

RAPPORT

Enquête Officium Universalis Numérisation



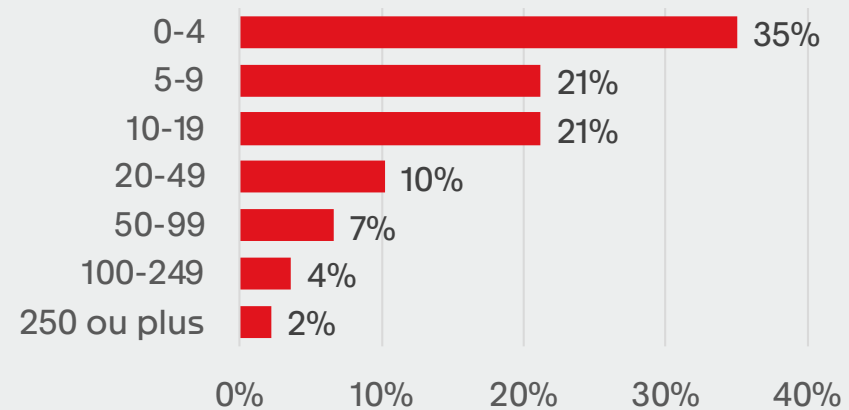
=exact

Introduction

Cette année, Exact Software récompense les bureaux comptables offrant les services les plus complets aux PME en Belgique. Afin que ce processus se déroule de manière rigoureuse et impartiale, Exact a décidé que les nominations seraient collectées par un bureau d'études ICT indépendant.

L'enquête a été réalisée par le bureau d'études ICT indépendant Pb7 Research. À l'automne 2021, 352 PME au total ont complété un questionnaire en ligne. Au final, 137 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. 88 PME étaient à ce point satisfaites de leur bureau qu'elles ont décidé de le nommer pour un prix.

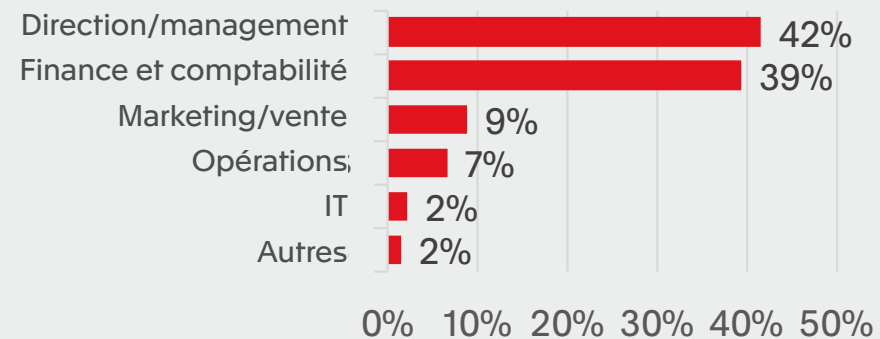
Nombre de collaborateurs (N=137)



Elles ont étayé ces nominations en fournissant une note finale dans divers domaines et en décrivant, généralement 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 ? Et quels résultats les experts-comptables obtiennent-ils dans des domaines tels que la connaissance du secteur, la proactivité, ainsi que les logiciels et l'innovation ? Le document que vous consultez est la synthèse des principales conclusions concernant la numérisation (logiciels et innovation) des bureaux comptables et propose l'analyse et les conclusions de Pb7 Research. Le commanditaire de l'enquête ne souscrit pas, par définition, à l'analyse présentée.

Parmi les activités suivantes, lesquelles exercez-vous principalement ? (N=137)

