

**=exact**

# **Baromètre PME 2021**

## **Belgique, Accountancy**

# Table des matières

Introduction	3
Défis commerciaux	4
Travail axé sur le client	6
Processus internes	8
Numérisation	11
Le client passe avant l'expert-comptable	13
Résumé	14

# Introduction

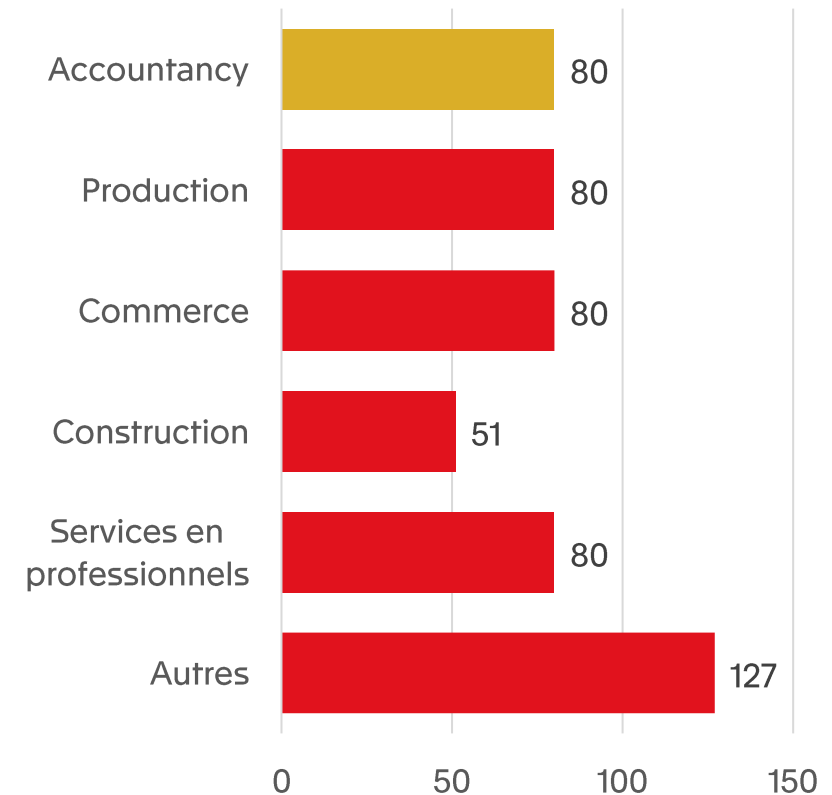
Grâce au PME Business Barometer, Exact suit de près l'évolution des PME. Le baromètre est une enquête sur les défis professionnels rencontrés par les PME, notamment en ce qui concerne l'administration financière et le rôle des nouvelles technologies dans ces défis. Il s'agit ici déjà de la sixième édition de cette enquête. Dans ce cadre, nous mettons toujours plus l'accent sur les défis commerciaux et le rôle des nouvelles technologies dans ces défis, tant d'une manière générale que sectorielle.

L'étude a été réalisée par le bureau d'études ICT indépendant Pb7 Research. Début 2021, 1 030 entreprises au total, basées aux Pays-Bas et en Belgique et employant entre 5 et 250 travailleurs, ont été interrogées dans le cadre d'une enquête de panel basée sur le web.

L'échantillon est établi de manière à ce qu'un nombre suffisant d'interviews aient été réalisées dans un nombre limité de secteurs afin de pouvoir se prononcer de manière suffisamment étayée sur ces secteurs. En pondérant l'ensemble des données sur les 498 interviews belges, les résultats sont représentatifs de l'ensemble des PME belges (5 à 250 travailleurs).

Le document que vous êtes en train de lire est un résumé des principales conclusions concernant les experts-comptables et les bureaux administratifs belges, et propose l'analyse et les conclusions de Pb7 Research. Le commanditaire de l'enquête ne souscrit pas, par définition, à l'analyse présentée.

## Échantillon Belgique (N=498)



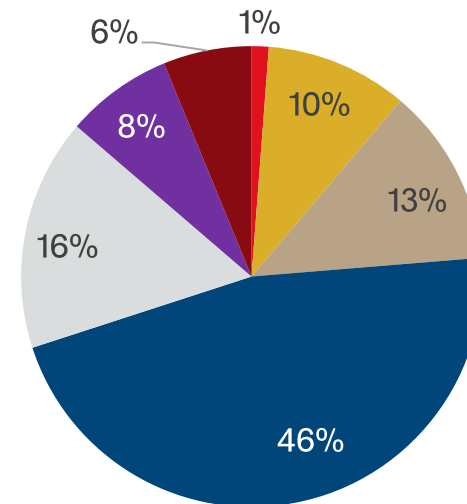
# Défis commerciaux

Au printemps 2021, les experts-comptables belges vivent encore une période particulière. En raison du Covid-19, tout se passe différemment. Les effets sont toutefois limités dans les performances sectorielles.

24 % des bureaux comptables ont connu une contraction en 2020. Mais avec 30 % de bureaux en croissance, le secteur a fait beaucoup mieux que la majorité de ses clients. La plupart des experts-comptables sont donc parvenus à éviter les chiffres négatifs. Le nombre d'entreprises en déficit est resté limité à 19 %.

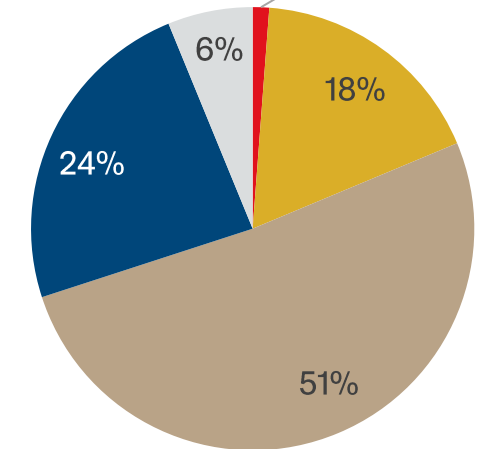
Alors que leurs clients accordent actuellement une plus grande importance à la maîtrise des coûts qu'à l'acquisition, nous observons des évolutions totalement différentes au niveau des bureaux d'experts-comptables. Le plus marquant, c'est que l'objectif de

Votre chiffre d'affaires a-t-il augmenté ou diminué en 2020 ?



