



Rapport de Résultats
Etude visant à tester une proposition de services
d'accompagnement à destination des professionnels

A l'attention d'Isabelle Rollet, UNASA

17 septembre 2021

Par Morgan Duroueix, Chargé d'études Senior, 01 57 00 57 70
Emmanuelle Cobos, Directrice de Clientèle, 01 57 00 58 61



Présentation de l'étude



Les Organismes de Gestion Agréés accompagnent les professionnels dans leurs démarches administratives et fiscales depuis près de 40 ans.

La mission des Organismes de Gestion Agréés est double :

- **La prévention fiscale** : les OGA accompagnent les professionnels dans leurs déclarations fiscales. Ils ont pour mission de vérifier la cohérence et la vraisemblance de leurs déclarations,
- **L'aide à la gestion et prévention des difficultés** : les OGA proposent des services d'aide et d'accompagnement à destination des professionnels pour les aider dans leur activité et sur différentes thématiques (fiscalité, gestion, commercial, communication).

En contrepartie de leur adhésion, les professionnels bénéficiaient jusqu'en 2006 d'un abattement fiscal de 20%. En 2006, le législateur a décidé que l'abattement fiscal serait proposé à tous et que la non adhésion à un OGA entraînerait une majoration de 25% de leur bénéfice imposable.

Cet abattement fiscal a ainsi toujours constitué un levier d'attractivité fort des OGA et rendait même quasiment obligatoire l'adhésion à un tel organisme.

**L'abattement
fiscal a toujours
constitué un
levier
d'attractivité fort
pour les OGA**

Avec la disparition du système de majoration à partir de 2021, les OGA risquent de perdre en attractivité

Le soutien à la création d'entreprises est désormais une priorité phare du gouvernement, militant pour la simplification des démarches et la suppression des obstacles à la création d'entreprises.

”

Extrait des propositions du programme d'Emmanuel Macron

Nous n'aidons pas suffisamment ceux qui entreprennent qu'il s'agisse de ceux qui créent des entreprises comme de ceux qui essaient de renouveler leur activité et de la développer. Et les obstacles demeurent trop nombreux à la croissance des entreprises. Il faut que notre système de protection sociale réponde mieux aux besoins des entrepreneurs et des créateurs d'entreprises.

”

La loi de finances 2021 prévoit ainsi la suppression progressive de la majoration de 25% appliquée aux revenus des professionnels non adhérents à un OGA. Le texte prévoit la suppression progressive à partir de 2020 jusqu'à une suppression totale en 2023.

Dans ce contexte, les OGA anticipent une baisse importante de leur activité.

Via la suppression de cette majoration fiscale, les professionnels risquent de ne plus voir d'avantage à rester membre d'un OGA et les experts comptables (principaux prescripteurs des OGA) risquent de ne plus pousser leurs clients à se tourner vers ces organismes, **à moins que ces organismes ne parviennent à se réinventer et proposer de nouveaux services d'accompagnement à leurs membres.**

**Les OGA
anticipent une
perte d'activité
liée à la
suppression de
l'abattement
fiscal instaurée
par la loi de
finances 2021**

Une réflexion est menée autour des nouvelles missions des OGA

L'UNASA en tant que Fédération Nationale regroupant 84 Organismes de Gestion Agréés (OGA) mène une réflexion autour des nouvelles missions que pourraient porter les OGA à l'avenir. L'enjeu derrière ces nouvelles propositions est de réussir à maintenir l'activité et de sauvegarder près de 3500 emplois.

A l'avenir, les OGA pourraient donc garder une partie de leur mission réglementaire et élargir leur champ de compétences à de nouvelles missions.

Des groupes de travail ont été constitués pour porter cette réflexion. De nouvelles idées de services ont été avancées. Il s'agit aujourd'hui de valider l'attractivité de ces nouveaux services et leur adéquation avec les besoins des professionnels.

Dans ce contexte, l'étude que nous avons réalisée doit vous permettre d'affiner votre compréhension des besoins et des attentes des professionnels et tester de nouvelles idées de services.

