



RAPPORT

Enquête auprès des entrepreneurs sur les services de comptabilité 2022

=exact

A photograph of two men in business attire sitting at a table. The man on the right, wearing glasses and a dark suit, is smiling and looking at a tablet computer. The man on the left, wearing a light-colored shirt, is also smiling and looking towards the first man. The background is a bright, out-of-focus office setting.

Table des matières

Introduction	3
Évaluer les meilleurs	4
Caractéristiques d'une collaboration efficace	5
Conseils sectoriels	7
Proactivité	11
Numérisation	15

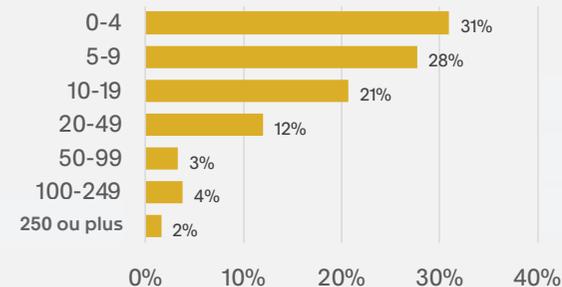
Introduction

Contexte et échantillon

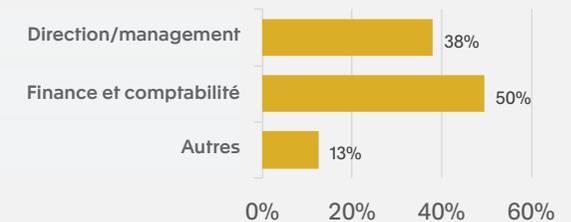
Cette année, Exact Software récompense pour la deuxième fois les bureaux comptables offrant les services les plus complets aux PME en Belgique. Pour garantir un processus rigoureux et impartial, comme l'année dernière, Exact a décidé de faire collecter les nominations par un bureau d'études ICT indépendant.

L'enquête a été réalisée par le bureau d'études Pb7 Research. À l'automne 2022, 381 PME au total ont complété le questionnaire en ligne. Au final, 184 personnes interrogées, principalement des directeurs et des responsables financiers, ont répondu en détail aux questions portant sur les critères nécessaires à une bonne collaboration avec un bureau comptable et sur la performance de leur bureau dans ces domaines. 119 PME étaient à ce point satisfaites de leur bureau qu'elles ont décidé de le nommer pour un prix, soit nettement plus que les 88 nominations de l'an dernier. Elles ont étayé ces nominations en fournissant une note finale dans divers domaines et en décrivant en détail la façon dont le bureau se distinguait. Pb7 Research a transmis la liste des nominations et de l'argumentaire au jury. Le bureau d'études a en outre analysé les données et identifié les tendances. Quelles sont les conditions d'une bonne collaboration entre PME et expert-comptable ? Quels résultats les experts-comptables obtiennent-ils dans des domaines tels que les connaissances sectorielles, la proactivité, les logiciels et l'innovation ? Ce document synthétise les principaux résultats relatifs aux connaissances sectorielles des bureaux comptables et présente les conclusions de Pb7 Research. Le commanditaire de l'enquête ne souscrit pas, par définition, à l'analyse présentée.

Nombre de collaborateurs (N=184)



Parmi les activités suivantes, laquelle exercez-vous à titre principal ? (N=184)