- Très forte baisse (plus de 10%)
- Forte baisse (-5 à -10%)
- Baisse (-5% à -2%)
- Stable (-2% à +2%)
- Augmentation (2% à 5%)
- Forte Augmentation (5% à 10%)
- Très forte augmentation (plus de 10%)

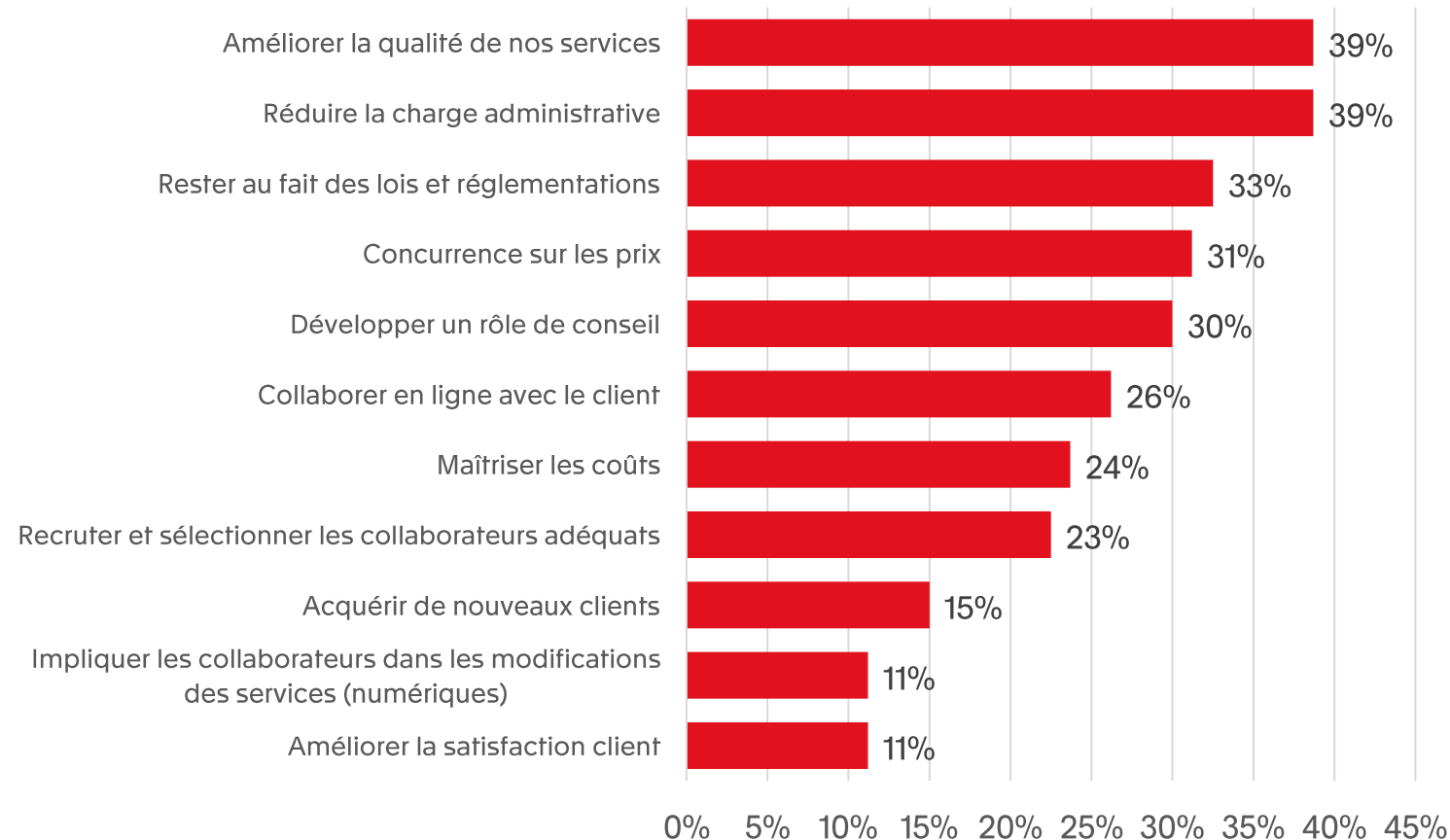
Dans quelle mesure la marge bénéficiaire nette de votre entreprise était-elle positive ou négative en 2020 ?



- Très négative (plus de 10%)
- Légèrement négative (-10% à -2%)
- Neutre (-2% à +2%)
- Légèrement positive (2% à 10%)
- Très positive (plus de 10%)

# Défis commerciaux

Quels sont les trois défis professionnels les plus importants pour votre organisation ?



