement

Pratiques concrètes :

- Nous travaillons par téléphone, visio, RV physique, mail...
- Nous utilisons un logiciel bilan imagé qui synthétise les comptes annuels de manière ludique
- Un interlocuteur accessible est affecté à chaque client en fonction des missions
- Toutes nos compétences sont en France
- Nous sommes accessibles facilement par différentes voies d'accès, avec un parking à disposition de nos clients et sommes à proximité des transports en communs, avec des équipements PMR

5- Disponibilité

Nous nous engageons à :

- A répondre à toutes vos questions et besoins d'éclaircissement tout au long de l'année

Pratiques concrètes :

- Le cabinet est ouvert toute l'année pour rester à la disposition de nos clients
- Nous assurons l'accessibilité de la comptabilité de nos clients à tout moment par l'ouverture de leur dossier sur notre logiciel I-GED

6- Respect

Nous nous engageons à :

- Créer une relation respectueuse qui implique d'être exigeants avec notre client, dans son intérêt
- Développer avec nos clients des relations basées sur la convivialité
- Respecter les délais liés aux obligations fiscales et sociales

Pratiques concrètes :

- Nous nous engageons à écouter nos clients pour les accompagner dans l'intérêt de leurs ambitions
- Afin de traiter ses documents dans les délais, nous définissons une date butoir avec notre client pour qu'il nous les transmette et sommes clairs sur les conséquences du non-respect de celle-ci
- Nous nous orientons vers une dématérialisation et une digitalisation de la transmission des informations entre nos clients et le cabinet

7- Rigueur

Nous nous engageons à :

- Maintenir notre expertise et notre savoir-faire par l'actualisation de nos connaissances
- Informer nos clients des changements législatifs et réglementaires qui impactent leur métier (volets fiscal, social et comptable)
- Répondre rapidement aux messages de nos clients

Pratiques concrètes :

- Nous assurons des formations régulières des collaborateurs
- Nous sommes abonnés et mettons à disposition des collaborateurs des revues professionnelles
- Nous répondons sous 48h maximum aux emails pour confirmer la prise en compte de la demande
- Nous maintenons la mise à jour de notre site Internet