Les OGA doivent innover et se réinventer pour assurer leur avenir



OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

COMPRENDRE LES BESOINS ET ATTENTES DES PROFESSIONNELS

L'étude vise à comprendre leurs besoins en termes de prestations d'accompagnement et à faire un état des lieux sur leurs pratiques actuelles : quelles sont les prestations dont ils bénéficient ? quels sont les organismes qui les accompagnent ? quels sont leurs besoins couverts et non couverts ?

IDENTIFIER DES OPPORTUNITÉS

VALIDER L'ATTRACTIVITÉ DES SERVICES

L'étude permet d'évaluer l'attractivité des services au travers de plusieurs indicateurs clés : utilité et propension à payer.

Au travers de ces indicateurs clés, nous pouvons identifier les services répondant aux besoins du plus grand nombre, valorisables et prioritaires à proposer.

AFFINER LA PROPOSITION DE VALEUR

DÉFINIR LES PROFILS DE CLIENTÈLE INTÉRESSÉS

Pour chaque service nous pouvons dresser le profil des professionnels intéressés en termes de profil sociodémographique et autres critères (taille, secteur d'activité, chiffre d'affaires, santé de l'entreprise...)

IDENTIFIER LES CLIENTÈLES CIBLES ET AFFINER LE DISCOURS COMMERCIAL

MÉTHODOLOGIE D'ÉTUDE

Interrogation d'un total de 803 professionnels

- Un échantillon principal de 601 TPE et professionnels libéraux de 5 salariés ou moins ayant un chiffre d'affaires de moins de 2,5 millions d'euros (tous régimes juridiques et fiscaux)
- Un sur-échantillon de 202 professionnels ayant moins de 3 ans d'ancienneté

La représentativité de l'échantillon a été assurée par l'application de quotas pendant le terrain et d'un redressement des données à posteriori.

Des quotas ont été fixés selon la structure de votre clientèle, ils ont été légèrement raisonnés pour permettre une lecture selon l'activité et la région. Les quotas ont été fixés sur les variables suivantes : secteur d'activité, taille salariale, région UDA 5.

Un redressement a été réalisé à posteriori sur ces mêmes variables et sur l'ancienneté de l'activité.

Cf annexes

Un recueil par téléphone (système CATI) sur la base d'un questionnaire d'une durée moyenne de 15 minutes en moyenne comprenant 1 question ouverte

Le questionnaire a été administré par notre partenaire Callson. Un pilote a été réalisé afin de valider la bonne passation du questionnaire. Suite à ce pilote des modifications ont été apportées au questionnaire.



Document
Microsoft Word

La collecte des interviews a été réalisée du vendredi 9 juillet (pilote) au mardi 3 août 2021.



Principaux enseignements



Les professionnels expriment des besoins en termes d'accompagnement mais seule une minorité d'entre eux se fait accompagner par des organismes.

Plus de la moitié des professionnels déclare avoir besoin d'accompagnement. Quel que soit le profil d'entreprise, les besoins s'orientent autour de :

- **La gestion comptable** : 33% des professionnels déclarent en avoir besoin,
- **Les démarches fiscales** : 29% des professionnels
- **Les démarches juridiques** : 23% des professionnels

Les entreprises les plus grosses et les plus matures expriment en plus des besoins autour d'autres sujets plus transversaux comme la gestion administrative, la gestion des infrastructures télécom et informatique, le droit social, le recrutement, l'aide dans la recherche de financements, la formation et l'aide dans l'appropriation des innovations.

Déjà accompagnés par un expert comptable pour les $\frac{3}{4}$ d'entre eux mais peu accompagnés sur les autres sujets (seul $\frac{1}{4}$ se fait accompagner par d'autres organismes), les OGA ont plutôt intérêt à se positionner sur des services liés à la fiscalité, au juridique, à la gestion administrative et sur les autres services pouvant aider les professionnels à développer leur activité.

Une proposition de services autour de la gestion comptable, de la fiscalité et de services plus transversaux apparaît pertinente pour répondre aux besoins des professionnels.

Leur intérêt pour les services fait écho aux besoins et attentes relevés plus tôt autour de la gestion comptable et de la fiscalité.