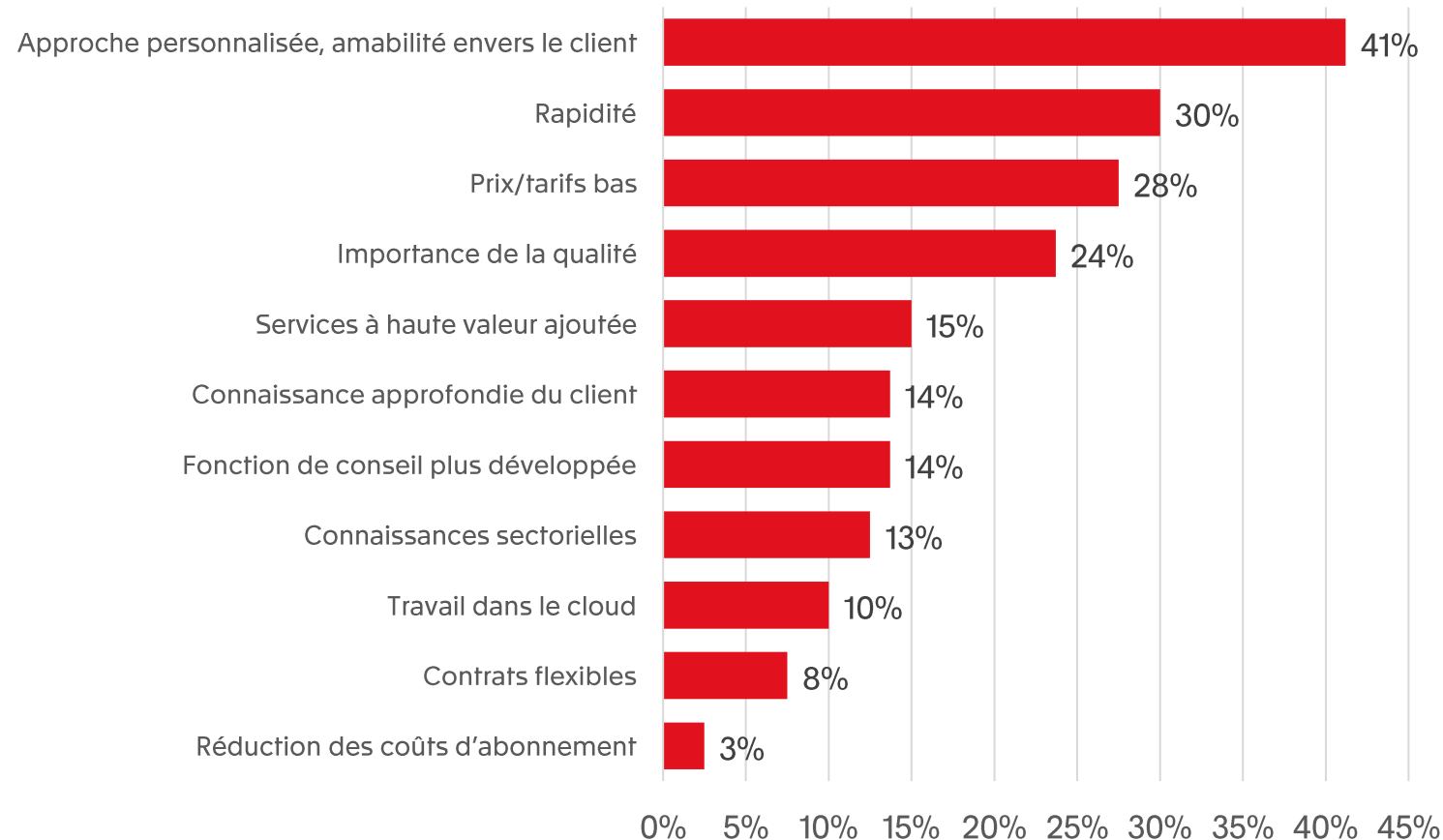
La satisfaction des clients et l'acquisition de nouveaux clients a cédé la place à des défis dans le domaine de la productivité et de la capacité à rester à la pointe de la concurrence numérique. Bien que l'accent mis sur la qualité reste important, le développement de nouveaux services est toutefois toujours à la traîne.

Si nous questionnons nos participants sur les défis sectoriels spécifiques, nous constatons également un grand nombre d'évolutions. L'amélioration de la qualité a pris beaucoup plus d'ampleur, tout comme la diminution de la charge administrative (productivité). La pression sur les tarifs est également plus importante.

Les clients accordent juste beaucoup moins d'attention au développement du rôle de conseil et à l'acquisition de nouveaux clients. En période de coronavirus, la vision est clairement tournée davantage vers l'intérieur.

# Travail axé sur le client

Comment essayez-vous de vous distinguer de vos concurrents ?



De nombreux clients de bureaux d'experts-comptables sont satisfaits ou très satisfaits. Cette année, malgré le fait que la majorité des clients restent satisfaits, nous constatons que la satisfaction a diminué par rapport aux années précédentes. Les clients aimeraient que les bureaux d'experts-comptables investissent dans les connaissances en informatique et en logiciels, les compétences d'analyse des données, la connaissance approfondie de leur secteur de marché et la rapidité/réactivité.

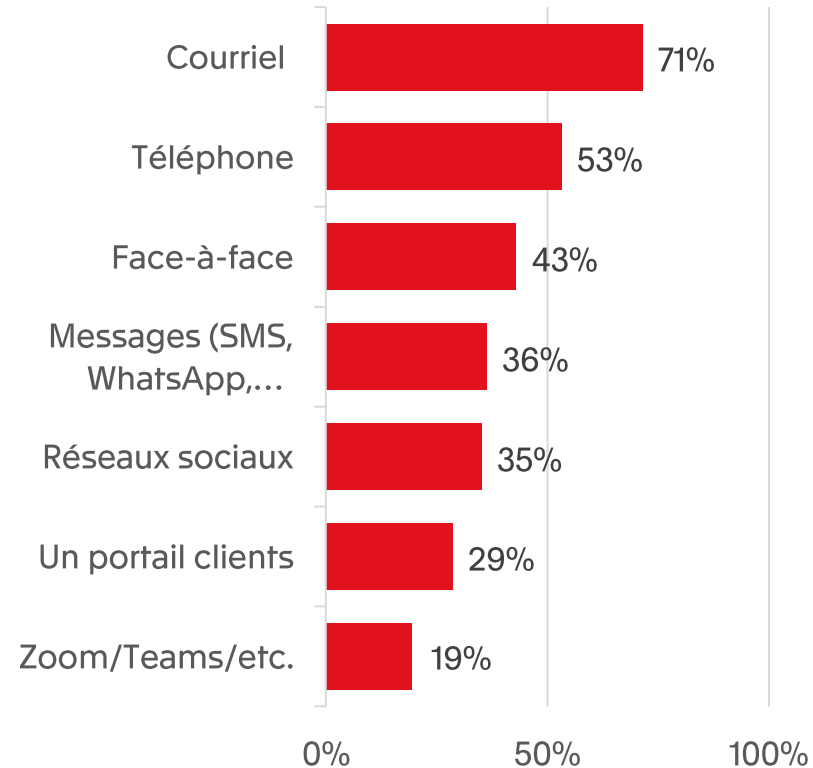
Il est frappant de constater que les experts-comptables essaient surtout de se distinguer en proposant un service de soutien de qualité ainsi que des tarifs bas, alors que le client réclame justement beaucoup plus de compétences et de contenu. Il est toutefois encourageant de constater que les experts-comptables sont conscients du besoin de rapidité.