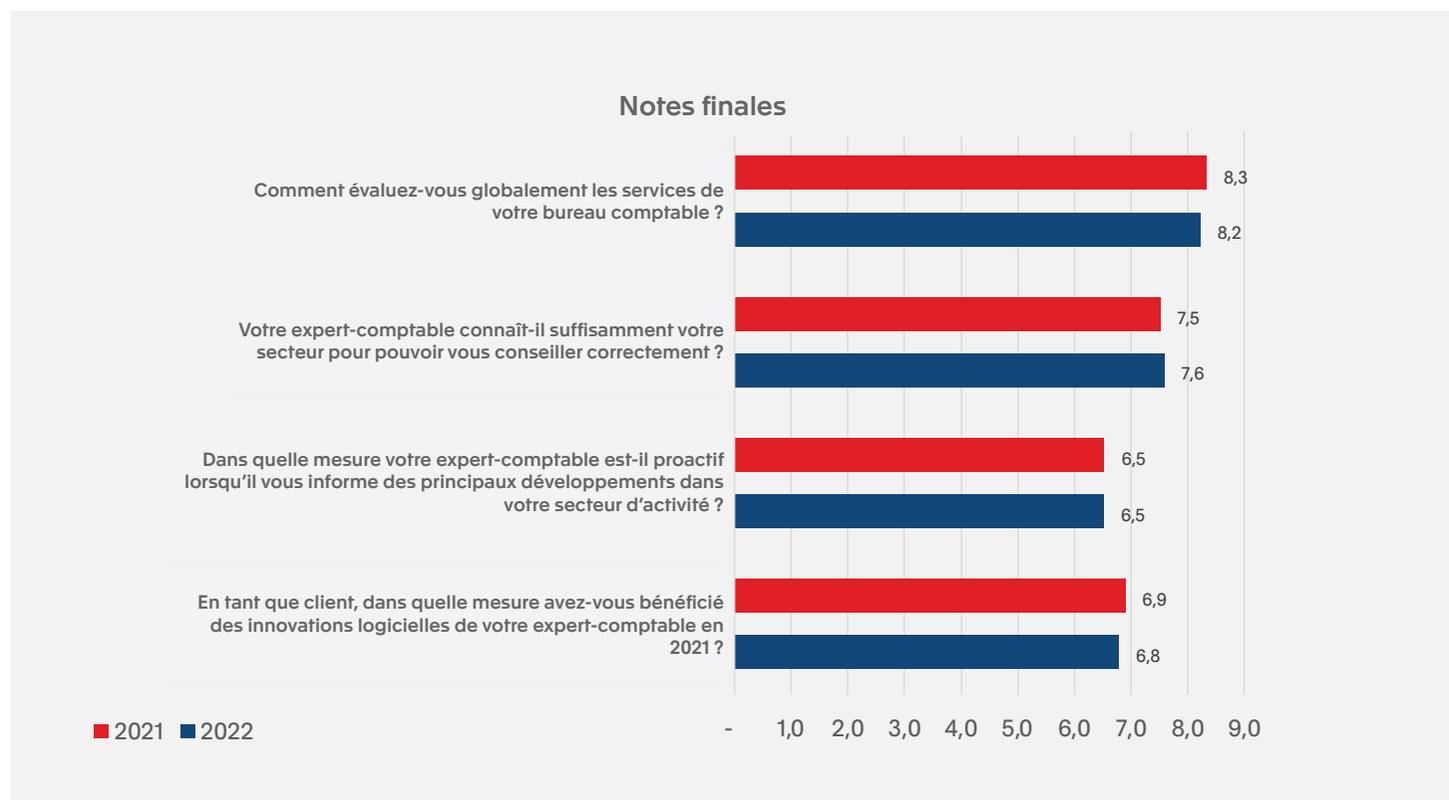
Introduction

Évaluer les meilleurs

Comme l'année dernière, la plupart des participants à l'enquête déclarent être satisfaits ou très satisfaits de la collaboration avec leur bureau comptable. Les bureaux obtiennent une note moyenne de 8,2.

Mais les PME ne sont pas toutes satisfaites dans la même mesure des différents aspects de la collaboration. L'examen des notes finales des piliers des Officium Universalis Awards (conseils sectoriels, proactivité et numérisation) permet de constater que les PME sont satisfaites du degré de connaissances sectorielles proposé par leur expert-comptable.

Toutefois, en ce qui concerne le partage proactif de ces connaissances, le score est nettement inférieur. Il y a clairement encore des possibilités d'amélioration. En ce qui concerne l'innovation, le score est un peu plus élevé, mais là encore, il reste souvent à la traîne par rapport à la satisfaction générale, avec une importante marge d'amélioration.



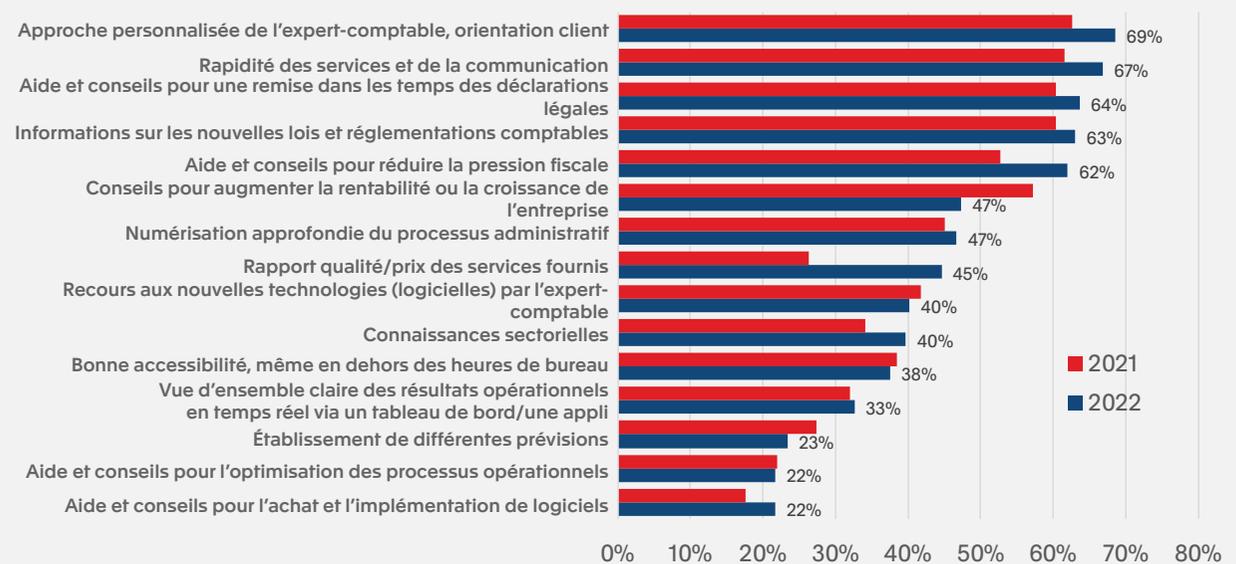
Caractéristiques d'une collaboration efficace