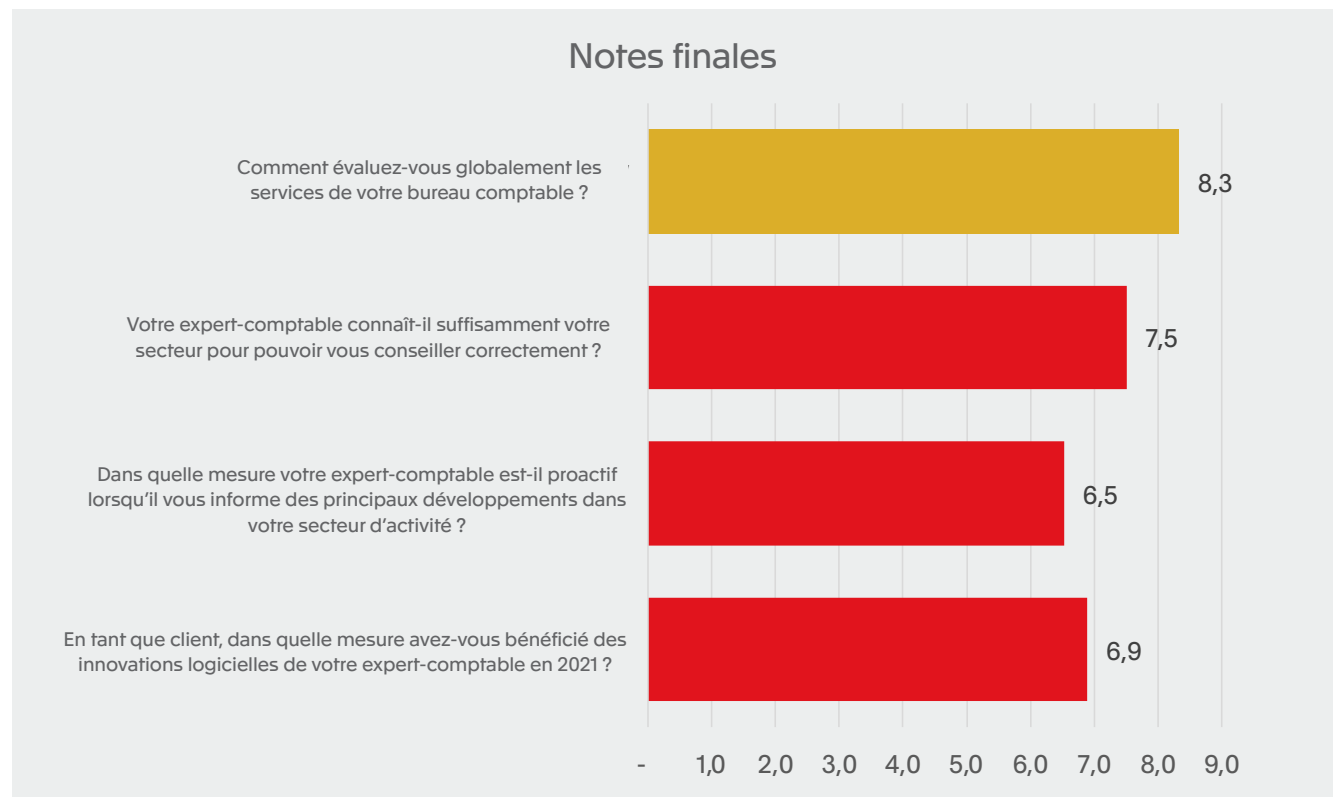


Ranking the Stars

La plupart des participants à l'enquête déclarent être satisfaits ou très satisfaits de la collaboration avec leur bureau comptable. En moyenne, le bureau obtient même une note de 8,3.

Mais les PME ne sont pas toutes satisfaites dans la même mesure des différents aspects de la collaboration. L'examen des notes finales pour les piliers des Officium Universalis Awards (conseils sectoriels, proactivité et numérisation) permet de constater que les PME évoquent notamment des connaissances sectorielles présentes.

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 ici aussi, il reste souvent nettement à la traîne par rapport à la satisfaction générale, tandis que de nombreuses améliorations sont encore possibles.