L'utilité des services relevant de ces sujets est importante, la propension à payer est elle fonction des priorités personnelles : les services d'aide à la gestion de la trésorerie (outils pour la facturation, l'élaboration des devis, le suivi commercial / assistance à l'élaboration de dossiers de demande de financement) seront les plus valorisés, l'accompagnement fiscal sera jugé très utile mais certains professionnels ne se montreront pas prêts à payer.

La protection sociale du chef d'entreprise est un sujet de préoccupation important et explique l'intérêt et la propension à payer forte pour des services qui y seraient liés.

Enfin, les services permettant à l'entreprise de gagner en visibilité (communication) et de gagner en compétences (formations) seront également jugés très utiles et valorisés.

Plusieurs groupes de services seraient intéressants à proposer. Certains services seraient toutefois moins valorisables du point de vue clients sauf si proposés sous forme de package. Par exemple : un accompagnement fiscal + une permanence téléphonique.

Services liés à la protection individuelle du chef d'entreprise

€€

- Une assistance en matière de protection sociale du chef d'entreprise et de sa famille
- Un bilan retraite du chef d'entreprise

Services liés à la fiscalité

€

- Un service d'accompagnement fiscal
- Un accès à une permanence téléphonique pour vos questions juridiques et fiscales
- Un service de sécurisation de votre dossier fiscal
- Une veille sur l'actualité économique, fiscale et sociale

Services d'aide à la gestion de la trésorerie

- La mise à disposition d'outils pour la facturation, l'élaboration des devis, le suivi commercial
- Une assistance à l'élaboration de dossiers de demande de financement
- Un service de prévention des difficultés économiques et aide à la gestion
- Une assistance en matière de recherche de subventions

€€

€

Autres prestations de service

€€

- Un accompagnement en communication
- Des formations pour les professionnels et leurs salariés
- Un accompagnement à la transmission d'entreprise (**+ pour les professionnels avec salariés**)
- Un accompagnement dans la gestion de votre patrimoine professionnel (**+ pour les professionnels avec salariés**)

€

Les OGA pourraient se positionner naturellement sur certains services, attention toutefois pour certaines prestations, ils apparaîtront moins légitimes que d'autres organismes.

Les OGA auraient plutôt intérêt à se positionner sur des services liés à leur cœur de métier et sur lesquels ils ont une expertise forte et reconnue : les services liés à la fiscalité et les services d'aide à la gestion de la trésorerie.

Services liés à la fiscalité

- Un service d'accompagnement fiscal
- Un accès à une permanence téléphonique pour vos questions juridiques et fiscales
- Un service de sécurisation de votre dossier fiscal
- Une veille sur l'actualité économique, fiscale et sociale

Services d'aide à la gestion de la trésorerie

- La mise à disposition d'outils pour la facturation, l'élaboration des devis, le suivi commercial
- Une assistance à l'élaboration de dossiers de demande de financement
- Un service de prévention des difficultés économiques et aide à la gestion
- Une assistance en matière de recherche de subventions

Pour les autres prestations de services telles que la protection sociale du chef d'entreprise, la communication ou la formation, ils auraient intérêt à jouer le rôle d'entremetteurs et mettre en relation professionnels et experts du métier : organismes d'assurance, courtiers, organismes de formation professionnelle.

Ils pourraient avoir toutefois naturellement plus de légitimité à proposer des formations professionnelles sur les sujets de la fiscalité et de la gestion et pourraient proposer ce type de formations.

Résultats d'étude



ATTENTES ET BESOINS DES PROFESSIONNELS

Les professionnels expriment des attentes et besoins transversaux autour des domaines de la gestion comptable, de la fiscalité et du juridique.

Hormis les auto-entrepreneurs la plupart des professionnels se fait accompagner par un expert comptable pour répondre à leurs besoins liés à la gestion comptable.

Sur les autres sujets, seuls 27% des professionnels font appel à d'autres organismes faute de budget.

Les besoins des petits professionnels (sans salarié) et des entreprises les plus récentes (Moins de 3 ans d'ancienneté) restent essentiellement centrés sur ces sujets.

Les plus grosses entreprises (avec 1 salarié ou plus) et les plus matures expriment en plus des besoins autour de services leur permettant d'organiser au mieux leur entreprise : gestion administrative, télécom et informatique, droit social, recrutement.

Opportunités pour les OGA : fiscalité, juridique, gestion administrative et autres services aidant au développement des entreprises.