Conditions

La base des services prestés par un bureau comptable comprend le soutien administratif et des conseils dans ce domaine. Par conséquent, les PME cherchent avant tout un partenaire avec lequel elles entretiendront un bon contact, qui communique de manière transparente et les informe, et les conseille de façon proactive sur le plan de la fiscalité et de la rentabilité. Pour 40 % des PME, il est en outre important que le bureau dispose de connaissances sectorielles. De plus, de nombreuses PME attendent que ces services soient soutenus par des outils numériques de qualité.

D'autre part, l'enquête révèle certaines évolutions de fond. En particulier, les tarifs et le modèle de prix sont devenus des points d'attention majeurs. Les clients s'intéressent aussi davantage à la réduction de la pression fiscale. En d'autres termes, dans un contexte d'inflation élevée et de hausse des prix de l'énergie, la gestion des coûts revêt désormais une importance nettement plus grande.

Quels sont pour vous les éléments les plus importants d'une bonne collaboration avec un bureau comptable ?



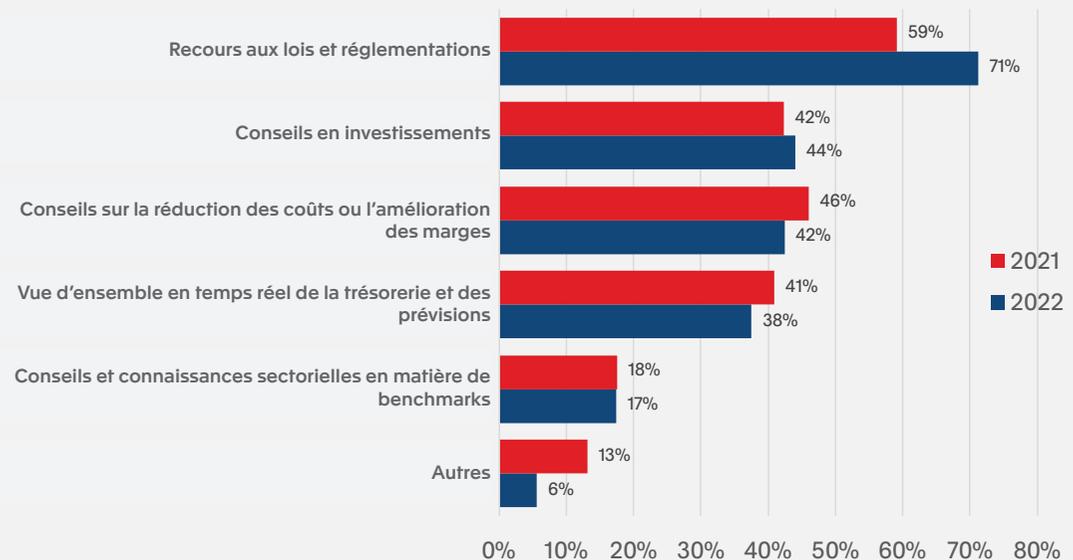
Caractéristiques d'une collaboration efficace

Soutien à la croissance

Outre le soutien administratif, la plupart des PME s'attendent à ce que les bureaux comptables les aident à développer leur entreprise. Dans un premier temps, elles évoquent surtout les conseils administratifs, notamment les possibilités d'économies ainsi que les dispositions législatives et réglementaires.

Il convient de mettre en exergue plusieurs évolutions intéressantes par rapport à l'année dernière. Premièrement, il est devenu encore plus important de mettre à profit la législation et la réglementation pour soutenir le développement de l'entreprise. À première vue, il semble que le conseil relatif aux investissements ait légèrement augmenté. Au niveau des directeurs, l'intérêt pour cet aspect est passé de 37 % à 57 %. Maintenant que la crise du coronavirus appartient au passé, les PME envisagent à nouveau des possibilités de croissance et veulent recevoir des conseils pertinents de leur expert-comptable.

Dans quels domaines votre expert-comptable vous aide-t-il à développer votre entreprise ?



