

L'Expert-Comptable au cœur du changement

*Données exhaustives et conseils pratiques pour les
experts-comptables en exercice basés sur les dernières
recherches indépendantes*

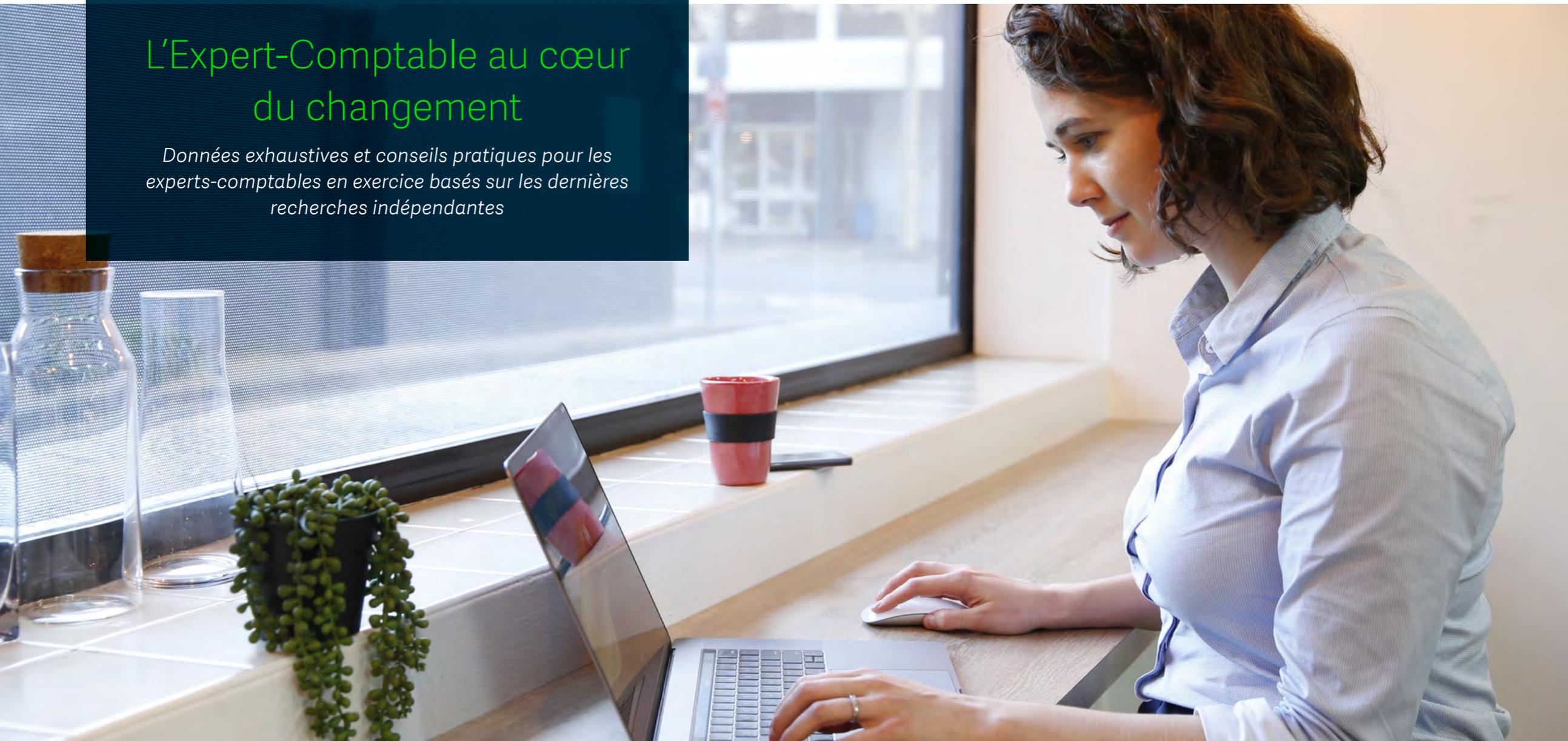


Table des matières

Introduction	4
Partie 1 : Une industrie à l'aube d'un bouleversement positif	7
Partie 2 : Comprendre vos clients	15
Partie 3 : Anticiper les besoins des clients	24
Conclusion : Pistes de réflexion pour développer votre activité	29



En cette année 2020, le monde fait face à des défis hors du commun. En tant qu'expert-comptable, vous fournissez les conseils et l'assurance nécessaires aux clients qui peinent à s'adapter et à maintenir la continuité, dans une période qui ne peut être décrite que comme étant sans précédent.