Aujourd'hui, la quasi-totalité des professionnels se fait accompagner par un expert comptable, une partie des professionnels fait également appel à d'autres organismes.

ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS

Base Ensemble (n : 803)

R4. Faites-vous appel à un expert-comptable pour tenir votre comptabilité ou réviser vos comptes et élaborer le bilan ?

74% des professionnels font appel à un expert comptable



Base Ensemble (n : 803) A2. En dehors de votre expert-comptable, faites-vous appel à d'autres organismes ou professionnels ? Base Font appel à des organismes ou professionnels (n : 241) A3. A quels organismes ou professionnels faites-vous appel ?

27% des professionnels font appel à des organismes ou professionnels



2,1 citations en moyenne

(banque, assurance, consultant juridique, technique, ingénierie...)

Les professionnels ont des attentes certaines en terme d'accompagnement et seraient particulièrement en demande de prestations autour de la gestion comptable, de la fiscalité et du juridique.

ATTENTES ET BESOINS

55% des professionnels déclarent avoir besoin d'accompagnement sur au moins l'une de ces démarches

Base Ensemble (n : 803)

A1. Dans votre activité avez-vous besoin d'accompagnement dans les démarches suivantes :



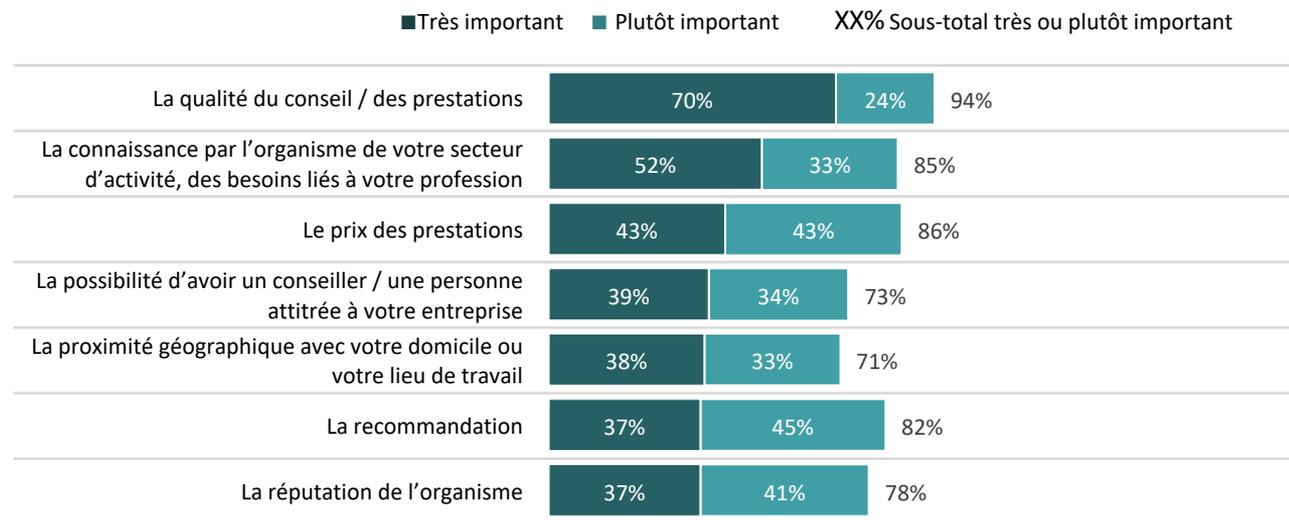
1,9 citations en moyenne

Les professionnels sont particulièrement sensibles à la qualité des conseils délivrés et à la connaissance par l'organisme des spécificités de leur métier, de leur secteur d'activité. La réputation de l'organisme est également très importante pour séduire cette cible.

CRITÈRES DE CHOIX D'UN ORGANISME

Base Ensemble (n : 803)

A4. D'une manière générale quelle importance accordez-vous aux critères suivants lors du choix d'un organisme pour vous accompagner ?

