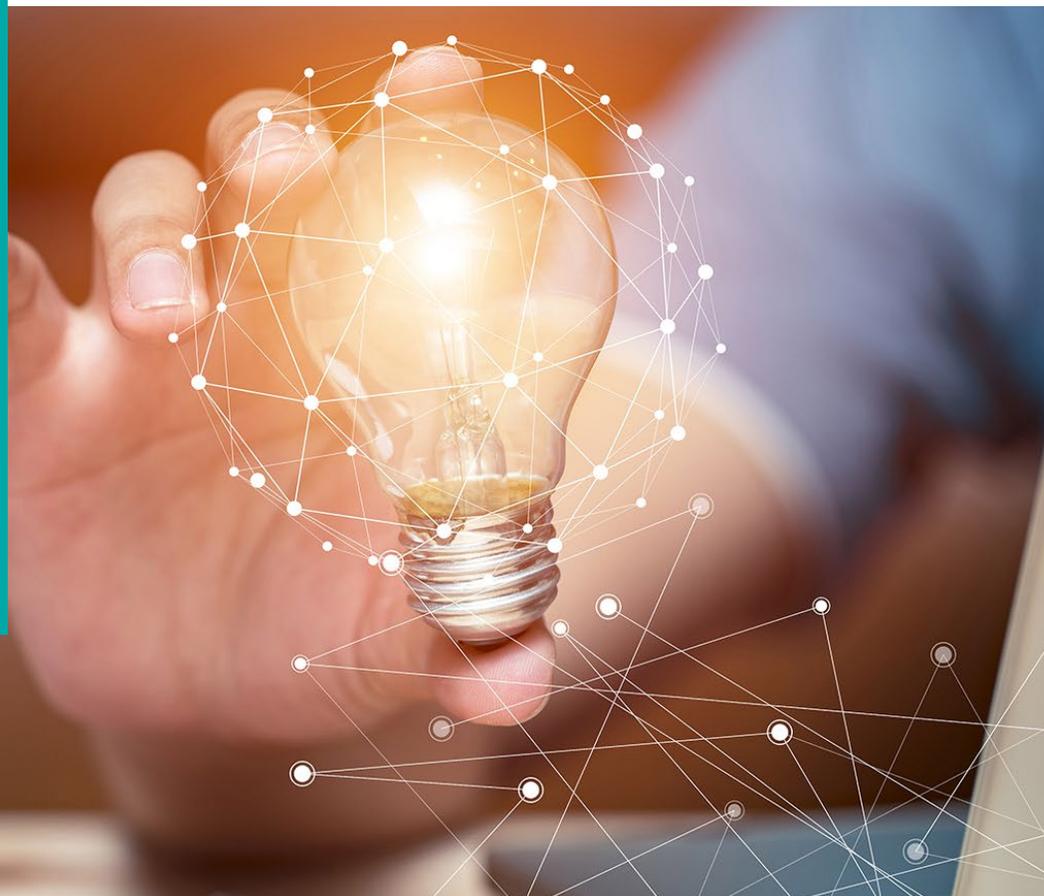


# IA à intégrer dans les cabinets

Alexandre Mikhail

Michel Jolly

John Levy



Crédit : GETTY



# Les intervenants



**Mikhail Alexandre**

Associé

Directeur de l'Innovation



**Jolly Michel**

Associé

Expert-comptable



**LEVY John**

Expert-comptable

Expert Innovation

# TOUR DE TABLE

---

Avant de commencer,  
nous allons vous poser **3 questions  
simples.**

N'hésitez pas à **prendre la parole**  
si vous souhaitez partager votre  
expérience ou **votre avis !**

## Question n°1 :

Où en êtes-vous dans la digitalisation de votre cabinet et utilisation de l'IA ?

## Question n°2 :

Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation de l'IA dans vos cabinets ?

## Question n°3 :

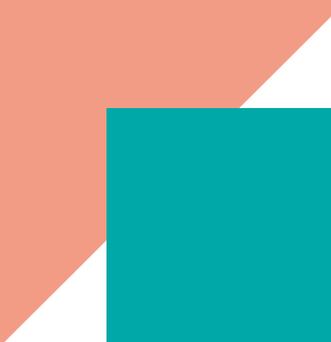
Aidez-vous vos clients à amorcer  
leur transformation intégrant des outils IA ?