L'Expert-Comptable au cœur du changement

L'étude "L'Expert-Comptable au cœur du changement" met en lumière l'évolution positive de votre profession avant le coronavirus. Elle dépeint l'émergence d'une profession d'un nouveau genre. Les experts-comptables réinventent l'utilisation des technologies, les tactiques de recrutement et les compétences de base pour offrir aux clients des services complets avec une vue à 360° pour leur entreprise.

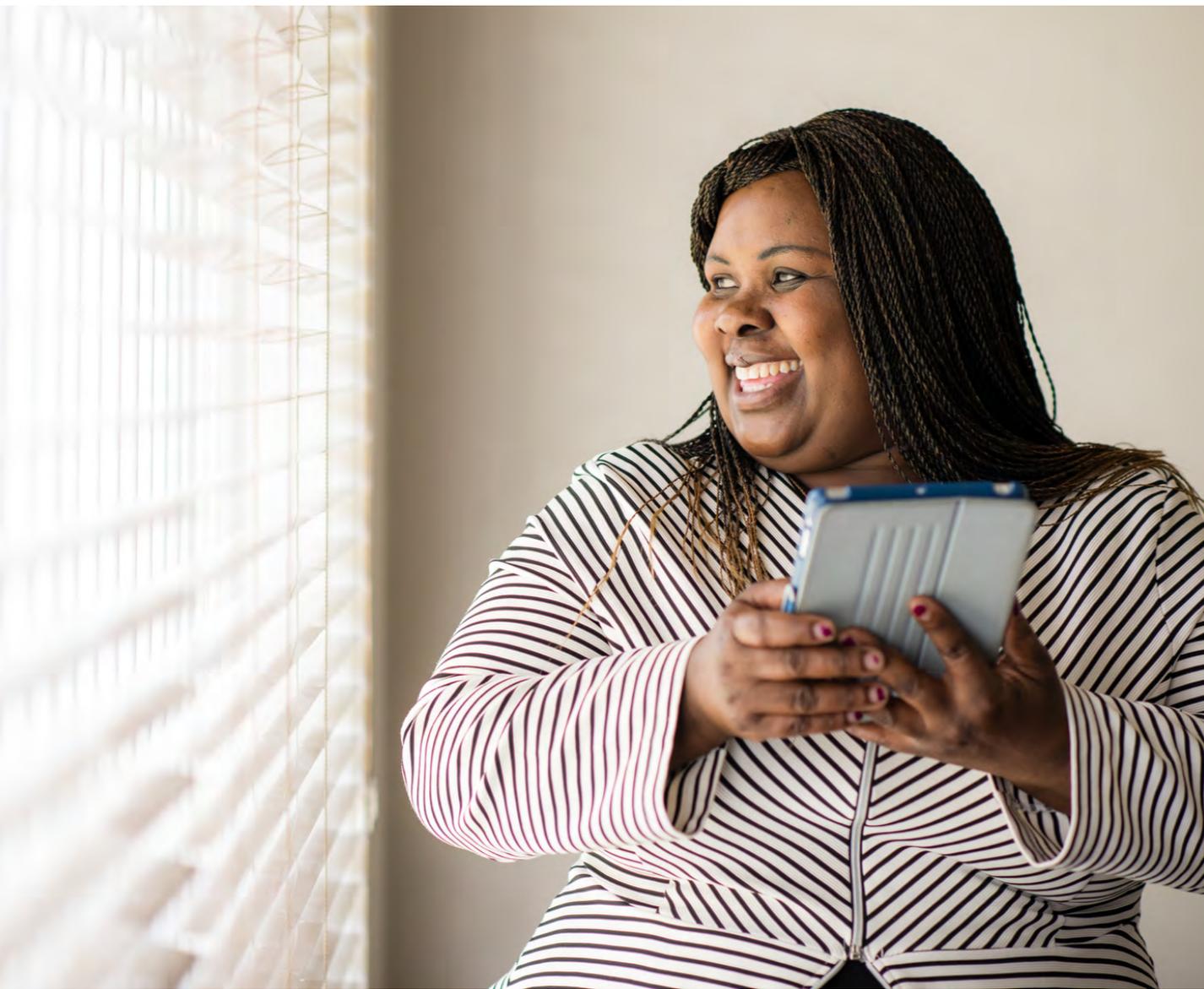
À l'heure où vous tentez de répondre le plus efficacement possible aux besoins des clients dans le climat actuel, les résultats de cette enquête vous interpellent et vous aideront à avancer et à innover.