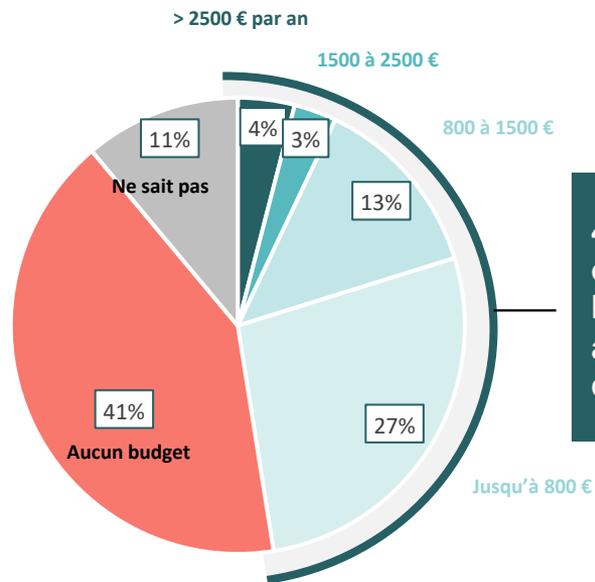


Si près de la moitié des professionnels déclare disposer d'une enveloppe budgétaire pour financer le recours à des services d'accompagnement, les montants restent très limités : moins de 1500€ par an pour 40% d'entre eux.

ENVELOPPE BUDGÉTAIRE CONSACRÉE AUX PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

Base Ensemble (n : 803)

B3. Quelle enveloppe budgétaire êtes-vous prêt(e) à consacrer aux services d'accompagnement, en dehors de la prestation comptable ?



47% des professionnels ont une enveloppe budgétaire à consacrer à des services d'accompagnement

L'aide de l'Etat et le crédit d'impôt seraient des avantages clairement incitatifs, l'aspect budgétaire étant un frein important dans la prise de prestations d'accompagnement et de conseils (notamment auprès des professionnels ayant une activité récente ou un chiffre d'affaires encore limité).

LEVIERS D'INCITATION

Base Ensemble (n : 803)

B4. Les avantages suivants vous inciteraient-ils à vous faire accompagner ?

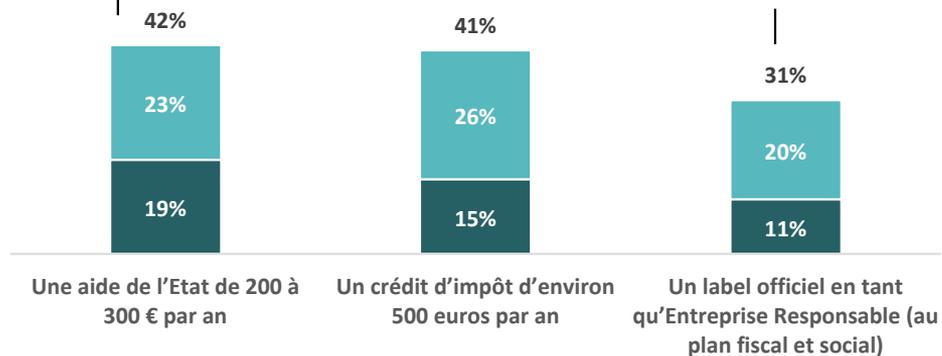


55% des professionnels seraient incités par au moins l'un des avantages suivants

■ Oui certainement ■ Oui probablement XX% Sous-total oui certainement ou probablement

- 50% des autoentrepreneurs
- 48% des entreprises de moins de 3 ans

- 38% des entreprises de moins de 3 ans



ATTRACTIVITÉ DES SERVICES

Les professionnels expriment des besoins en termes d'accompagnement sur différents sujets mais contraints par leur budget, ils arbitreront en faveur des services qui leur seront les plus utiles.

Leur intérêt pour les services fait écho aux besoins et attentes relevés plus tôt autour de la gestion comptable et de la fiscalité.

L'utilité des services relevant de ces sujets est importante, la propension à payer est elle fonction des priorités personnelles : les services d'aide à la gestion de la trésorerie (outils pour la facturation, l'élaboration des devis, le suivi commercial / assistance à l'élaboration de dossiers de demande de financement) seront les plus valorisés, l'accompagnement fiscal sera jugé très utile mais certains professionnels ne seront pas prêts à payer.