Conseils sectoriels

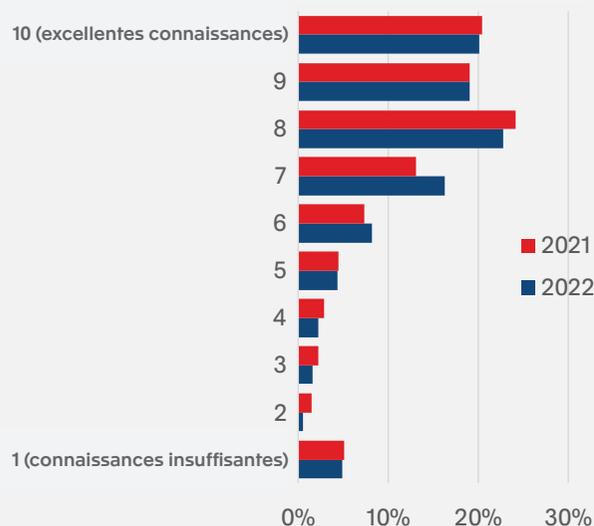
Conseils sectoriels

Connaissances sectorielles

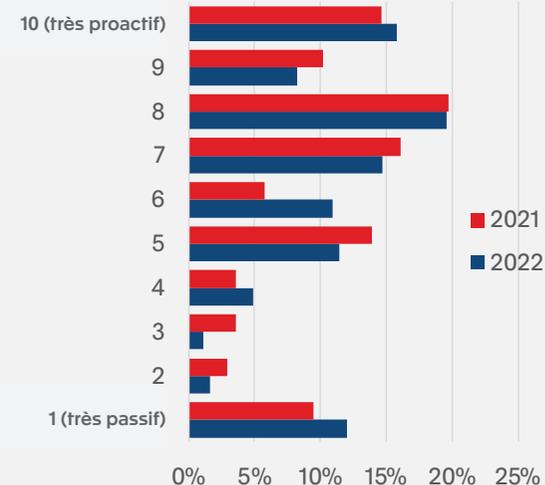
Comme l'année dernière, nous constatons que de nombreuses PME ne font pas ou que peu appel à leur bureau comptable pour obtenir des conseils sectoriels et des données de benchmarking. Pourtant, elles évaluent très positivement les connaissances sectorielles pertinentes de leur expert-comptable, à savoir 7,6 en moyenne. En parallèle, de plus en plus de PME attachent de l'importance au fait que leur expert-comptable dispose de connaissances sectorielles.

Une partie du problème réside dans la manière dont les bureaux comptables utilisent effectivement ces connaissances sectorielles pour informer leurs clients des principaux développements dans leur secteur. Sur ce plan, les PME attribuent une note moyenne de 6,5 à leur expert-comptable. Les PME apprécieraient donc de recevoir davantage de conseils ciblés pour leur secteur. Actuellement, les experts-comptables ne se montrent pas assez proactifs et pointus à cet égard.

Votre expert-comptable connaît-il suffisamment votre secteur pour pouvoir vous conseiller correctement ? (Moyenne : 7,6)



Dans quelle mesure votre expert-comptable est-il proactif lorsqu'il vous informe des principaux développements dans votre secteur d'activité ? (Moyenne : 6,5)



Conseils sectoriels

Compétence distinctive

Dans l'enquête, les personnes interrogées ont également précisé comment leur expert-comptable se distinguait sur le plan des connaissances sectorielles. Dans de nombreux cas, il s'agit des opportunités offertes par les lois et réglementations (fiscales), par exemple : « Il doit pouvoir nous informer des derniers développements sur le plan du droit fiscal, des règles en matière de déductions pour investissements et des possibilités de financement éventuelles, afin que nous puissions optimiser notre processus décisionnel dans un secteur à forte intensité de capital. »

Pour certaines PME, le benchmarking sectoriel est utile : « Notre expert-comptable dessert tellement de clients qu'il est en mesure d'établir des rapports internes et des KPI à l'échelle de notre secteur. »

Mais parfois, les prestations de l'expert-comptable laissent à désirer : « Notre expert-comptable connaît bien les aides publiques, mais malheureusement son suivi et sa communication ne sont pas à la hauteur. De ce fait, il arrive que nos demandes n'aboutissent pas. »

Heureusement, il y aussi des PME dont l'expert-comptable fait preuve d'une grande proactivité : « Notre expert-comptable est très réactif, il nous informe spontanément, sans que nous devions le solliciter. » Ou encore : « Notre expert-comptable peut faire valoir de nombreuses années d'expérience dans notre secteur spécifique et hautement technique. Ses conseils très ciblés et proactifs nous ont jusqu'ici toujours permis de finaliser nos projets dans les délais . » Ce témoignage illustre la grande valeur ajoutée de connaissances sectorielles pointues associées à des conseils spécifiques et proactifs.

Résumé

La plupart des PME collaborent avec le même bureau comptable depuis des années. Elles comptent sur sa capacité à exécuter et/ou contrôler rigoureusement l'administration. Grâce à sa compréhension des principales données de l'entreprise et à la relation de confiance qui en découle, l'expert-comptable est aussi le mieux placé pour conseiller la PME.

Dans un premier temps, il s'agit souvent des opportunités administratives à saisir en matière de fiscalité et d'autres aspects législatifs. Viennent ensuite l'optimisation et la rationalisation de l'administration, qui passent de plus en plus par les outils numériques. En outre, en 2022, le conseil relatif aux investissements gagne en importance. En parallèle, les PME sont confrontées à un taux d'inflation et à des coûts énergétiques élevés, et se montrent de plus en plus critiques vis-à-vis des tarifs et du modèle de prix des experts-comptables. Mais par ailleurs, les bureaux comptables peuvent apporter une grande valeur ajoutée à leurs clients en mettant à profit leurs connaissances sectorielles pour leur donner des conseils ciblés. Ils peuvent par exemple comparer les données d'entreprise de leur client

PME au benchmark sectoriel pour leur proposer des conseils ciblés.