# Travail axé sur le client

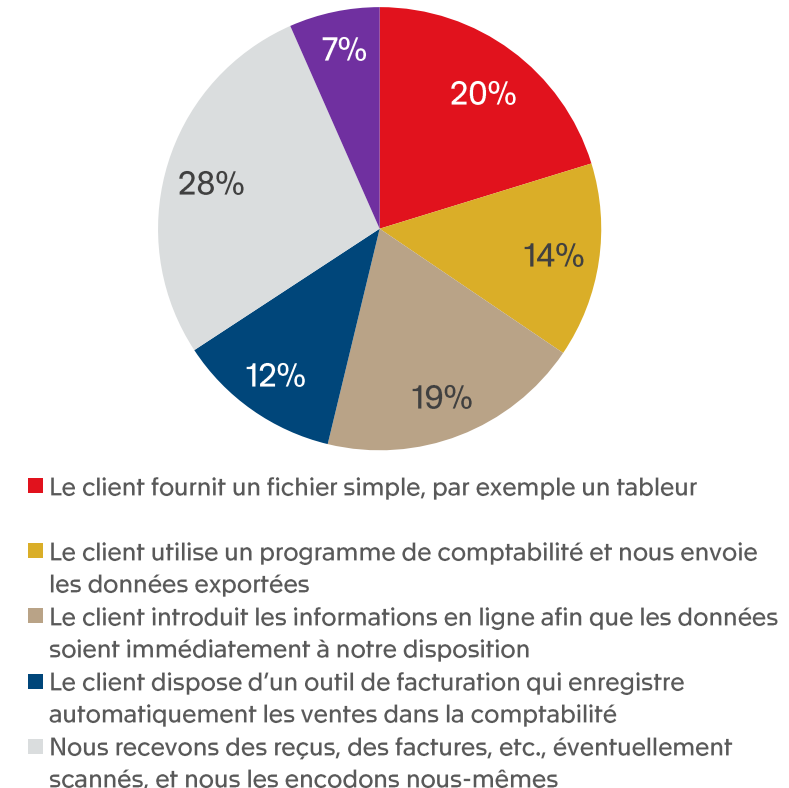
Les experts-comptables reçoivent les données brutes du client. Ces données sont classées et traitées, et les résultats sont communiqués sous la forme, par exemple, de conseils. Les données brutes sont de plus en plus souvent introduites en ligne. 14 % des clients communiquent les données en ligne, tandis que 19 % utilisent un outil de facturation, qui envoie automatiquement les données à l'expert-comptable. Néanmoins, de nombreux clients continuent à apporter la « boîte à chaussures » remplie de reçus.

La manière dont l'expert-comptable partage les informations et les conseils à la fin du processus s'apparente de plus en plus à un environnement omnicanal. Auparavant, les courriels, le téléphone et le face-à-face dominaient, mais depuis le dernier baromètre, les messages, les réseaux sociaux, les portails et les communications vidéo se sont ajoutés.

## Comment partagez-vous les informations et conseils avec vos clients ?

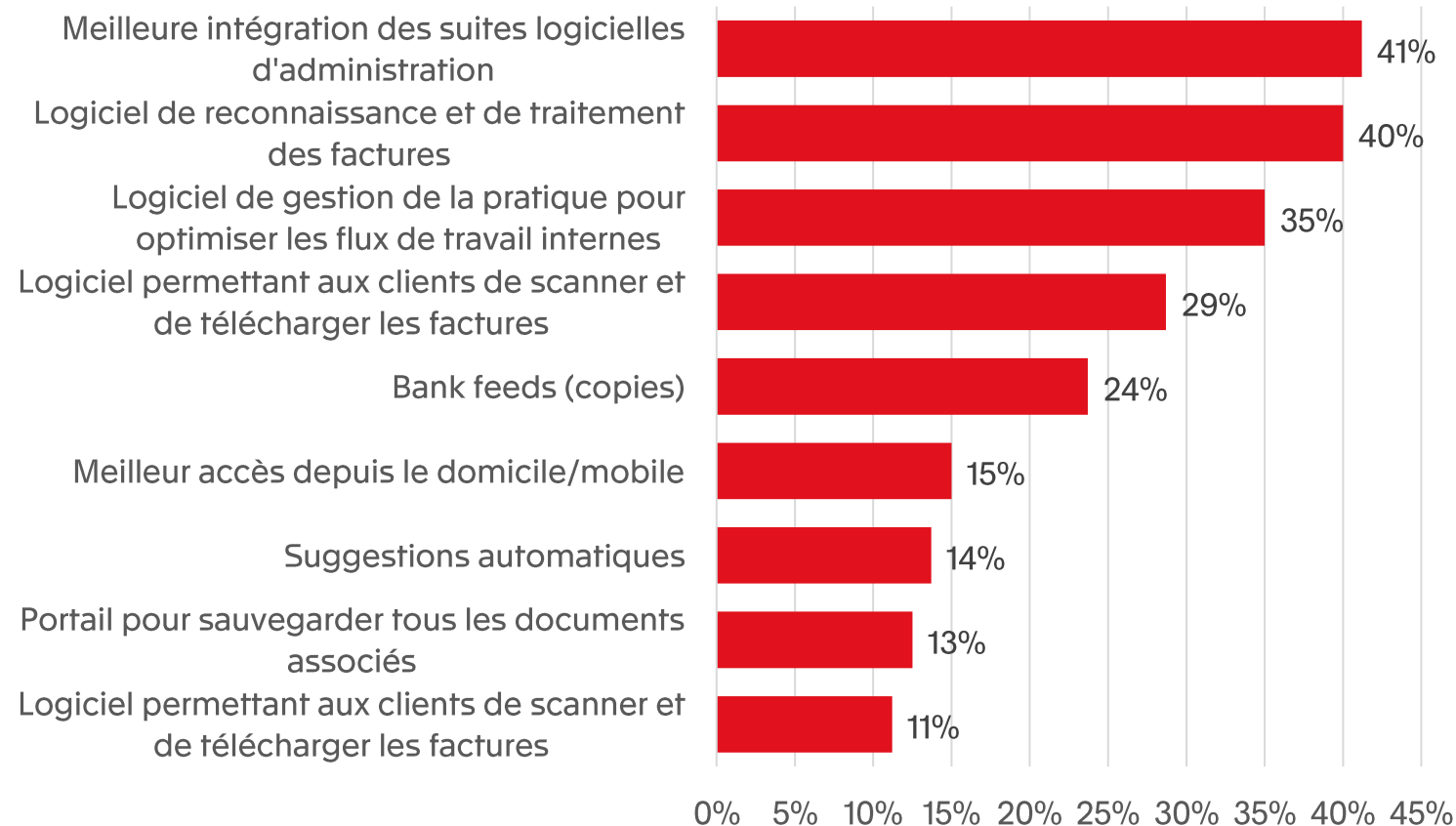


## Quel est le pourcentage de vos clients qui fournit des données financières et/ou des informations salariales par le biais des méthodes suivantes ?