La protection sociale du chef d'entreprise est un sujet de préoccupation important et explique l'intérêt et la propension à payer forte pour des services qui y seraient liés.

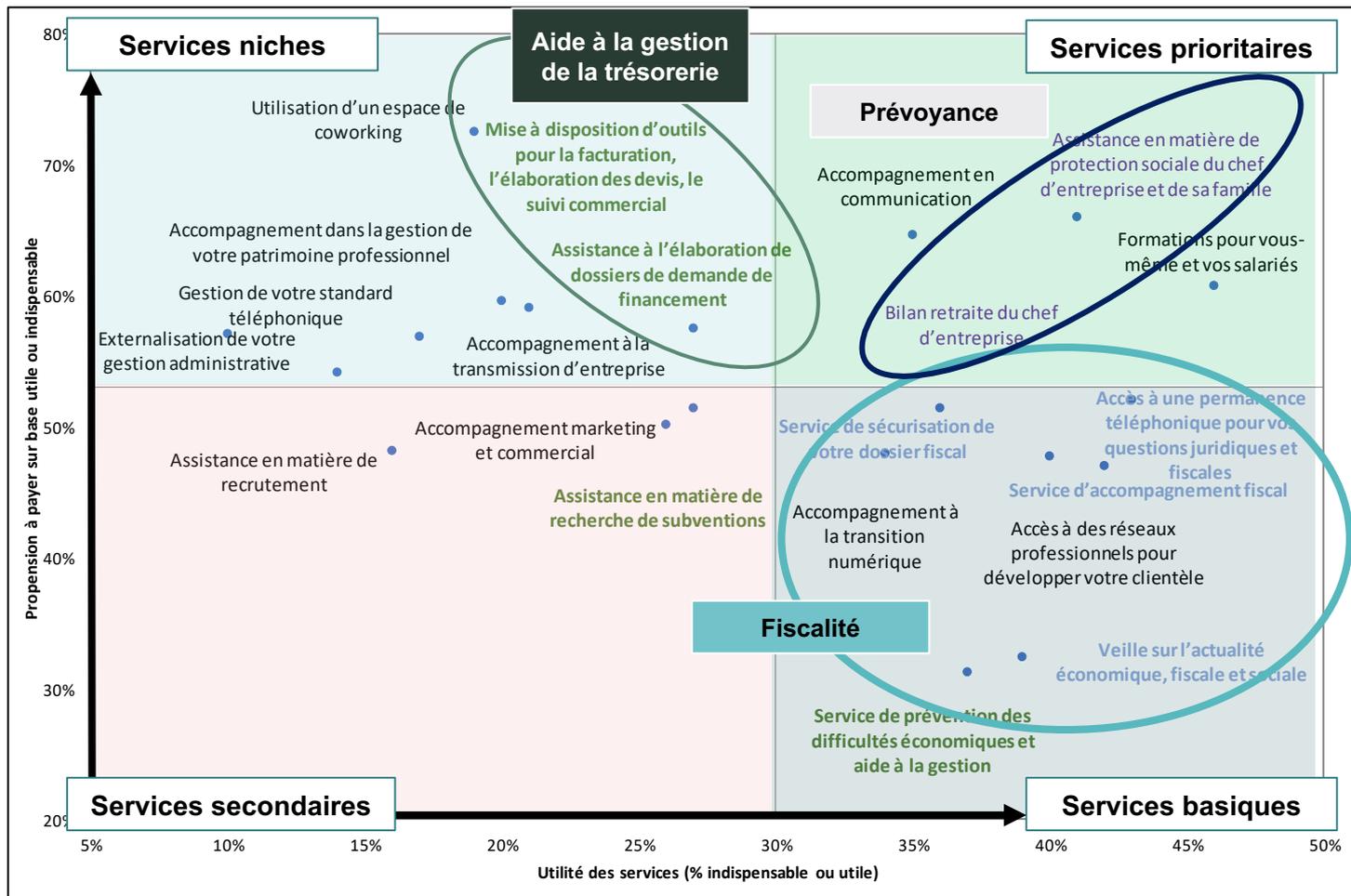
Enfin, les services permettant pour l'entreprise de gagner en visibilité (communication) et de gagner en compétences (formations) seront également jugés très utiles et valorisés.