Caractéristiques d'une bonne collaboration

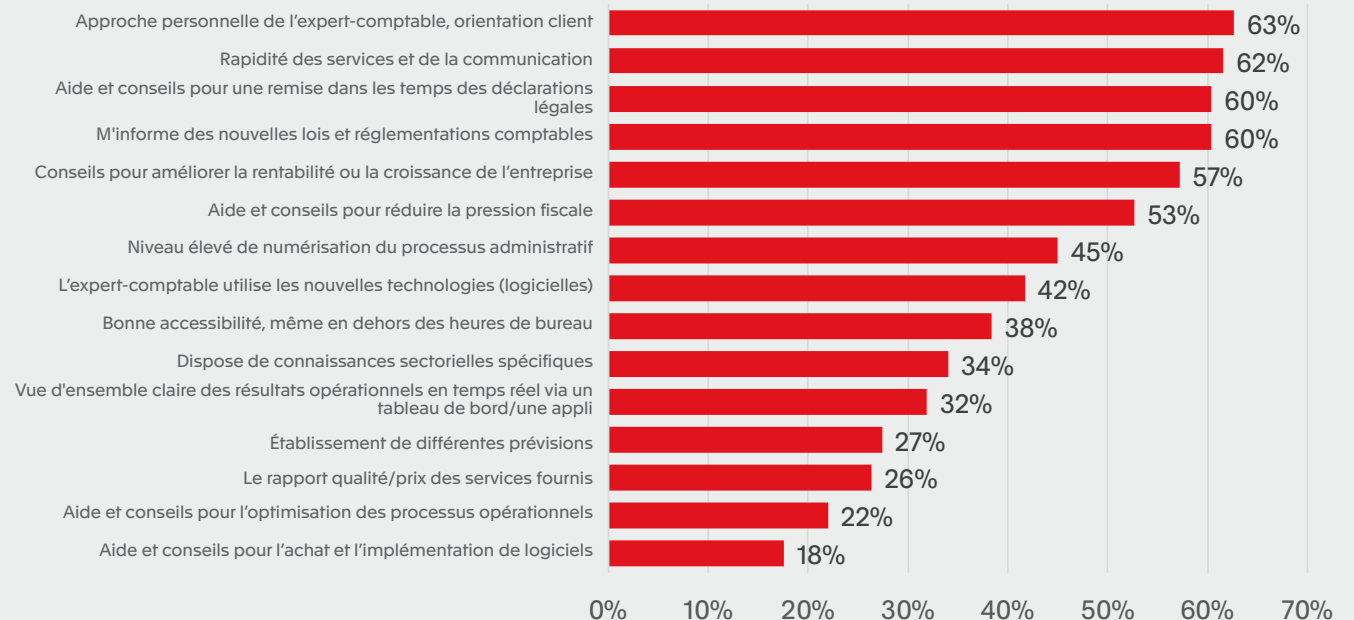
Conditions

La base des services prestés par un bureau comptable comprend un soutien administratif et des conseils dans ce domaine. Par conséquent, les PME cherchent avant tout un partenaire avec lequel elles entretiennent un bon contact, qui communique de manière transparente et informe et conseille de façon proactive sur le plan de la fiscalité et de la rentabilité. Pour environ une PME sur trois, il est en outre important que le bureau dispose également de connaissances sectorielles spécifiques.

De plus, de nombreuses PME attendent que ce service soit soutenu par de bons outils numériques, afin de faciliter le traitement et d'avoir une vue d'ensemble optimale des chiffres.

Il convient de remarquer que les personnes interrogées qui exercent principalement des tâches de direction et de management sont clairement à la recherche d'une « relation numérique », alors que les responsables des départements financiers et comptables ont encore souvent une position « analogique ».