# INTRODUCTION

Pourquoi l'IA est-elle un sujet stratégique pour les cabinets ?

## Pourquoi l'IA est-elle un sujet stratégique pour les cabinets ?

Rôle grandissant de la digitalisation dans les cabinets comptables.	Evolution des attentes clients : efficacité, réactivité, valeur ajoutée.	Transition vers des tâches à haute valeur ajoutée avec l'automatisation.
---	--	--



# SOMMAIRE



# SOMMAIRE

---

## IA et Métamorphose de la Profession Comptable

- › Partie 1 : Applications actuelles de l'IA dans les cabinets
- › Partie 2 : Améliorer la Relation Client grâce à l'IA
- › Partie 3 : Challenges et Limites de l'IA pour les Cabinets Comptables

# **PARTIE 1**

## **Applications actuelles de l'IA dans les cabinets**

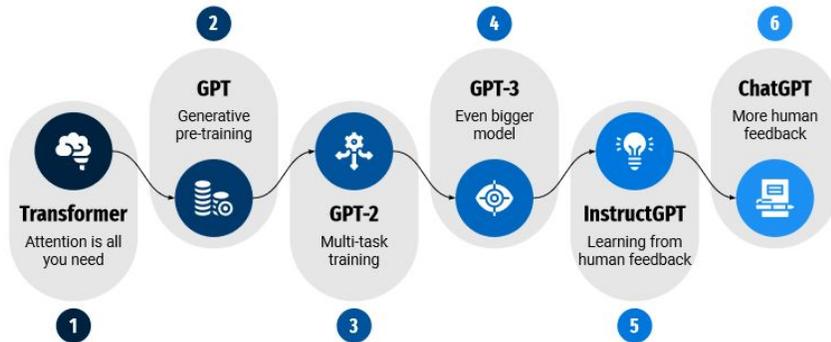
Pourriez-vous nous citer quelques cas d'usage de l'IA mise en place dans vos cabinets ?

Automatisation des tâches répétitives (classification des écritures, réduction des erreurs de saisie)	Audit et conformité automatisés (détection des fraudes)	Analyse prédictive
---	---	--------------------

# Applications actuelles de l'IA dans les cabinets

## ➤ ChatGPT

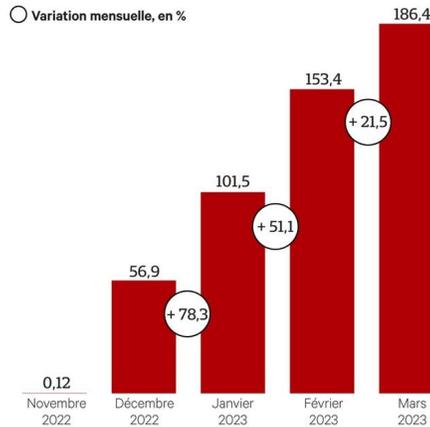
### Evolution from Transformer architecture to ChatGPT



### Les utilisateurs de ChatGPT dans le monde

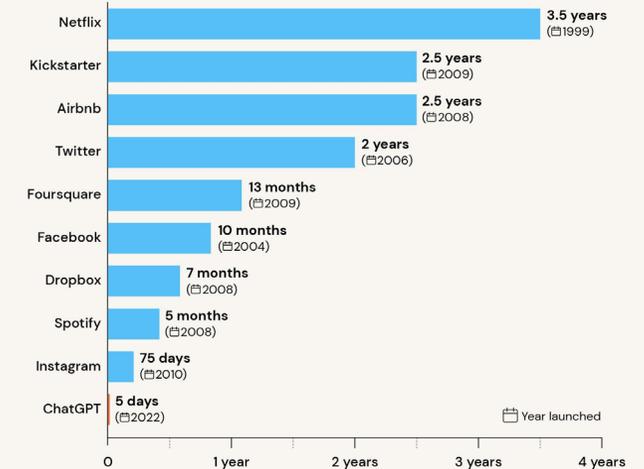
En millions de visiteurs uniques

○ Variation mensuelle, en %



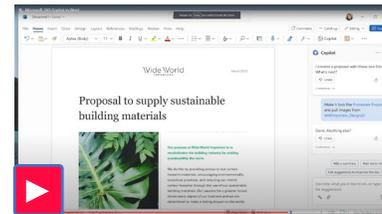
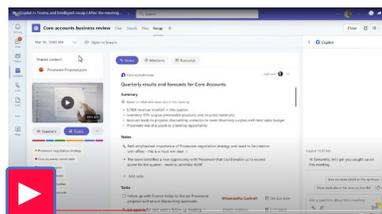
SOURCE : SIMILARWEB