Opportunités pour les OGA : les OGA peuvent se positionner sur ces groupes de services attention toutefois de rester légitimes. Les professionnels s'orienteront par exemple plus naturellement vers un assureur pour de la prévoyance et vers un organisme de formation pour leurs besoins de formations.

**ATTRACTIVITÉ
DES SERVICES x
PROPENSION A
PAYER**

Base Ensemble

Les services liés à la fiscalité sont des services présentant un fort intérêt mais moins valorisables que d'autres services : comme ceux permettant d'aider à la gestion de trésorerie ou l'assistance en matière de protection sociale.



Les services liés à la fiscalité et à la trésorerie apparaissent comme les plus pertinents par rapport aux besoins exprimés par les professionnels.

La protection sociale est également un sujet important et peut nécessiter un accompagnement.

D'autres services permettant de développer son entreprise et ses compétences seront également jugés intéressants.

ATTRACTIVITÉ DES SERVICES

Base Ensemble (n : 803)

B1. Jugez-vous ce service... ?

Base Ayant jugé le service indispensable ou utile
B2. Seriez-vous prêt(e) à payer pour utiliser ce service... ?

*Propension à payer sur la base des professionnels ayant jugé le service utile ou indispensable

		■ Indispensable	■ Utile	XX% Sous-total Indispensable ou utile	Propension à payer*
	 Un service d'accompagnement fiscal	15%	25%	40%	48%
	Une assistance en matière de protection sociale du chef d'entreprise et de sa famille	13%	28%	41%	66%
Prévoyance	Des formations pour vous-même et vos salariés	12%	34%	46%	61%
	Un bilan retraite du chef d'entreprise	12%	25%	37%	55%
	Un accès à une permanence téléphonique pour vos questions juridiques et fiscales	10%	33%	43%	52%
	Un accompagnement en communication	10%	25%	35%	65%
	Un accès à des réseaux professionnels pour développer votre clientèle	9%	33%	42%	47%
	Un accompagnement à la transition numérique	9%	25%	34%	48%
	Un service de sécurisation de votre dossier fiscal	8%	28%	36%	51%
	Un service de prévention des difficultés économiques et aide à la gestion	5%	31%	37%	31%
	Une veille sur l'actualité économique, fiscale et sociale	5%	34%	39%	32%
	Une assistance à l'élaboration de dossiers de demande de financement	5%	22%	27%	58%
	Une assistance en matière de recherche de subventions	5%	22%	27%	51%
	Un accompagnement marketing et commercial	5%	21%	26%	50%
	La mise à disposition d'outils pour la facturation, l'élaboration des devis, le suivi commercial	5%	15%	20%	60%
	Un accompagnement à la transmission d'entreprise	5%	18%	21%	59%
	Un accompagnement dans la gestion de votre patrimoine professionnel	5%	14%	17%	57%
	L'externalisation de votre gestion administrative	5%	11%	14%	54%
	Une assistance en matière de recrutement	5%	14%	16%	48%
	L'utilisation d'un espace de coworking	5%	18%	19%	73%
	La gestion de votre standard téléphonique	5%	10%	15%	57%

Plusieurs groupes de services seraient intéressants à proposer. Certains services seraient toutefois moins valorisables du point de vue clients sauf si proposés sous forme de package. Par exemple : un accompagnement fiscal + une permanence téléphonique.

Services liés à la protection individuelle du chef d'entreprise

€€

- Une assistance en matière de protection sociale du chef d'entreprise et de sa famille
- Un bilan retraite du chef d'entreprise

Services liés à la fiscalité

€

- Un service d'accompagnement fiscal
- Un accès à une permanence téléphonique pour vos questions juridiques et fiscales
- Un service de sécurisation de votre dossier fiscal
- Une veille sur l'actualité économique, fiscale et sociale

Services d'aide à la gestion de la trésorerie

- La mise à disposition d'outils pour la facturation, l'élaboration des devis, le suivi commercial
- Une assistance à l'élaboration de dossiers de demande de financement
- Un service de prévention des difficultés économiques et aide à la gestion
- Une assistance en matière de recherche de subventions

€€

€

Autres prestations de service

€€

- Un accompagnement en communication
- Des formations pour les professionnels et leurs salariés
- Un accompagnement à la transmission d'entreprise (**+ pour les professionnels avec salariés**)
- Un accompagnement dans la gestion de votre patrimoine professionnel (**+ pour les professionnels avec salariés**)

€

PLACE DES OGA

Les CGA et OGA pourront capitaliser sur leur notoriété importante auprès des professionnels et experts-comptables pour promouvoir leur offre de services et d'accompagnement.