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

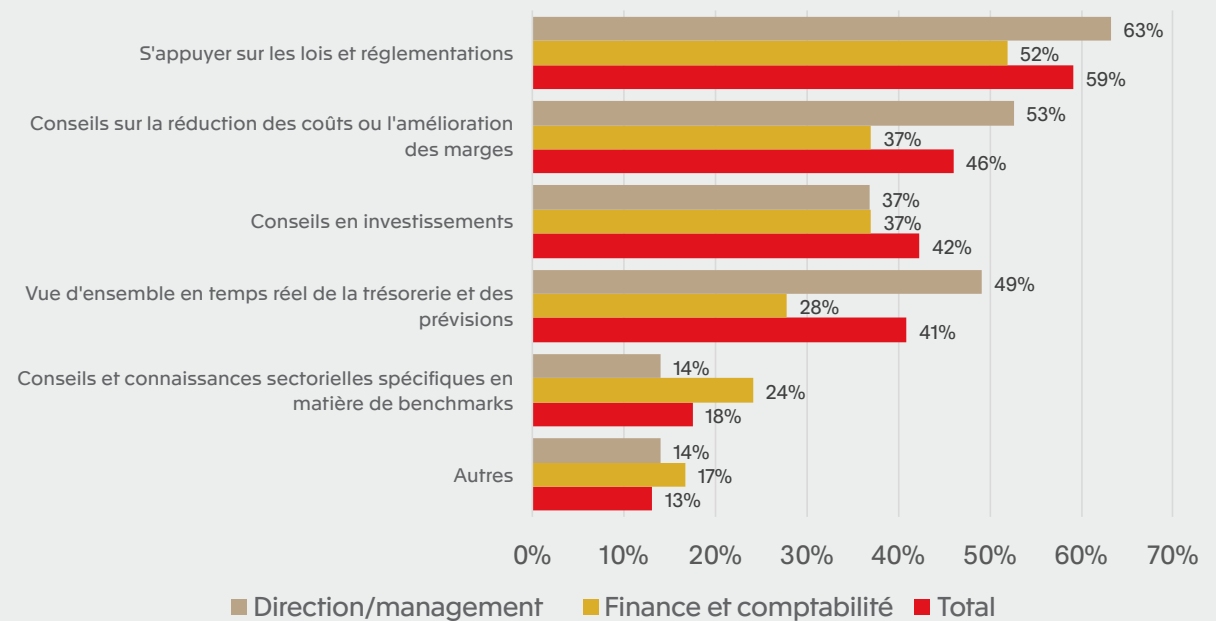


Soutien à la croissance

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 en termes d'économies ainsi que de législations et de réglementations.

Ici aussi, nous observons des différences entre les directeurs et les collaborateurs financiers. Les membres de la direction et les managers veulent davantage s'appuyer, au sens large, sur l'aide des experts-comptables. Par exemple, ils utilisent beaucoup plus souvent les fonctions de vue d'ensemble en temps réel et les prévisions de la trésorerie. Il s'agit précisément d'un domaine par excellence dans lequel les moyens numériques peuvent jouer un rôle de facilitation important et dont les membres de la direction, en particulier, espèrent donc pouvoir tirer profit.