En tout cas, il est clair que la PME se fie largement aux connaissances sectorielles de l'expert-comptable. Pour quatre PME sur dix, le fait que l'expert-comptable les fasse activement profiter de ces connaissances constitue un aspect important de leur relation.

Or justement, la mise en œuvre active de ces connaissances n'est pas encore une caractéristique universelle de l'expert-comptable belge. Pour ce qui est de la fourniture d'informations proactives sur les développements importants dans le secteur, le niveau de satisfaction reste clairement à la traîne. Peu de PME déclarent que leur expert-comptable les aide à

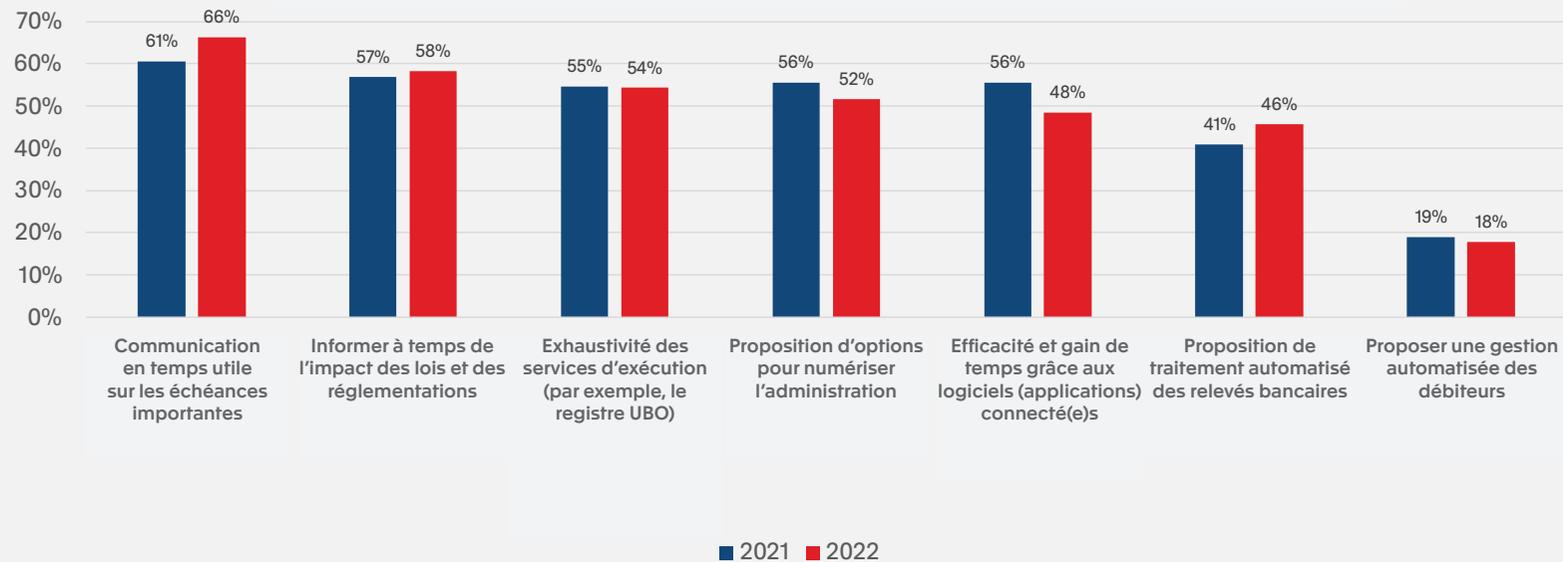
se développer en leur fournissant des conseils sectoriels spécifiques ou des benchmarkings. Les experts-comptables qui y parviennent maximisent la valeur ajoutée qu'ils peuvent offrir à leurs clients PME.

Proactivité

Proactivité

Informers à temps

Parmi les méthodes suivantes, lesquelles votre bureau comptable utilise-t-il pour vous soulager de vos tâches administratives ?



Proactivité

Compétence distinctive

Pour soulager les PME de leurs tâches administratives, il est également important que les experts-comptables fassent preuve de proactivité. Les PME indiquent que les bureaux comptables les aident surtout à alléger leur travail en les informant à temps des échéances et de l'impact des nouvelles législations et réglementations. C'est surtout le premier aspect, à savoir informer sur les échéances à respecter, qui a gagné en importance en 2022.