Cette édition de l'enquête "L'Expert-Comptable au cœur du changement" fournit des informations approfondies sur le paysage comptable international.

Il n'est pas possible que 3 298 experts-comptables se trompent

Pour élaborer ce rapport sur l'état du secteur, nous avons interrogé 3 298 experts-comptables en exercice dans le monde entier. Ainsi, nous avons pu bénéficier d'un aperçu de l'industrie de la part des personnes qui vivent, font vivre et façonnent cette profession chaque jour.

Tout au long du rapport, vous trouverez des commentaires détaillés de clients réels d'experts-comptables du monde entier. Ils sont bien entendu anonymisés. Cependant, ils offrent de précieux points de vue sur les difficultés, les attentes et les exigences réelles des clients vis-à-vis des personnes en qui ils ont confiance pour les finances de leurs entreprises.



Introduction

La moitié des experts-comptables (54%) estiment que la technologie leur permet d'accélérer leur production, tandis que 43 % estiment qu'elle améliore leurs services à la clientèle et la satisfaction de leurs clients.

Les experts-comptables interrogés à la fin de 2019 ont brossé le tableau d'une industrie à l'aube d'un bouleversement positif.

L'enquête montre non seulement que les clients attendent de plus en plus de conseils d'ordre commercial et stratégique qui dépassent largement la mission de base et habituelle des experts-comptables, mais également que ces derniers répondent à la nécessité d'une offre de services diversifiée.

Il est logique de suggérer que cette tendance notable selon laquelle les besoins et les attentes des clients sont à l'origine de l'innovation ne sera sans doute qu'accélérée par le coronavirus. Les clients du monde entier recherchent des conseils pour se mettre en conformité avec les mesures législatives prises par le gouvernement, bénéficier des aides gouvernementales et résoudre les problèmes de trésorerie.

Nous savons que les experts-comptables sont les mieux placés pour répondre à ces nouveaux besoins urgents : au début de 2020, avant le coronavirus, ils commençaient déjà à laisser de côté les modèles de service traditionnels pour se mettre aux nouvelles technologies. Cependant, même si nous pouvons tirer des conclusions de l'enquête, nous ne pouvons pas évaluer de manière définitive à quel point le coronavirus a accéléré les tendances tant que nous ne constatons pas un établissement de la "nouvelle norme".

Votre secteur est en train de changer...

Il est clair que les experts-comptables sont en train de bouleverser leur secteur et que l'innovation observée est inspirée non seulement par les progrès technologiques, mais aussi par un nouveau type de clientèle.

Les clients attendent et nécessitent de plus en plus des services qui dépassent la mission de base de leurs experts-comptables. Les experts-comptables répondent à ce besoin : ils recrutent en interne des spécialistes et intègrent la technologie à tous les niveaux afin de proposer un plus large éventail de services.

Cette offre de services étendus se caractérise par une automatisation agile permettant de suivre le rythme des nombreux changements des réglementations et des législations locales. Au-delà, il se caractérise par la créativité et l'agilité nécessaire pour surpasser les attentes et ainsi trouver de nouvelles façons de servir les clients.

