



GUIDE
DE BONNES
PRATIQUES

DES
PLATEFORMES
EN LIGNE

GUIDE DE BONNES PRATIQUES
À L'USAGE DES EXPERTS-COMPTABLES
ET DES OPÉRATEURS DE PLATEFORMES EN LIGNE



GUIDE
DE BONNES
PRATIQUES

DES PLATEFORMES EN LIGNE



La forte croissance des plateformes en ligne mettant en relation des experts-comptables avec de potentiels clients a conduit le Conseil régional de l'Ordre Paris IDF à mener une réflexion de fond sur ces nouvelles pratiques.

La commission déontologie et études techniques du Conseil régional de l'Ordre de Paris IDF a été saisie à de nombreuses reprises s'agissant de plateformes en ligne qui ne respectaient pas les règles fondamentales de déontologie et référençaient des officines illégales.

Le constat est le suivant : il existe, d'une part, une confusion sur la qualité des opérateurs de plateforme étant susceptible de constituer un délit d'exercice illégal et, d'autre part, une violation récurrente de règles déontologiques fondamentales.

Face à ce constat, le Conseil régional a souhaité encadrer les pratiques des opérateurs de plateforme référençant des experts-comptables.

Par ailleurs, la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique oblige les opérateurs de plateforme (dépassant un seuil de nombre de connexions qui sera fixé par décret) à élaborer et diffuser aux consommateurs des bonnes pratiques visant à renforcer des obligations de clarté, de transparence et de loyauté mentionnées à l'article 111-7 du code de la consommation.

Ce guide s'adresse aux experts-comptables référencés, qui demeurent soumis à leur déontologie (page 4) ainsi qu'aux opérateurs de plateformes en ligne assurant la mise en relation d'experts-comptables avec des clients (page 7).

↓ CONSERVEZ VOTRE INDÉPENDANCE

Principe

L'expert-comptable doit veiller à préserver son indépendance en toutes circonstances. Il doit toujours conserver son libre arbitre dans l'exercice de ses missions (articles 145 et 146 du code de déontologie).

Adoptez les bonnes pratiques

- Vous ne pouvez être rémunéré que par des honoraires (article 24 ordonnance du 19 septembre 1945). Le commissionnement est interdit.
- Vous devez facturer vous-même vos clients.
- Vous demeurez libre de signer ou non une lettre de mission avec un client.
- Vous pouvez librement mettre fin à votre mission, selon les conditions fixées dans la lettre de mission.
- La lettre de mission mentionne clairement que les services sont fournis par vous-même et en aucun cas par la plateforme.

↓ SOYEZ VIGILANT SUR LES TERMES DE VOTRE COMMUNICATION

Principe

Selon l'article 152 du code de déontologie, toute action de promotion et de démarchage :

- *doit être mise en œuvre avec discrétion, de façon à ne pas porter atteinte à l'indépendance, à la dignité, à l'honneur, à l'image de la profession ;*
- *doit être décente et empreinte de retenue ;*
- *ne doit comporter aucune inexactitude, ni être susceptible d'induire le public en erreur ;*
- *doit être exempte de tout élément comparatif ;*
- *ne peut comporter aucune mention de spécialisation.*

Adoptez les bonnes pratiques

- Vous proposez des missions conformément à l'ordonnance du 19 septembre 1945. Par exemple, vous ne pouvez pas proposer des missions d'ordre uniquement juridique à titre principal.
- Vous êtes le seul à pouvoir utiliser le logo du Conseil régional de l'Ordre Paris Île-de-France.
- Toute publication est faite sous votre contrôle et sous votre responsabilité.
- Vérifiez régulièrement que votre déontologie est respectée par l'opérateur de plateforme. Si tel n'est pas le cas, demandez à l'opérateur de plateforme d'apporter les modifications nécessaires. À défaut, demandez votre déréférencement de la plateforme et informez immédiatement le Conseil régional de l'Ordre Paris Île-de-France.



↓ VOUS DEMEUREZ SOUMIS AU SECRET PROFESSIONNEL ET AU DEVOIR DE DISCRÉTION

Principe

Le secret professionnel est absolu (article 21 de l'ordonnance de 1945). L'expert-comptable est également soumis à un devoir de discrétion, sauf accord exprès du client (article 147 du Code de déontologie).