### Time to reach 1 million users

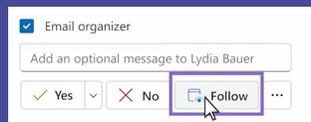


# Applications actuelles de l'IA dans les cabinets

## ➤ 2023... Microsoft Copilot

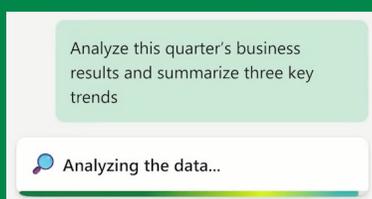


### TEAMS



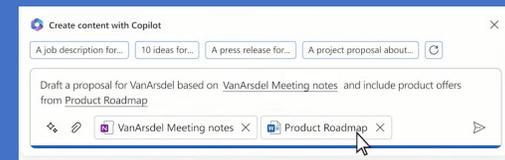
- Copilot assiste aux réunions
- Résumé de réunions avec
- Création d'une liste de tâches à réaliser
- Possibilité de poser des questions sur un thème évoqué pendant celle-ci
- Transcription améliorée

### EXCEL



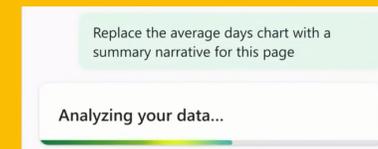
- Analyse des données
- Création de graphiques, tableaux
- Création de Dashboard
- Réponse aux questions sur les données

### WORD



- Création de documents word à partir de plusieurs fichiers pour en faire une note résumée ou d'analyse
- Possibilité de poser des questions
- Mise en page