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



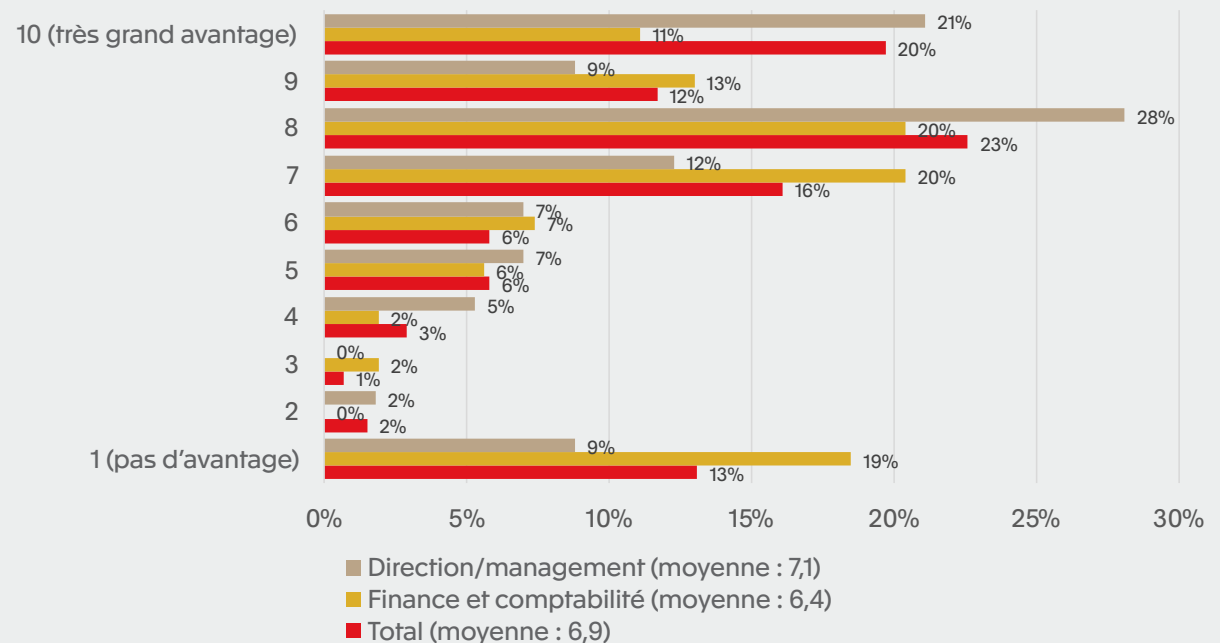
Numérisation

Avantages réalisés

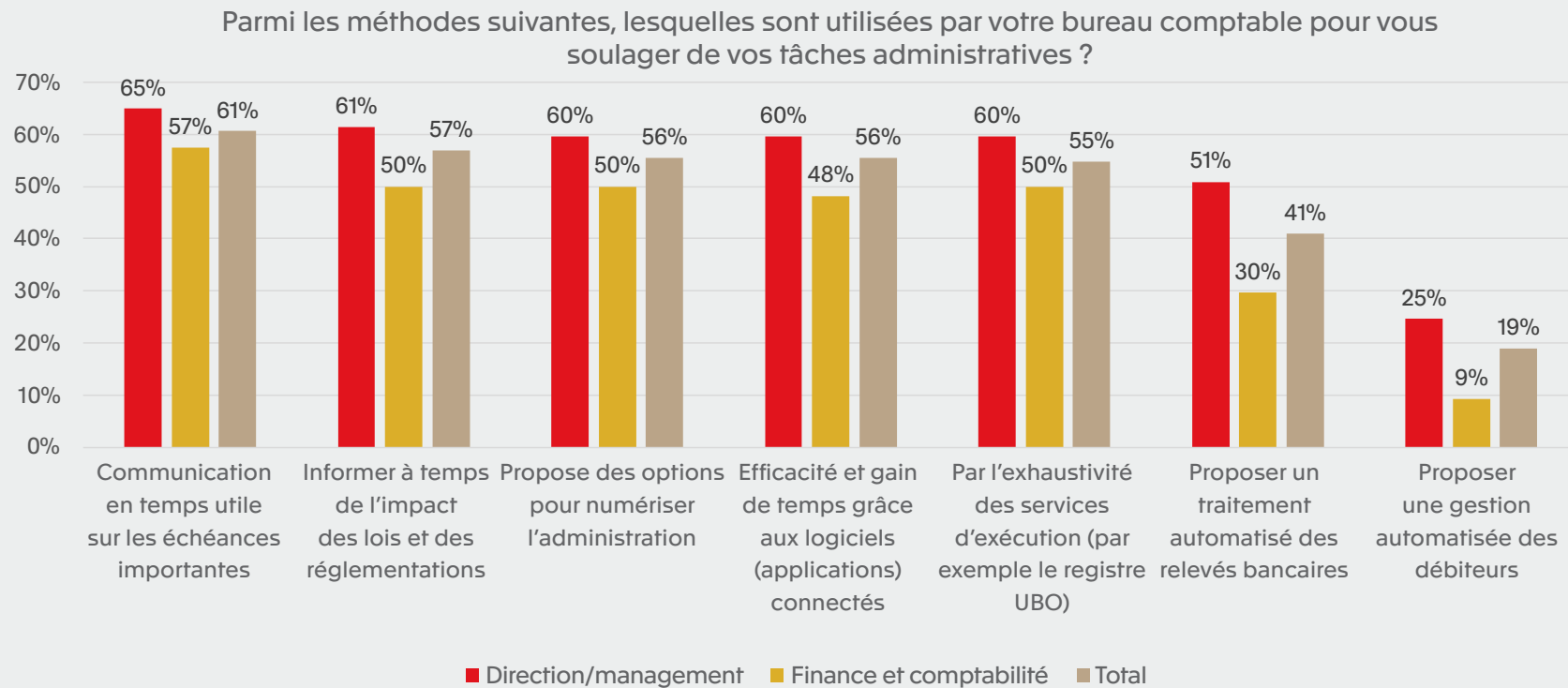
Ces dernières années, un nombre croissant d'outils numériques ont été mis à disposition afin de permettre aux experts-comptables de servir leurs clients. En travaillant dans le cloud, les données introduites par une PME dans l'administration arrivent directement chez l'expert-comptable. En outre, de plus en plus d'applications sont commercialisées en vue de permettre aux collaborateurs d'introduire eux-mêmes leurs reçus, heures, maladies et congés et, par exemple, d'effectuer des transactions où et quand cela leur convient le mieux. Via le cloud, ces données peuvent être directement reprises dans un tableau de bord ou un autre type de rapport.

En moyenne, les PME attribuent un score de 6,9 à l'avantage qu'elles estiment avoir tiré d'une telle innovation logicielle en 2021. Ici aussi, nous constatons que les membres de la direction réagissent positivement, avec une moyenne de 7,1. Nous pensons toutefois qu'il y a encore de nombreuses possibilités d'amélioration.