Dans l'enquête, les PME ont expliqué comment leur expert-comptable s'est distingué en matière de proactivité, notamment en ce qui concerne les développements sectoriels. Toutes les PME n'en sont pas satisfaites dans la même mesure. Ainsi, l'une des personnes interrogées déclare : « Ces dernières années, nous nous sentons un peu livrés à nous-mêmes. Ils pourraient s'engager davantage pour réfléchir à nos côtés . » Une autre PME estime que son expert-comptable pourrait « l'informer plus proactivement des réalités financières et fiscales. À l'approche de la clôture annuelle, nous nous contentons de passer en revue le grand livre comptable de

façon détaillée pour vérifier qu'il n'y a pas d'erreur. Mais nous ne recevons pas de conseils proactifs sur la gestion financière, ni à cette occasion-là, ni à aucun autre moment de l'année. » Mais il y a des PME qui prennent les devants : « Je m'en charge moi-même. Je n'attends pas vraiment de conseils. »

Pourtant, il peut être relativement facile de faire preuve de proactivité, moyennant rémunération ou non, dans l'information aux clients. Plusieurs PME déclarent qu'elles reçoivent des chiffres comparatifs et des bulletins d'information, que leur bureau leur propose des séminaires ou qu'elles bénéficient de conseils proactifs lors des concertations régulières.

Heureusement, il y aussi des PME dont l'expert-comptable fait preuve d'une grande proactivité : « Notre expert-comptable est très réactif, il nous informe spontanément, sans que nous devions le solliciter. » Ou encore : « Notre expert-comptable peut faire valoir de nombreuses années d'expérience dans notre secteur spécifique et hautement technique. Ses conseils très ciblés et proactifs

nous ont jusqu'ici toujours permis de finaliser nos projets dans les délais . » Ce témoignage illustre la grande valeur ajoutée de connaissances sectorielles pointues associées à des conseils spécifiques et proactifs.

Résumé

Les PME maîtrisent beaucoup mieux les aspects opérationnels que leur comptabilité, pour laquelle elles ne disposent généralement pas d'une expertise interne. Les experts-comptables peuvent donc leur apporter une grande valeur ajoutée en les conseillant de manière proactive, notamment et surtout en les informant à temps sur les évolutions législatives et réglementaires qui les concernent directement. Ces évolutions peuvent être très générales, mais elles sont aussi souvent sectorielles.

La plupart des PME se montrent satisfaites du degré d'informations proactives qu'elles reçoivent en ce qui concerne les échéances importantes, ainsi que les législations et réglementations en vigueur. Mais en 2022 aussi, les PME déclarent ne pas être satisfaites du degré de proactivité avec lequel les experts-comptables les informent des développements sectoriels.

En d'autres termes, votre bureau a l'opportunité de se distinguer sur ce plan. De nombreux experts-comptables le font certes déjà, en envoyant des bulletins d'information et/ou en organisant des

séminaires. Ils augmentent leur valeur ajoutée en mettant l'accent sur des informations spécifiques au secteur du client. D'autres bureaux misent sur la fourniture de benchmarks et de conseils fondés sur leur spécialisation sectorielle, ce qui rend les informations beaucoup plus pertinentes et leur permet de se montrer proactifs. Enfin, outre son rôle d'information, l'expert-comptable se distingue lorsqu'il parvient à donner des conseils très ciblés et sur mesure à son client, par exemple sur la rationalisation de ses processus ou sur les opportunités de croissance.