# Processus internes

Parmi les adaptations suivantes, lesquelles permettraient le plus de réduire le temps que vous consacrez à l'administration interne (par rapport à l'administration client) ?



Un autre défi important pour les bureaux d'experts-comptables est de réduire la charge administrative. Les experts-comptables envisagent plusieurs options à cet égard. L'adaptation la plus importante concernerait une amélioration de l'intégration des différentes suites logicielles d'administration ou l'acquisition d'un logiciel de gestion de la pratique.

En outre, plusieurs outils peuvent contribuer à augmenter l'efficacité, par exemple en convainquant le client d'avoir recours au self-service, ou en traitant les factures de manière automatisée.

Si l'intégration de diverses suites logicielles d'administration doit être l'une des principales manières de contribuer à la réduction de la charge administrative, de nombreux experts-comptables ont encore du



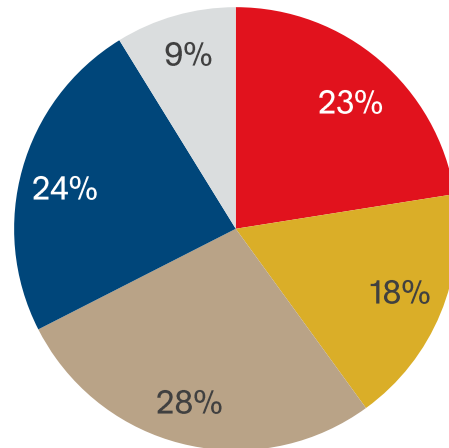
# Processus internes

pain sur la planche. À l'heure actuelle, seuls 23 % disposent d'un système intégré pour le back-office et le front-office. Beaucoup d'experts-comptables travaillent encore avec différentes applications logicielles, souvent en combinaison avec des tableurs.

Peu à peu, nous constatons également que la robotisation offre plus de possibilités dans l'ensemble du processus. De nombreux experts-comptables s'attendent à ce que cette offre apporte les moyens nécessaires. Ils espèrent pouvoir augmenter leur productivité, ou simplement libérer du temps pour fournir des services à plus haute valeur ajoutée.

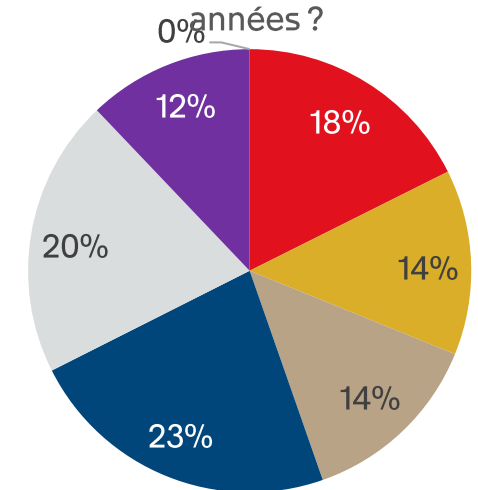
Tout le monde n'est pas totalement rassuré. En effet, la robotisation pourrait également voir prospérer de nouveaux concurrents.

Comment avez-vous automatisé vos processus administratifs internes ?



- Nous disposons d'un système logiciel intégré de bout en bout pour le back-office et le front-office
- Nous disposons d'un système logiciel intégré de bout en bout pour le back-office et d'un autre pour le front-office
- L'administration est répartie sur plusieurs applications logicielles
- L'administration fait appel à une combinaison d'applications logicielles autonomes et de tableurs (Excel).
- Autres

Comment évaluez-vous l'impact de l'automatisation (robotisation) des processus comptables sur votre organisation dans les 5 prochaines années ?



- Pas d'impact, les attentes sont exagérées
- Nous pouvons servir davantage de clients avec les mêmes ressources
- Nous rencontrons de nouveaux concurrents, qui sont fortement automatisés
- Nous avons la possibilité d'offrir plus de valeur ajoutée à nos clients
- Nous devons adapter notre modèle de revenus et nos services en conséquence
- Je n'y ai pas encore vraiment réfléchi

# Numérisation

Outre la pression sur le chiffre d'affaires et les bénéfices, le Covid-19 entraîne également d'autres changements. En raison de la distanciation sociale et des confinements, le travail à distance a été appliqué dans la mesure du possible afin de garder au mieux les portes ouvertes, au sens figuré.

Chez de nombreux experts-comptables, les systèmes IT ne sont pas vraiment en mesure de le permettre. Comme le révèle l'enquête, de nombreuses personnes interrogées indiquent que les systèmes IT ne sont pas suffisamment flexibles pour atteindre une bonne numérisation. Pour y parvenir, de nombreux experts-comptables investissent dans de meilleures possibilités de télétravail.

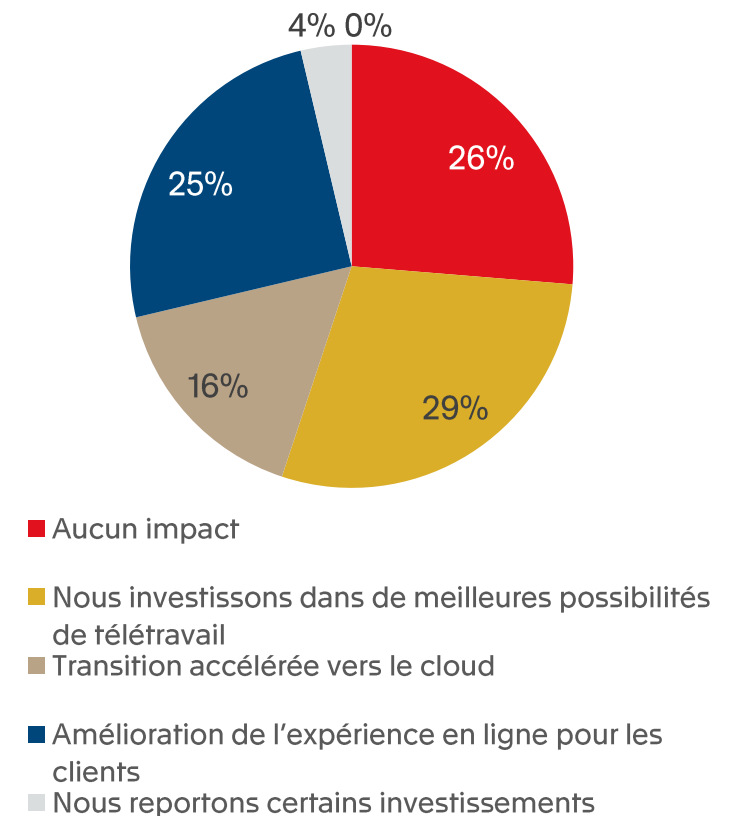
D'autres choisissent surtout d'accélérer la transition vers le cloud, ce qui permet de travailler