### POWERBI

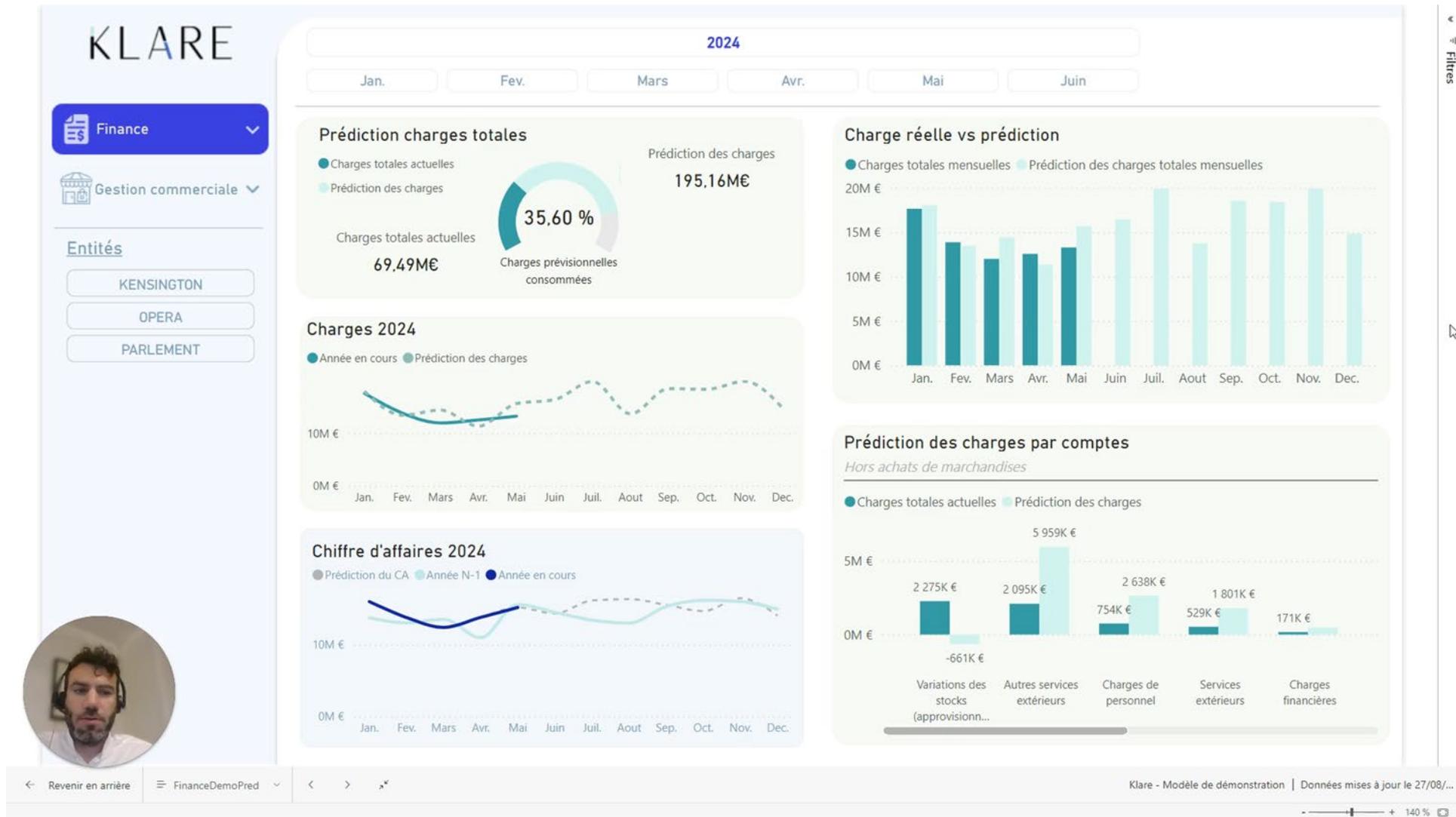


- Création de Dashboard
- Analyse textuelle des données (ajout automatique de commentaires pertinents)

Data Summary

- The return rate for customers increased from 10% to 52% between April 2022 and June 2022. This may be from a seasonal pattern. [1]
- Australia, Germany, United States, India, and Canada were the top 5 countries customers visited from, cumulatively accounting for over 50% of customers. [2]
- Couples comprised the majority of reservations at 27.21K while repeat customers made up only 12.3% of the overall customer base. [3]

# Applications actuelles de l'IA dans les cabinets



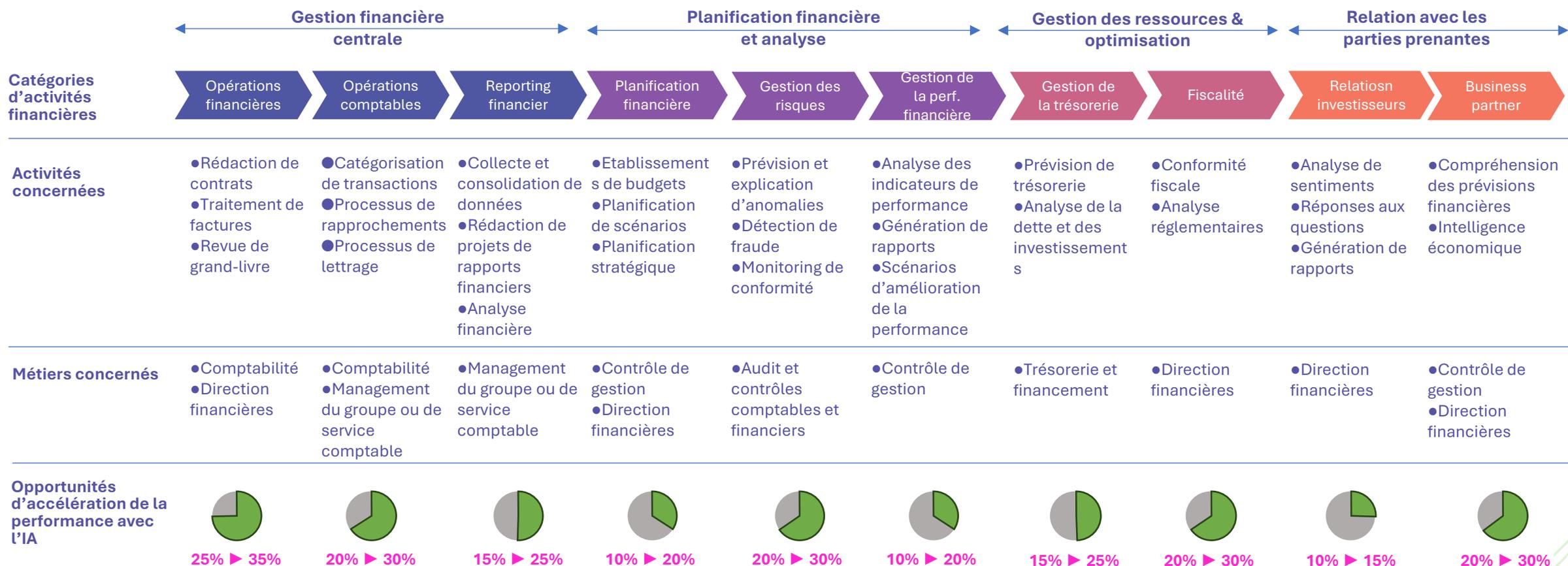
# Applications actuelles de l'IA dans les cabinets