Numérisation

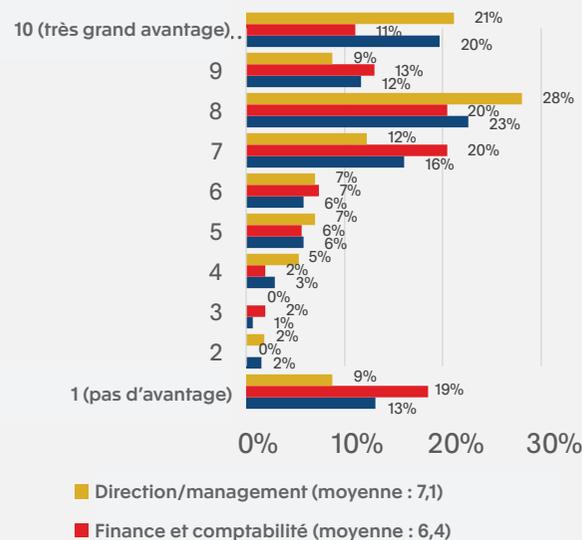
Numérisation

Avantages obtenus

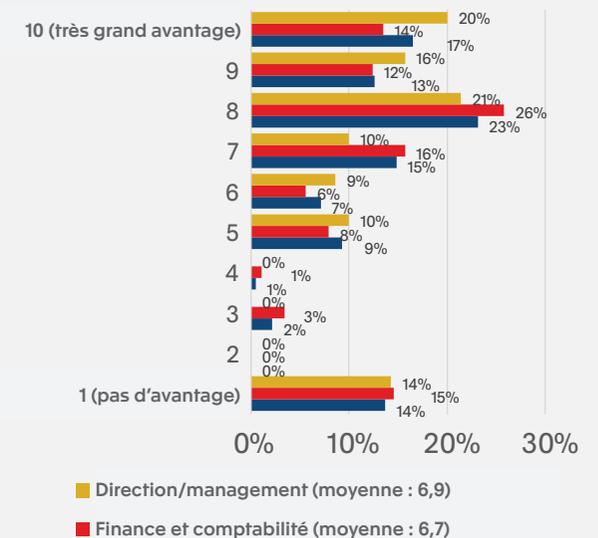
Chaque année, de nouveaux outils numériques ou des versions améliorées permettent aux experts-comptables de servir encore mieux leurs clients. Grâce au cloud, les experts-comptables ont un accès direct en temps réel à toutes les données administratives des PME. En outre, de plus en plus d'applis mobiles permettent aux collaborateurs d'encoder eux-mêmes leurs reçus, leurs heures, leurs arrêts maladie et leurs congés ou d'effectuer des transactions où et quand cela leur convient. Ces données peuvent aussi être directement reprises dans un tableau de bord.

En moyenne, les PME évaluent à 6,8 l'avantage qu'elles estiment pouvoir retirer de telles innovations logicielles en 2022, soit un score comparable à celui de l'année dernière. Il y a donc encore beaucoup de marge d'amélioration à cet égard. En même temps, la différence d'évaluation entre les membres de la direction et les professionnels de la finance s'est considérablement réduite.

En tant que client, dans quelle mesure avez-vous bénéficié des innovations logicielles de votre expert-comptable en 2021 ?



En tant que client, dans quelle mesure avez-vous bénéficié des innovations logicielles de votre expert-comptable en 2022 ?



Numérisation

Compétence distinctive

La réticence vis-à-vis de l'innovation numérique, relativement fréquente dans ce segment professionnel, diminue progressivement.

Pour alléger leurs tâches administratives, de nombreuses PME ont volontiers recours aux possibilités numériques proposées par leur expert-comptable. C'est devenu un facteur (presque) aussi important que la communication en temps opportun des échéances et la fourniture d'informations en temps utile sur les modifications législatives. Ce sont surtout les membres de la direction qui recourent plus souvent aux services automatisés pour le traitement des relevés bancaires et, dans une moindre mesure, pour la gestion des débiteurs.

Dans l'enquête, les personnes interrogées ont également indiqué de quelle manière leur expert-comptable se distinguait sur le plan de la mise en œuvre réussie de l'innovation logicielle pour elles en tant que client. Pour beaucoup de PME, la numérisation s'inscrit avant tout dans un souci de facilité. Elles ne doivent plus travailler sur papier, avec des classeurs

et des armoires d'archives. En outre, les collaborateurs peuvent accéder aux données à tout moment et où qu'ils soient, puisque tout est en ligne.

Certaines PME se déclarent surtout satisfaites du soutien que leur apporte leur expert-comptable pour numériser leurs opérations : « Notre personne de contact connaît le progiciel à fond, elle est toujours joignable et fait le maximum pour me faciliter le travail au quotidien. Elle me donne des conseils pertinents et n'hésite pas à demander à ses collègues quelles serait la meilleure solution pour moi. Elle est très proactive pour trouver des méthodes efficaces de travail en ligne. » Cette autre PME résume : « Bonne qualité de services, soutien adapté pour l'implémentation de l'application Exact Online. »

Les bureaux d'experts-comptables peuvent se distinguer en proposant des services qui sont précisément rendus possibles par la collaboration en ligne. Un expert-comptable qui a une vue d'ensemble directe des données encodées par son client peut ré-

agir rapidement et lui fournir des conseils appropriés en temps opportun. Et bien entendu, les données traitées peuvent être immédiatement renvoyées au client, par exemple dans un tableau de bord.