un groupe relativement important d'entreprises qui investissent dans un meilleur contact client en ligne, en compensation du défi actuel de rencontrer physiquement les clients.

Ainsi, les experts-comptables veillent non seulement à pouvoir rester aussi productifs que possible pendant la pandémie. Ils veillent également à être mieux préparés à l'avenir, où la collaboration numérique avec les collaborateurs et les clients devrait faire la différence.

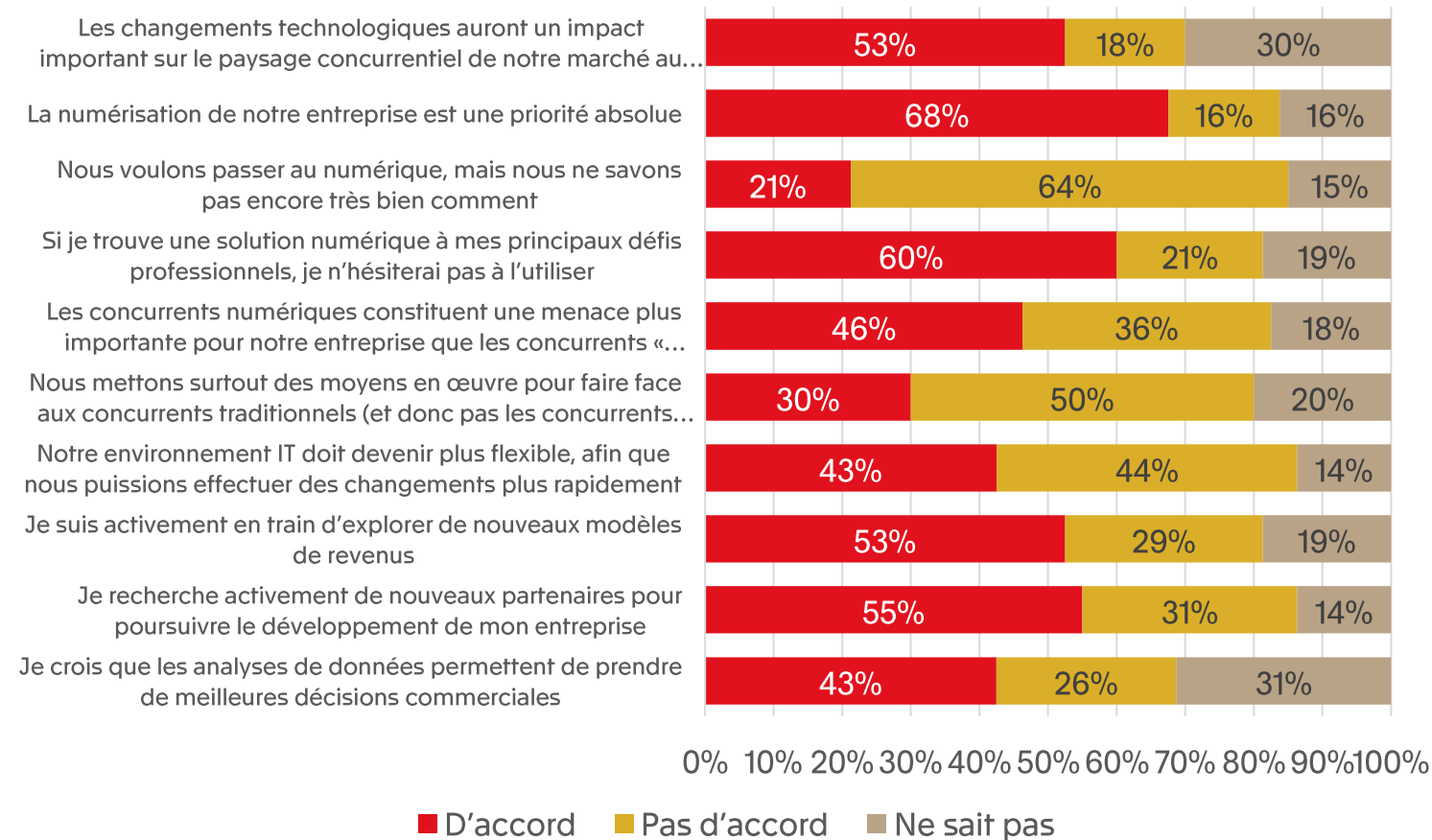
La plupart des entreprises (53 %) s'attendent à ce que les changements technologiques aient un impact important sur le paysage concurrentiel dans les années à venir. C'est pourquoi un groupe de 68 % accorde une priorité élevée à la numérisation.

Quelles sont les conséquences de l'épidémie de coronavirus sur la manière dont votre entreprise gère la numérisation ?



# Numérisation

Êtes-vous plutôt d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?



Cette urgence était également évidente dans le baromètre précédent. Entretemps, de plus en plus d'experts-comptables ont une idée de la manière dont ils doivent numériser. Ils reconnaissent que l'analyse des données permet de prendre de meilleures décisions. Et ils sont plus que jamais ouverts à de nouvelles solutions numériques pour relever leurs défis professionnels.

Une différence par rapport à d'autres secteurs est que les experts-comptables tentent surtout de s'armer contre les nouveaux acteurs numériques, alors que dans les autres secteurs, la menace vient justement de plus en plus des concurrents traditionnels qui passent au numérique.

Les principaux défis que rencontrent les experts-comptables dans le cadre de la numérisation sont l'adhésion des clients et l'adoption d'un budget suffisant.