Adoptez les bonnes pratiques

- Il est interdit de communiquer des informations relatives à vos clients à l'opérateur de plateforme qui vous référence.



RECOMMANDATIONS AUX OPÉRATEURS DE PLATEFORME

↓ Restez neutre dans le cadre de la mise en relation et des relations experts-comptables/clients

- Vous ne vous immiscez pas dans les négociations entre expert-comptable et client relatives à l'entrée en mission et aux honoraires.
- Aucun seuil de chiffre d'affaires ne peut être exigé afin d'admettre ou de maintenir un expert-comptable sur la plateforme.
- Vous ne pouvez être signataire de la lettre de mission et ne pouvez facturer les prestations accomplies par l'expert-comptable.

↓ Participez à la lutte contre l'exercice illégal

Principe

Les activités définies par l'article 2 de l'ordonnance de 1945 entrent dans la prérogative d'exercice et ne peuvent être exercées que par des experts-comptables. L'exercice illégal est un délit puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et d'amende de 15 000 euros (articles 433-17 et 433-25 du code pénal).

Afin de ne pas référencer des officines illégales :

- Vous pouvez vérifier sur le site du Conseil régional de l'Ordre de Paris IDF (www.experts-comptables.fr/annuaire) l'inscription au tableau de l'expert-comptable,
- En cas de doute, rapprochez-vous du Conseil régional de l'Ordre de Paris IDF,
- S'il existe un cas d'exercice illégal ou de couverture d'exercice illégal, procéder immédiatement au déréférencement.

↓ Tenez compte des règles déontologiques de la profession relatives à la communication

Il est rappelé que les actions de communication des experts-comptables sont soumises à des règles strictes que l'opérateur de plateforme doit également s'engager à respecter.

↓ Garantissez le respect du secret professionnel et du devoir de discrétion des experts-comptables

L'opérateur de plateforme s'abstient de demander à l'expert-comptable référencé la communication d'informations relatives aux clients soumises au secret professionnel et au devoir de discrétion.

↓ Appliquez la réglementation sur le traitement des données personnelles

- Définissez les objectifs du fichier. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de l'objectif sont collectées.
- Des données concernant des personnes peuvent être collectées à la condition essentielle qu'elles aient été informées de cette opération. Vous devez permettre à ces personnes d'exercer auprès de l'organisme qui détient ces données leurs droits, à savoir : un droit d'accès, un droit de rectification et enfin un droit de s'opposer à leur utilisation.
- Une fois que l'objectif poursuivi par la collecte des données est atteint, supprimez les données.

↓ Respectez le principe de transparence

- Le référencement des experts-comptables sur une plateforme en ligne doit être établi par des critères objectifs expressément définis sur le site.
- N'utilisez pas le logo de l'Ordre afin de ne pas induire le public en erreur sur votre qualité et de ne pas laisser penser que vous auriez obtenu un quelconque agrément de l'Ordre.
- Le référencement commercial est interdit. Aucun classement entre les experts-comptables référencés ne saurait être mis en place en lien avec votre rémunération.

↓ Assurez un suivi de la satisfaction des clients

- Enoncez clairement les conditions de collecte et de traitement des avis clients.
- Vous délivrez aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne.
- Vous précisez si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle et, si tel est le cas, vous indiquez les caractéristiques principales du contrôle mis en œuvre.
- Vous affichez la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.
- Vous indiquez aux consommateurs dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient son rejet.
- Vous mettez en place une fonctionnalité gratuite qui permet aux experts-comptables faisant l'objet d'un avis en ligne de lui signaler un doute sur l'authenticité de cet avis, à condition que ce signalement soit motivé.
- Vous vous engagez à modérer les avis des clients en luttant contre les faux témoignages. Par exemple, en appliquant volontairement la norme AFNOR NF Z74-501.

↓ Que faire en cas de litige ?

En cas de litige relatif à l'exercice de votre mission, n'intervenez pas dans une tentative de résolution renvoyant ainsi aux modes de résolution amiables prévus par les textes réglementant la profession d'expert-comptable et toute autre disposition légale y afférent.