Résumé

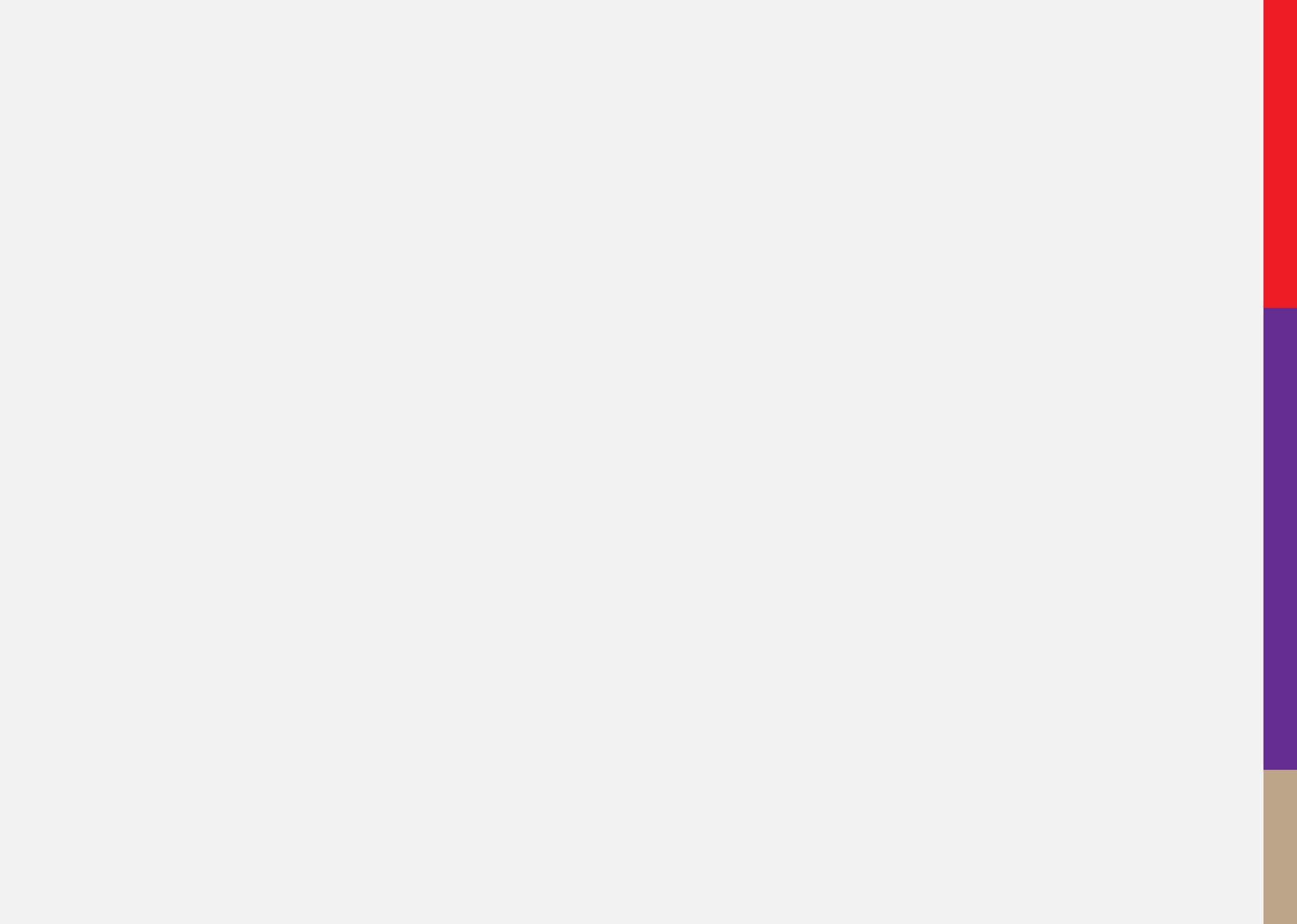
Ces dernières années, les experts-comptables misent de plus en plus sur les innovations logicielles pour collaborer avec leurs clients. Ils leur proposent des progiciels financiers et d'autres types de logiciels en ligne, des solutions qui apportent aux entrepreneurs une valeur ajoutée importante. L'année dernière, les collaborateurs financiers faisaient encore preuve d'un certain conservatisme vis-à-vis de l'innovation numérique. Cette année-ci, c'est au contraire ce profil qui perçoit de plus en plus d'opportunités à saisir à ce niveau.

Les experts-comptables ont de moins en moins de travail d'encodage manuel, tout en bénéficiant d'une meilleure vue d'ensemble en temps utile des données de leurs clients. Ces évolutions leur donnent le temps et les moyens d'apporter une valeur ajoutée à leurs clients d'une autre manière, ce qui leur permet de se distinguer de la concurrence. Grâce à l'accès presque en temps réel aux données

des clients, ils peuvent leur donner plus rapidement des conseils mieux ciblés et souvent plus concrets. Par ailleurs, la multiplication des applis en libre-service côté client génère de plus en plus de données pertinentes, et ce toujours plus rapidement, tout en limitant encore davantage la charge de travail administratif du client.

L'expert-comptable peut ensuite proposer une présentation visuelle des performances de la PME à l'aide d'un tableau de bord. La PME dispose ainsi de données plus précises et plus claires pour piloter ses opérations.

Enfin, il est possible de réutiliser les données de manière innovante, comme avec le benchmarking ou en établissant des liens avec d'autres sources de données. Ainsi, les entreprises peuvent tirer le meilleur parti de leur numérisation.





Exact Software Belgique S.A.

Avenue Reine Astrid 166

1780 Wemmel

Belgique

Tél.: 0800 - 66 54 631

Courriel: info@exact.be

Site web: www.exact.com/befr

Exact inspire les PME dans le cadre de leur développement. Celles-ci sont à la base de l'économie et nous sommes fiers de les soutenir. Tout comme les PME, Exact ne craint pas l'inconnu. Nous sommes ambitieux et aimons donner le ton. Nous connaissons les défis et concevons des logiciels pour les relever. Nos solutions innovantes sont axées sur les besoins opérationnels de nos clients. Exact offre aux PME et à leurs experts-comptables un aperçu de la situation actuelle, ainsi qu'une vision d'avenir. C'est ainsi que nous aidons nos clients dans le monde entier à réaliser leurs ambitions.

Exact. Logiciel de gestion Cloud.