“Notre cabinet comptable est bien équipé pour donner des conseils dans des domaines autres que la comptabilité de base. Nous nous attendons à ce que les experts-comptables nous donnent des conseils sur plusieurs domaines tels que le droit, la technologie et les changements attendus qui sont nécessaires pour avoir un meilleur résultat.”

Directeur financier d'une entreprise canadienne de production





Lorsque nous avons besoin de nous déplacer, nous pensons d'abord à Uber plutôt que de prendre le taxi. Lorsque nous cherchons des logements pour les vacances, nous nous tournons autant vers Airbnb que vers des sites de réservations d'hôtels ou des agences de voyage. Et bien entendu, depuis dix ans, lorsque nous souhaitons effectuer un achat quelconque, nous pensons d'abord à Amazon avant le centre commercial de notre ville.

Des secteurs entiers sont perturbés, et l'expertise comptable n'y échappe pas.

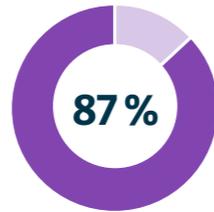
Il nous suffit de regarder le cas d'IBM, qui est passé de la vente de matériel à l'activité de consulting en management. Ou encore celui de Microsoft, qui est passé de la vente de logiciels sur support physique à des services cloud. Ces entreprises ont d'abord écouté leurs clients, puis se sont basées sur leur offre existante pour en proposer une nouvelle qui soit plus attirante.

Dans l'ensemble, l'enquête montre que les experts-comptables ont déjà bien réagi face aux bouleversements liés au client. Ils ont commencé par évaluer rapidement l'évolution du marché et adapter leurs pratiques commerciales, jetant ainsi les bases d'une expérience client personnalisée, d'un service client réactif et ce, sur tous les canaux.

Les résultats de notre enquête sont à lire en tenant compte des événements sans précédent qui ont eu un impact sismique sur des secteurs de toutes tailles. Les cabinets d'expertise comptable qui réagissent et innovent rapidement ne feront donc que croître et prospérer.

Partie 1 :

Une industrie à l'aube d'un bouleversement positif



87% des personnes interrogées s'accordent à dire que les clients attendent plus de flexibilité et de meilleurs niveaux de services de la part des experts-comptables, sans augmentation des tarifs.

Alors que de plus en plus de clients établissent des stratégies de gestion de la transformation digitale pour les prochaines années, ils s'attendent à ce que leurs partenaires commerciaux fassent de même.

Face à cela, les experts-comptables cherchent à rester pertinents non seulement aux yeux des clients, mais aussi de la prochaine génération d'experts-comptables des générations Y et Z.

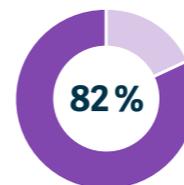
Ces recrues dotées de compétences digitales seront attrayantes pour les clients qui souhaitent se moderniser et rester à jour.

En ce sens, l'investissement non seulement dans le bon logiciel, mais également dans une équipe compétente sur le plan technologique, n'est plus un avantage, mais une nécessité si les experts-comptables sont capables de modifier la perception selon laquelle ils ne servent qu'à gérer les chiffres. Ce stéréotype n'est plus, et ce en raison des facteurs suivants...





Digitalisation en cours



82 % des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête de cette année estiment que les attentes des clients d'experts-comptables se sont élargies et incluent maintenant des services tels que des conseils sur les technologies appropriées pour la finance et la comptabilité.



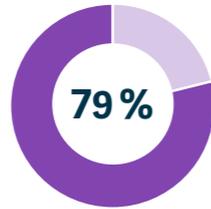
83 % des experts-comptables s'accordent à dire que pour suivre le rythme du marché, ils ont dû investir davantage et plus rapidement face aux nouvelles technologies et à la culture de la digitalisation.

Pour les clients, l'attrait de la technologie réside dans sa propension à répondre aux besoins de leurs entreprises modernes. Ils s'attendent de plus en plus à ce qu'une synergie naturelle se développe entre les fournisseurs de services et de technologies, qui incluent les experts-comptables.

“Notre expert-comptable se montre flexible et s'adapte à la technologie. Cela nous enchante et la qualité de son travail s'est clairement améliorée avec l'utilisation appropriée de la technologie.”