---

GRANDE  
JOURNÉE  
DE L'INNOVATION

Selon vous, dans nos cabinets quelles sont les principales activités concernées par l'IA

# Applications actuelles de l'IA dans les cabinets



Selon vous, comment évaluer les opportunités de l'IA ?

## Selon vous, comment évaluer les opportunités de l'IA ?

<b>Nature de la tâche</b> Complexité, interactions humaines, volumétrie des données traitées)	<b>Niveaux d'efficacité actuels</b> Le niveau d'efficacité atteint dans les processus analysés.)	<b>Maturité de la technologie IA</b> Capacité de l'IA à gérer les tâches, y compris la complexité du type de décision complexe requise	<b>Défis d'adaptation et d'intégration</b> Intégration dans les systèmes existants, et la capacité des employés à s'adapter et travailler efficacement avec les outils d'IA.
--	---	---	---



## PARTIE 2

# L'amélioration de la relation client grâce à l'IA



# Améliorer la Relation Client grâce à l'IA

## Self-care et autonomie du client :

L'IA permet aux clients de résoudre leurs questions ou problèmes de façon autonome via des outils comme les chatbots ou les FAQ intelligentes. Cela diminue le nombre d'appels au service client tout en augmentant la satisfaction client, car les solutions sont instantanées et accessibles 24/7.

## Agent augmenté :

En soutien aux conseillers, l'IA fournit des informations et des suggestions en temps réel pour traiter les demandes complexes. Les conseillers peuvent répondre plus efficacement et proposer des services plus adaptés, optimisant ainsi le processus de vente et la satisfaction du client.

## Amélioration de la connaissance client :

En analysant les interactions et données clients, l'IA identifie les points d'irritation et affine les stratégies de fidélisation. Elle personnalise aussi les propositions d'actions ou de produits selon le profil et l'historique du client, augmentant l'engagement et la satisfaction.

## Gains économiques et efficience :

L'IA réduit la durée des appels et le coût de traitement des dossiers grâce à une meilleure gestion des flux et des données. Les entreprises notent une amélioration du taux de résolution des problèmes, avec des gains en satisfaction de 20 % à 40 %.



## **PARTIE 3**

# Challenges et Limites de l'IA pour les Cabinets Comptables



# Challenges et Limites de l'IA pour les Cabinets Comptables

Selon vous, quelles sont les limites  
du déploiement de l'IA en cabinet ?