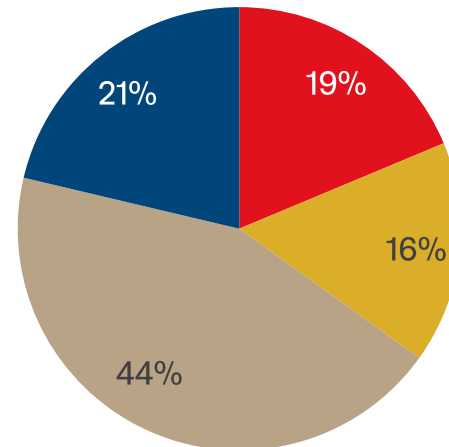
# Numérisation

L'évolution de l'attitude face à la numérisation a également un impact sur la manière dont les experts-comptables considèrent les nouveaux logiciels. Dans bon nombre des baromètres précédents, de nouveaux logiciels étaient achetés principalement pour remplacer des logiciels obsolètes.

Aujourd'hui, nous constatons que la plupart des experts-comptables se tournent vers de nouveaux logiciels afin d'optimiser les processus ou simplement parce qu'ils veulent toujours disposer des technologies les plus récentes. Il n'empêche que le nombre d'entreprises qui recherchent activement de nouveaux logiciels pour se développer est plutôt faible cette année, étant donné que de nombreuses entreprises sont moins axées sur la croissance.

Nous constatons par ailleurs que l'utilisation de logiciels cloud devient la norme pour les experts-comptables.

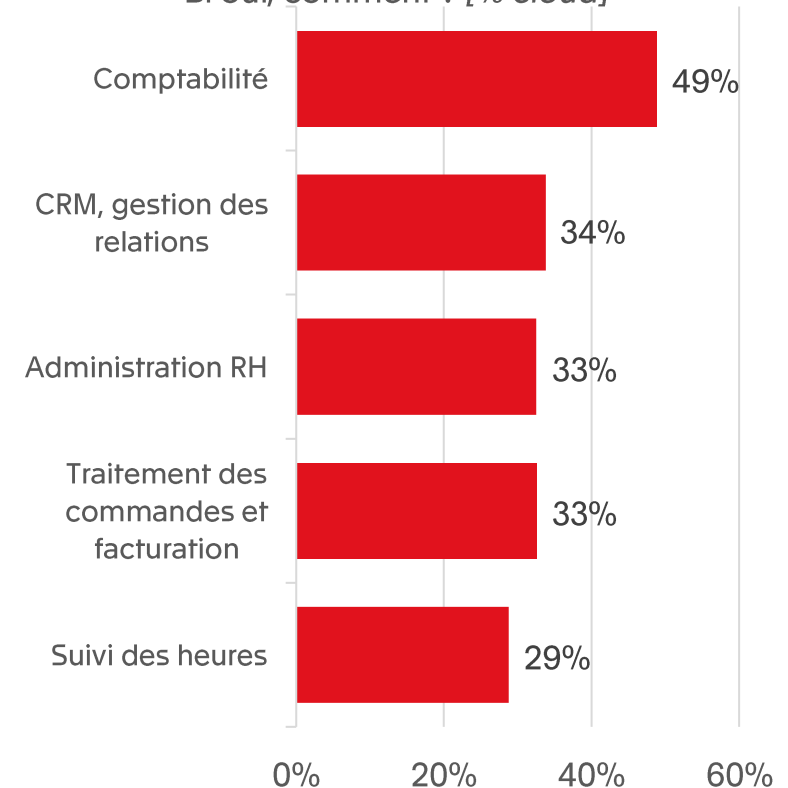
Parmi les affirmations suivantes, laquelle décrit le mieux l'attitude de votre entreprise à l'égard des logiciels de gestion ?



- Nous voulons toujours disposer des dernières technologies
- Nous recherchons activement de nouvelles solutions qui nous aident à nous développer
- Nous recherchons activement de nouvelles solutions qui nous aident à optimiser nos processus
- Nous cherchons de nouvelles solutions lorsque nous devons remplacer des versions obsolètes

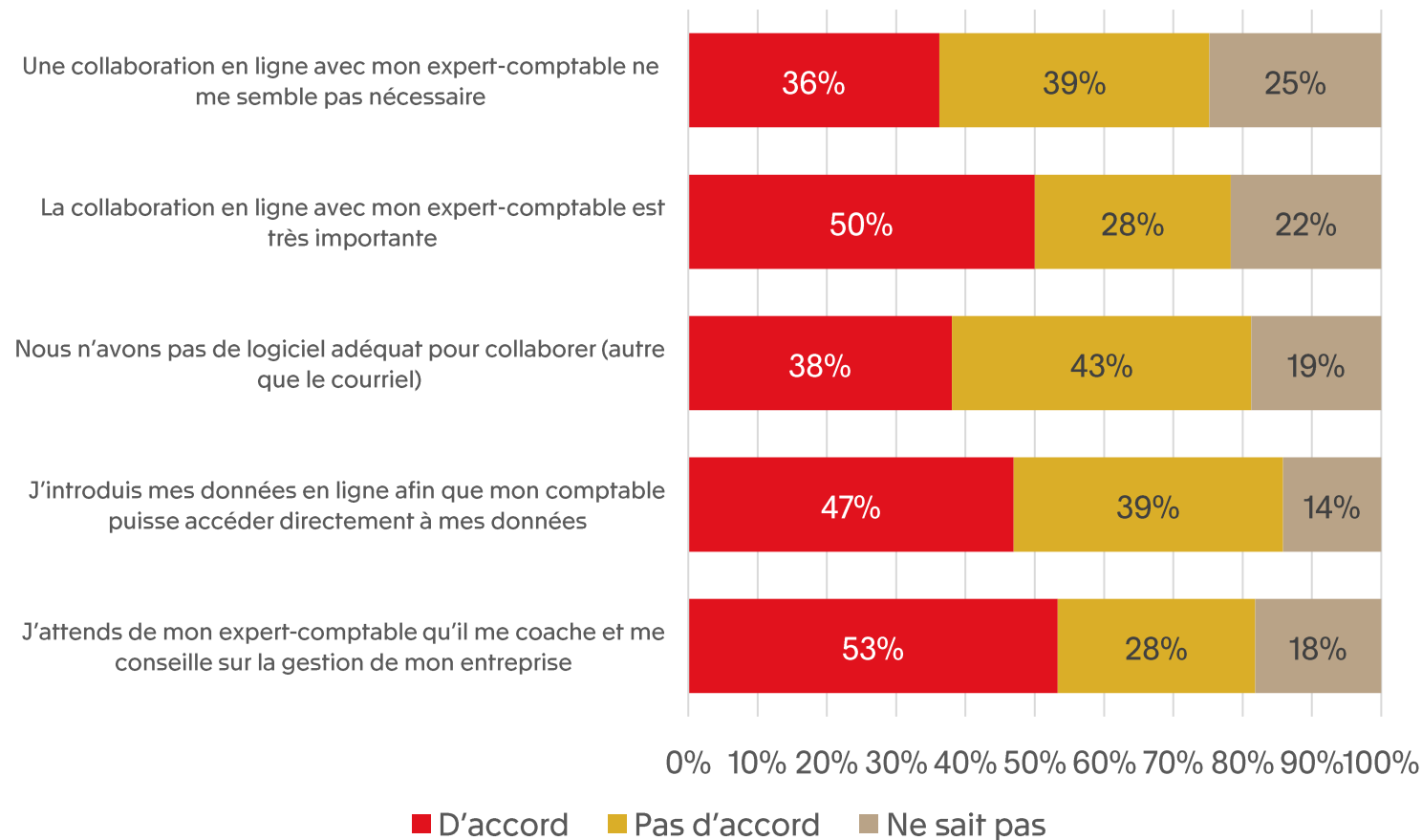
Votre entreprise utilise-t-elle une suite logicielle spécifique pour l'un des processus suivants ?