Directeur financier d'une petite entreprise de construction basée aux États-Unis

Modification des réglementations



79% des experts-comptables s'accordent à dire que les réglementations nationales, de l'industrie et des instances les obligent à apporter des changements à leurs méthodes de travail.

Partout dans le monde, le nombre d'obligations légales auxquelles les clients sont confrontés et pour lesquelles ils attendent de l'aide de la part des experts-comptables augmente de façon exponentielle. Les changements réglementaires nécessitent souvent une augmentation substantielle de la charge de travail manuelle si les technologies et les systèmes appropriés ne sont pas mis en place pour faire face à ces changements, voire pour les automatiser.

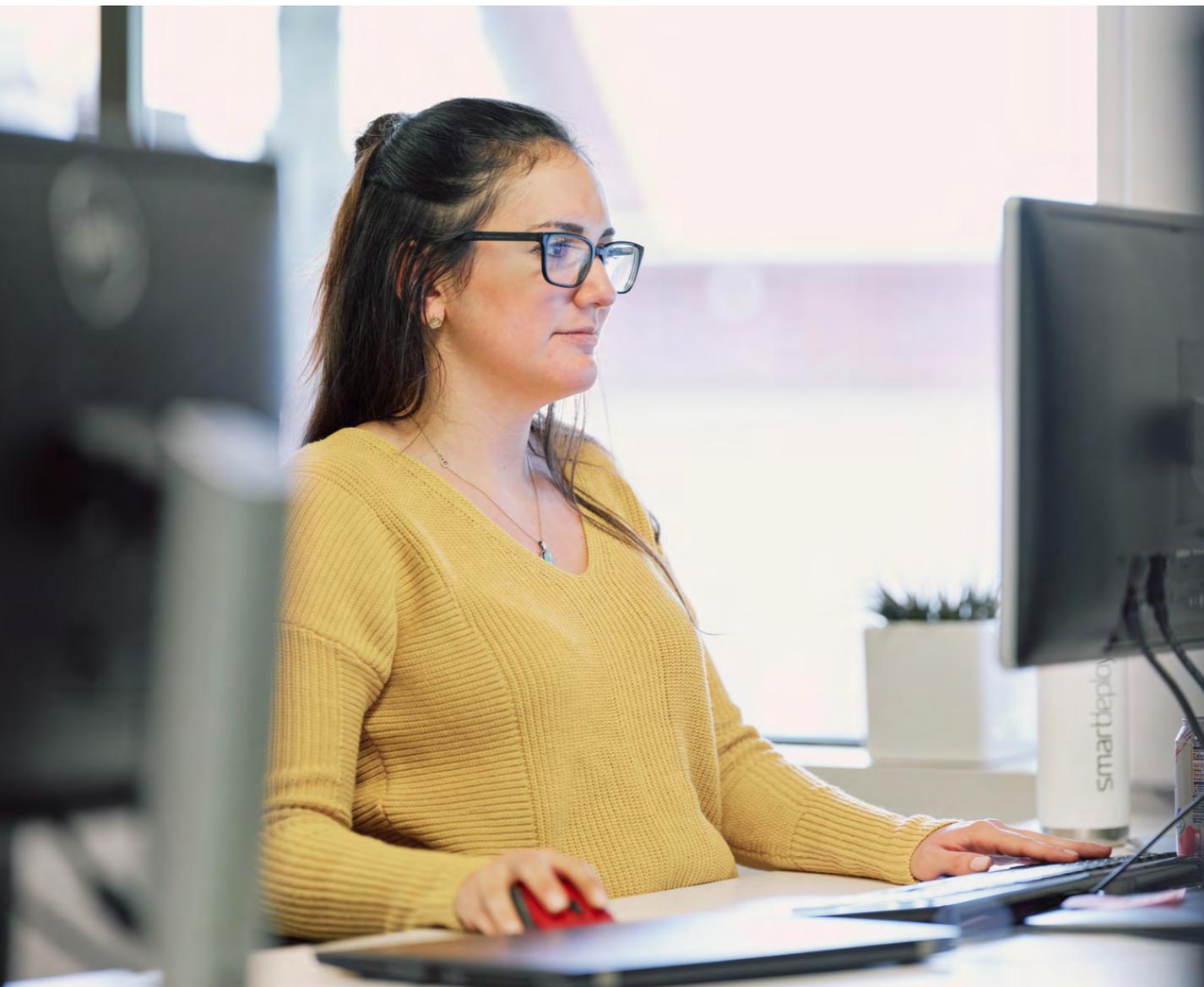
Qu'il s'agisse de l'inévitable digitalisation des impôts, des nouvelles règles de protection des données ou simplement de modifier les exigences en matière de compétences de base telles que la planification fiscale ou la paie, l'expert-comptable est considéré comme la source de référence de facto. Bien entendu, l'année 2020 a également vu l'arrivée de mesures exceptionnelles et de subventions visant à aider les entreprises en difficulté.