Limite technique	Enjeux éthique et protection des données	Redéfinition du rôle de l'expert- comptable et de sa stratégie
---------------------	--	---

# Challenges et Limites de l'IA pour les Cabinets Comptables

UN ENGOUEMENT POUR L'IA	DES OUTILS DÉJÀ LARGEMENT UTILISÉS	DES RISQUES FREINENT L'UTILISATION DE CES TECHNOLOGIES
<ul style="list-style-type: none"><li>L'année 2022 marque l'<b>apparition des Large Language Models</b> (LLM) comme GPT qui bouleversent notre vie quotidienne : révolution de l'accès à l'information, assistant...</li><li>De nombreuses <b>applications concrètes</b> voient le jour et vont apporter / apportent un <b>avantage concurrentiel</b> pour les sociétés qui les utilisent.</li></ul> <div data-bbox="147 746 835 996"><h3>RÉVOLUTION DES ENTREPRISES</h3><ul style="list-style-type: none"><li><b>Reskilling</b> des tâches vers de la plus forte <b>valeur ajoutée</b></li><li>Création de <b>nouveaux métiers / façon d'exercer</b></li></ul></div> <div data-bbox="147 1035 835 1282"><h3>AVANTAGE CONCURRENTIEL</h3><ul style="list-style-type: none"><li><b>Gains de productivité</b> (+40% d'après <u>étude du MIT</u>)</li><li><b>Source d'informations et d'inspirations</b></li><li><b>Automatisation et simplification</b></li></ul></div>	<p>Au sein des entreprises françaises de la tech :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>30 %</b> des profils techniques et créatifs <b>utilisent de façon hebdomadaire</b> un outil d'IA générative</li><li><b>70%</b> des profils techniques et <b>créatifs ont déjà utilisé un outil d'IA générative</b></li><li><b>68%</b> des employés utilisant ChatGPT pour le travail ne l'ont pas dit à leur hiérarchie</li></ul>	<div data-bbox="1709 436 2397 668"><h3>CONFIDENTIALITE</h3><ul style="list-style-type: none"><li><b>Souveraineté des données</b> utilisées dans les "prompts". Envoi des données vers ces services</li><li><b>Dépendance</b> vis à vis des solutions américaines</li></ul></div> <div data-bbox="1709 682 2397 1029"><h3>FIABILITE</h3><ul style="list-style-type: none"><li><b>Validité des réponses générées</b> (certaines réponses peuvent être erronées, aucun système ne permet de les vérifier)</li><li><b>Non accès aux sources utilisées</b> pour générer les réponses et problématique des <b>droits d'auteur</b></li><li><b>Réponses biaisées</b> en fonction des données d'entraînement</li></ul></div> <div data-bbox="1709 1043 2397 1372"><h3>UTILISATION</h3><ul style="list-style-type: none"><li><b>Mauvaise utilisation</b> de ces outils dû à un manque de formation des équipes</li><li><b>Réponses génériques non adaptées</b> au contexte des entreprises et des projets</li><li><b>Pas de possibilité de tracer l'utilisation des réponses générées</b></li></ul></div>

Selon vous, quelles sont les  
étapes à respecter pour  
déployer une stratégie  
autour de l'IA ?

# Challenges et Limites de l'IA pour les Cabinets Comptables



## STRATEGIE D'ADOPTION DE L'IA GENERATIVE

	Enjeux	Mise en œuvre	Description
01	<b>Définir un politique « Risk Management »</b> évolutive encadrant et sécurisant notre utilisation de l'IA	Flash Info Risk Management - ChatGPT / Moteurs d'IA	Interdiction de divulguer des données sur tout site ou système extérieur au cabinet / interdiction d'utiliser GenAI avec des data clients
02	<b>Créer une équipe inter-métiers et interfonctionnelle</b> dédiée, et la former	Constitution d'un AI Working Group – Inscription via un sondage Forms	Equipe motivée pour œuvrer collaborativement sur une utilisation prudente et viable de l'IA générative
03	<b>Identifier les use case, &amp; les prioriser</b> en estimant les coûts et les rendements réels	Accompagnement par un prestataire AO + idéation interne en ateliers AI WG	Déploiement d'un socle Azure Open AI ou équivalent et mise en place d'une roadmap IA adaptée aux besoins de la société
04	<b>Mettre en place une architecture de données</b> pour permettre l'accès à des données de qualité et la sécurité	Mise en place d'une roadmap Data	Architecture sous-jacente & mise en place d'une architecture de données / base documentaire
05	<b>Repenser la stratégie P&amp;C</b> de demain en intégrant de nouvelles compétences, et <b>former plus largement</b>	Parcours de formation autour de l'intelligence artificielle Nouveau processus de recrutement	Mise à disposition d'une bibliothèque de formations 100% digitale

# Conclusion & questions