Si oui, comment ? [% cloud]



# Le client passe avant l'expert-comptable

Êtes-vous plutôt d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?



La plupart des PME collaborent avec un expert-comptable. Étant donné que celui-ci traite de nombreuses données dont une entreprise a besoin pour sa gestion, il est nécessaire d'avoir rapidement une vue d'ensemble de ces données. C'est pourquoi de nombreuses entreprises estiment qu'il est très important de pouvoir collaborer en ligne.

Cela commence déjà par la fourniture en ligne de données au comptable. Plus vite l'expert-comptable dispose des données, plus vite il peut en effet donner un feedback. C'est possible physiquement – de nombreuses entreprises attendent des conseils et un coaching, et par exemple via un tableau de bord en ligne. Mais de nombreux clients ne disposent pas du logiciel adéquat pour collaborer en ligne.

# Résumé

Le coronavirus laisse des traces. De nombreux bureaux d'experts-comptables sont (ont été) confrontés à une pression sur le chiffre d'affaires et les bénéfices. Et c'est encore plus vrai pour bon nombre de leurs clients. Pour traverser cette période, de nombreux experts-comptables ont investi dans la numérisation, afin de collaborer de la manière la plus productive possible et de pouvoir contacter les clients, en tout lieu et à tout moment. Elles pourront également profiter de ces investissements dans les années à venir.

## *Défis orientés clients*

Heureusement, la plupart des entreprises envisagent à nouveau l'avenir sous un jour positif. Dans l'environnement économique quelque peu morose, les experts-comptables s'inquiètent surtout de la charge administrative et de la longévité des concurrents numériques. Par rapport

aux années précédentes, ils s'inquiètent clairement davantage de voir tous les changements technologiques perdurer. L'avènement du cloud engendre beaucoup de changements dans ce secteur. Et en raison du coronavirus, la collaboration en ligne avec les clients a pris de l'importance. De plus en plus de nouveaux outils sont également mis sur le marché pour faciliter la vie du client et lui offrir une plus grande valeur ajoutée.

Du point de vue du client, nous constatons que la satisfaction à l'égard des experts-comptables est en baisse. Les clients aimeraient que les experts-comptables investissent dans les compétences numériques, la connaissance approfondie de leur secteur et la rapidité/réactivité. Mais la plupart des bureaux misent surtout sur une approche personnalisée et des tarifs plus bas. En tout cas, ils

comprennent bien que le client attend une réponse rapide. Nous constatons également que les experts-comptables utilisent de plus en plus de canaux numériques pour contacter leurs clients, notamment grâce à l'avènement du coronavirus.

## *Systèmes internes*

Les bureaux d'experts-comptables belges considèrent la réduction de la charge administrative comme l'un de leurs principaux défis. Ils voient une utilité dans toutes sortes de nouveaux outils de self-service destinés aux clients et, par exemple, dans la numérisation ainsi que le traitement automatiques des reçus et des factures. Mais ils misent surtout sur une meilleure intégration entre les différentes suites logicielles qu'ils utilisent pour l'administration. En guise d'alternative, de nombreux bureaux envisagent également des solutions de gestion de la pratique. Pour la plupart

# Résumé

des experts-comptables, il existe encore une fragmentation considérable, bien qu'il y ait déjà un groupe important qui dispose d'un seul système intégré tant pour le front-office que pour le back-office.

## *Numérisation*

Même hors contexte du coronavirus, la numérisation est un thème important pour les bureaux d'experts-comptables. Nombre d'entre eux s'inquiètent des nouveaux arrivants qui réussissent à trouver des clients dans le segment inférieur du marché avec leurs services fortement automatisés. Dans le même temps, ils doivent tout autant se méfier de leurs collègues-concurrents qui progressent rapidement dans leur propre numérisation.

Mais il n'est pas toujours facile de passer au numérique.

Les bureaux d'experts-comptables déclarent qu'il est surtout difficile d'obtenir l'adhésion des clients. En outre, il s'avère souvent compliqué de libérer un budget suffisant pour les investissements nécessaires. Enfin, il est important de connecter le front-office et le back-office numériques.

Les experts-comptables se tournent de plus en plus activement vers les solutions numériques pour mieux servir les clients et garantir une meilleure efficacité des coûts. Dans ce secteur, le doute n'est pratiquement plus permis : ces changements interviendront dans le cloud. Ils pourront exploiter utilement l'expérience acquise à cet égard avec leurs propres systèmes internes. Non seulement pour eux-mêmes, mais aussi pour le client qui se tourne de plus en plus vers l'expert-comptable pour des conseils sur des questions numériques.