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



Tâches administratives



Compétence distinctive

Afin d'alléger les tâches administratives, les PME estiment que la numérisation a un rôle important à jouer. L'offre de possibilités pour numériser l'administration est tout aussi importante pour les PME que la communication en temps opportun des échéances et la fourniture d'informations en temps utile sur les modifications législatives. De nombreux membres de la direction considèrent aussi les services automatisés dans le domaine du traitement des relevés bancaires et, dans une moindre mesure, de la gestion des débiteurs, comme une valeur ajoutée importante.

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.

Certaines PME ont simplement indiqué comment elles tiraient avantage de la numérisation avec leur bureau comptable, comme « Les dossiers ne doivent pas être remis à l'expert-comptable, car tout peut être consulté en ligne »,

ou « gain de temps considérable et exactitude de la comptabilité (moins de fautes de frappe) ». D'après un autre répondant, il y a tout simplement beaucoup d'avantages à « travailler avec un logiciel en ligne, [parce qu'il est] disponible partout et à tout moment ».

Cette PME gagnera probablement encore plus de temps avec la numérisation, grâce au « traitement numérique des factures pour la comptabilité ainsi qu'à l'offre permettant d'effectuer des paiements groupés via son logiciel ».

Les bureaux d'experts-comptables peuvent se distinguer davantage en proposant des services qui sont précisément rendus possibles par la collaboration en ligne. Comme un participant le fait remarquer : « Notre comptabilité quotidienne est effectuée via Exact. Notre expert-comptable peut se connecter à notre outil et suit tout de près. » Cet expert-comptable peut donc aussi réagir rapidement aux données transmises et prodiguer des conseils adéquats au client. Et bien entendu, les données traitées peuvent également être mises

à disposition directement, comme pour un autre client PME : « Grâce à la mise à disposition d'un tableau de bord du chiffre d'affaires réalisé par région, vous avez une image très claire du marché et des points "problématiques" ».

En résumé

Les PME nouent généralement des relations de longue durée avec un bureau comptable. Elles sont convaincues qu'il exécute et/ou contrôle soigneusement l'administration. Grâce à la compréhension que l'expert-comptable a des principales données d'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, l'approche se concentre souvent sur les opportunités administratives en matière de fiscalité et d'autres législations. Viennent ensuite s'ajouter l'optimisation et la rationalisation de l'administration, par exemple à l'aide de moyens numériques. De plus en plus de PME demandent également des conseils axés sur leur secteur.

La plupart des experts-comptables ont déjà entrepris les démarches nécessaires dans le domaine de l'innovation logicielle. L'offre de logiciels en ligne est déjà courante dans de nombreux bureaux. Mais les développements dans ce domaine sont toujours à ce point rapides qu'il y a aussi de nombreuses possibilités de se distinguer des autres bureaux.

Comme l'accent est de moins en moins mis sur l'encodage administratif, le temps libéré peut être utilisé pour ajouter plus de valeur.

Cela requiert avant tout de prendre en compte la vitesse qu'entraîne la numérisation. Les données dont dispose l'expert-comptable lui parviennent toujours plus rapidement après le moment où la transaction ou un autre événement a eu lieu, ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble presque en temps réel de l'organisation du client. Cela peut encore être renforcé en mettant en avant les applis en self-service, afin que davantage d'informations soient disponibles encore plus rapidement. L'avantage supplémentaire est qu'il est ainsi possible de limiter encore l'effort administratif du client PME.

En outre, l'expert-comptable peut assurer une vue d'ensemble en temps réel des performances de la PME à l'aide d'un tableau de bord. La PME dispose ainsi de données plus précises et qualitatives à transmettre.

Enfin, il est possible d'approfondir encore la relation avec le client et d'ajouter encore plus de valeur.

L'expert-comptable doit pouvoir réagir rapidement à ces informations lorsqu'une situation l'exige. Si un expert-comptable y parvient, il peut prodiguer des conseils et fournir une assistance au client à un niveau beaucoup plus opérationnel.



Exact

Koningin Astridlaan 166
1780 Wemmel
Belgique

Tél. : 02 711 15 11
Courriel: info@exact.be
Site web : www.exact.com/befr

Exact inspire les PME dans leur développement. Celles-ci supportent l'économie, et nous les y aidons. 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. Nous aidons ainsi nos clients dans le monde entier à réaliser leurs ambitions.

Exact. Logiciel de gestion Cloud.