Les experts-comptables doivent établir de nouvelles procédures s'ils veulent alléger leur charge de travail manuelle, améliorer leur efficacité, élargir potentiellement leur offre et proposer des services de haute qualité aux clients.

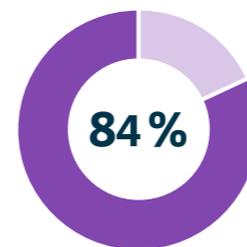
“Ce n'est pas de la simple comptabilité. Mon expert-comptable me transmet des informations sur la législation française pour que je puisse prendre en compte les nouvelles lois et les changements.”

PDG d'une entreprise française de sécurité de taille moyenne





Une nouvelle génération



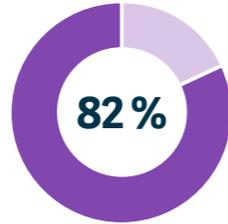
84% des répondants s'accordent à dire que, étant "nés dans le digital", les futurs employés des jeunes générations ont des attentes, des attitudes et des talents progressistes qui devront être reflétés et encouragés par les cabinets comptables s'ils espèrent les attirer.

La force des générations Y et Z (considérés comme ceux qui sont devenus adultes au XXIe siècle) réside dans leur capacité à accepter le changement, auquel les générations plus anciennes sont généralement plus réfractaires.

Qu'il s'agisse de mettre en œuvre des solutions basées sur le cloud, de digitaliser des flux de travail, de trouver des solutions techniques ou d'atteindre de nouveaux marchés dans de nouveaux pays, cette génération représente un atout crucial pour les cabinets comptables traditionnels qui souhaitent évoluer de concert avec le paysage digital.

En outre, les générations Y et Z sont positivement décrites comme ayant des traits intrinsèquement divers, inclusifs et entrepreneuriaux. Autrement dit, des traits auxquels toute profession souhaiterait être associée.

Attentes du client



82 % des experts-comptables interrogés s'accordent à dire que les clients exigent une offre de services plus large, quels que soient les facteurs technologiques ou sociétaux.

Cette demande peut être motivée par les outils d'analyse du client qui fournissent une vision détaillée de ses finances.

Il est également probable que le temps et les compétences d'interprétation nécessaires pour utiliser efficacement ces outils obligent les clients à déléguer le travail d'analyse opérationnelle à leurs experts-comptables.

En plus des services fiscaux et de fin d'exercice habituels, l'expert-comptable moderne et polyvalent dispose d'une vaste expérience, offre une consultation stratégique et maintient les entreprises des clients non seulement fonctionnelles et conformes, mais également en phase avec les nouvelles opportunités et la croissance.

“Je suis toujours occupé à enseigner ou à gérer une classe. Je n'ai pas le temps de me poser et de m'occuper de l'administratif toute la journée. Il est donc important que je puisse faire confiance à des personnes qui connaissent mon entreprise et la voie à suivre. C'est important pour eux et pour moi. Il faut que cela fonctionne dans les deux sens.”

Propriétaire d'une petite entreprise de fitness basée au Royaume-Uni



En tenant compte de ces trois dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact des facteurs externes sur les méthodes de travail ?

Les clients attendent une plus grande flexibilité et de meilleurs niveaux de service pour les mêmes prix.