Il sera toutefois nécessaire de communiquer encore pour les faire connaître auprès des professionnels les plus récents et pour faire connaître leurs nouvelles missions.

Vous pourrez également vous appuyer sur les experts comptables, historiquement principaux prescripteurs des OGA et accompagnant près des $\frac{3}{4}$ des professionnels.

Après de ceux qui connaissent bien les missions des OGA et leurs adhérents, les OGA pourront capitaliser sur leur expertise reconnue sur le domaine de la fiscalité et de la gestion comptable pour promouvoir la nouvelle offre de services.

Les CGA et OGA pourront capitaliser sur leur notoriété importante. Auprès de ceux qui connaissent bien leurs missions, ils pourront également capitaliser sur leur expertise reconnue sur le domaine de la fiscalité et de la gestion comptable.

CONNAISSANCE OGA

Base Ensemble (n : 803)

C1. Avez-vous déjà entendu parler des CGA et des OGA (Organismes de Gestion Agréés) ?

C2. En êtes-vous adhérent ?



51% des professionnels déclarent avoir entendu parler des CGA et OGA



24% des professionnels déclarent en être adhérents.

- 55% des professionnels n'ayant pas de salarié (hors autoentrepreneur)
- 66% des entreprises de plus de 10 ans

• **32% connaissent les CGA / OGA et leurs missions**

• **19% en ont entendu parler mais ne connaissent pas précisément leurs missions**



La réduction ou suppression de l'avantage fiscal aura un impact certain sur la relation avec les adhérents : une partie des adhérents seraient prêts à suspendre leur adhésion.

MAINTIEN DE L'ADHESION A L'AVENIR

Base Adhérents CGA / OGA (n : 165)

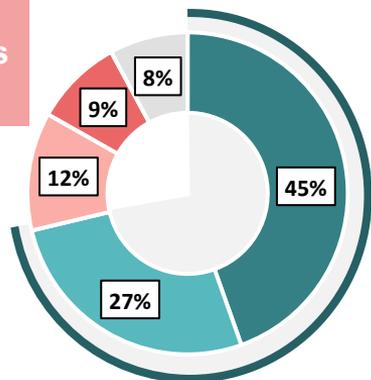
C3. Si la non majoration de votre bénéfice passait de 25% à 10% resteriez-vous adhérent ?

Base Adhérents CGA / OGA (n : 165)

C4. A l'avenir, s'il n'y a plus de majoration, resteriez-vous adhérent pour continuer à bénéficier des autres services proposés par votre CGA ou AGA tels que la formation, l'information, l'aide à la gestion ?

21% ne resteraient pas adhérents

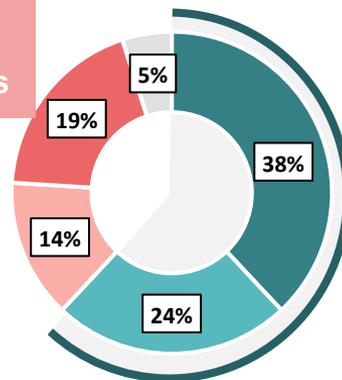
- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas
- Non, certainement
- Ne sait pas



71% resteraient adhérents si la non majoration baissait

Baisse de la non majoration à 10%

33% ne resteraient pas adhérents



62% resteraient adhérents si la non majoration disparaissait

Suppression de la majoration

- 65% des professionnels n'ayant aucun salarié (hors autoentrepreneur)
- 51% des professionnels avec 1 salarié ou plus



VOS CONTACTS

Morgan Duroueix, Chargé d'études Senior, morgan.duroueix@csa.eu, 01 57 00 57 70
Emmanuelle Cobos, Directrice de Clientèle, emmanuelle.cobos@csa.eu, 01 57 00 58 61

Etude N°2100434