Les attentes des clients se sont élargies et incluent désormais des services tels que des conseils aux entreprises.



Les employés potentiels des jeunes générations ont des attentes et des attitudes différentes qui vous obligent à changer pour pouvoir attirer les meilleurs talents.



Les attentes des clients se sont élargies et incluent désormais des services tels que des conseils sur les technologies appropriées pour la finance et la comptabilité.



Les effets durables de la technologie et de la digitalisation vous obligent à investir de plus en plus et plus rapidement pour suivre le rythme du marché.



Les réglementations nationales, de l'industrie et des instances vous obligent à changer.



Vous avez observé peu ou pas de changements d'ordre culturel ou professionnel significatifs dans la comptabilité.





Un cabinet comptable travaille main dans la main avec ses clients, et ces clients sont à l'origine de bouleversements dus aux influences externes et internes qui engendrent de nouveaux comportements et de nouvelles attentes.

Les compétences de base sont toujours requises. Mais elles sont de plus en plus courantes et ne peuvent plus constituer la seule source de revenus. Les clients exigent une gamme accrue d'offres de services, dont ces compétences ne représentent qu'une partie. Un expert-comptable qui offre des conseils sur la technologie et la transformation digitale ou sur la croissance et la conformité est bien plus attirant pour la clientèle.

En fait, les experts-comptables semblent être fortement préparés à cette demande, et ils saisissent l'occasion de devenir des acteurs du changement.



Chris Downing partage son point de vue

En d'autres termes, le mot "bouleversement" est simplement un synonyme de "changement". Cependant, même si vous pouvez anticiper certains types de changements, vous devrez accepter de parfois "lâcher prise" et de vous en remettre à la technologie.

Un expert-comptable de haut niveau est toujours présent pour les clients, peu importe les circonstances imprévisibles, et fait tout son possible pour évoluer en accord avec les changements de l'industrie. L'expert-comptable est à la fois une caisse de résonance et une inspiration pour le client désireux de faire preuve d'ambition et de prendre des risques calculés. En fin de compte, la relation entre l'expert-comptable et le client est une relation de confiance. Cette relation ne disparaîtra jamais. Cependant, le degré de confiance accordé dépend de la capacité d'adaptation de l'expert-comptable.

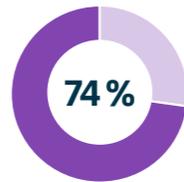
Selon moi, un cabinet comptable "révolutionnaire" est un cabinet qui cherche à impulser le changement dans l'industrie de manière proactive. J'aimerais voir des cabinets qui veulent innover pour de bon.

Les cabinets les plus révolutionnaires comptent des experts-comptables progressistes avec des idées novatrices. Ils respectent le modèle existant mais sont prêts à expérimenter et sortir de leur zone de confort afin de fournir plus de services de manière variée et plus efficace, ce qui est intéressant pour les clients.

Chris Downing, ancien expert-comptable, directeur product management, Sage Royaume-Uni

Partie 2:

Comprendre vos clients



74 % des experts-comptables ont officiellement révisé leurs pratiques commerciales au cours des 12 derniers mois.

Les données de l'enquête "L'Expert-Comptable au cœur du changement" de cette année montrent que la plupart des professionnels réagissent déjà aux bouleversements positifs.

La grande majorité des experts-comptables interrogés déclarent avoir révisé leurs pratiques commerciales au cours des 12 derniers mois, ce qui représente une augmentation importante par rapport à l'année précédente puisque 49 % des répondants avaient donné cette réponse à la même question.

Cette année, plus d'un tiers (35 %) des experts-comptables interrogés ont révisé leurs pratiques commerciales au cours des six derniers mois seulement.

“Je pense que notre cabinet comptable est bien équipé et dispose de collaborateurs compétents dans des domaines tels que le consulting en management, la maximisation des bénéfices et la réduction des coûts.”

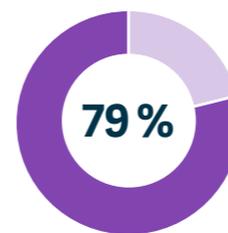
Contrôleur de gestion en Finances dans un commerce de détail canadien



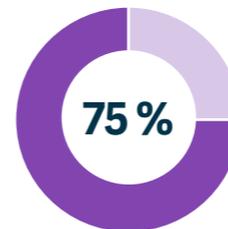


Les experts-comptables peuvent être fiers et rassurés que l'ensemble du secteur reconnaisse la nécessité d'une révision et évalue de manière proactive si les personnes, les processus et les systèmes sont bien placés pour tirer profit du changement, au lieu de subir des conséquences négatives.

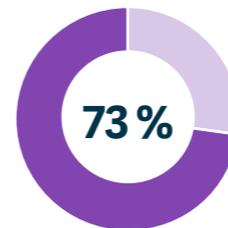
Les données indiquent également que les niveaux de confiance dans la prestation de conseils dans des domaines autres que les services de comptabilité de base sont admirables.



79 % des personnes interrogées sont confiantes ou très confiantes dans la prestation de services de conseil et de gestion d'entreprise, tels que le marketing, la trésorerie, les RH, la gestion du personnel et la modélisation de la croissance.



75 % des personnes interrogées sont confiantes ou très confiantes dans la prestation de conseils spécifiques à l'industrie destinée aux clients, par exemple concernant les marges bénéficiaires standard pour leur secteur, les réglementations de leur secteur ou les niveaux de trésorerie recommandés.



73 % des personnes interrogées sont confiantes ou très confiantes dans la mise en œuvre de technologies et de recommandations qui vont au-delà de la comptabilité et de la finance, telles que l'automatisation, l'automatisation des processus robotisés ou les logiciels de chronométrage.

Dans quelle mesure êtes-vous confiant dans la prestation de conseils dans les domaines suivants, en dehors des services de comptabilité de base ?

Gestion d'entreprise et conseils (par ex., marketing, trésorerie, RH, gestion du personnel, modélisation de la croissance, etc.)



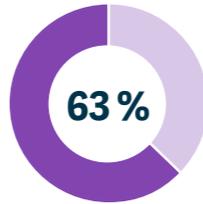
Conseils spécifiques à l'industrie pour les clients (p. ex., marge nette standard pour le secteur, réglementation du secteur du client, niveaux de trésorerie recommandés, etc.)



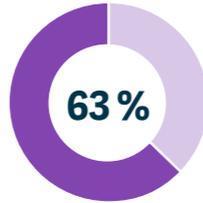
Mise en œuvre de technologies et de recommandations qui vont au-delà de la comptabilité et de la finance (par ex., automatisation, logiciels de chronométrage, etc.)



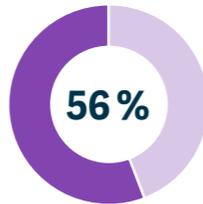
Les experts-comptables prennent des mesures concrètes pour élargir leur expertise et améliorer leurs compétences et ainsi répondre aux demandes des clients.



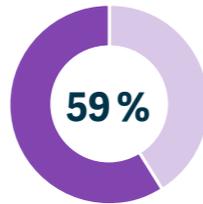
63 % des répondants sont en formation ou prévoient de se former dans le domaine du service à la clientèle et de la gestion, par exemple. 20 % des répondants recrutent activement dans ce domaine.



63 % des répondants sont en formation ou prévoient de se former dans les services de conseils financiers aux entreprises (par ex., la trésorerie, la modélisation de la croissance, etc.) 17 % des répondants recrutent activement dans ce domaine.



56 % des répondants sont en formation ou prévoient de se former dans la gestion de projet. 19 % des répondants recrutent activement dans ce domaine.



59 % des répondants sont en formation ou prévoient de se former dans le domaine de la gestion des activités (marketing, opérations, etc.). 19 % des répondants recrutent activement dans ce domaine.

Les données laissent clairement voir que les experts-comptables s'orientent vers là où c'est nécessaire en matière de croissance professionnelle des employés, et cela pour hiérarchiser les besoins des clients.

“Nous faisons clairement confiance à nos experts-comptables en matière de conseils dans des domaines tels que la planification des investissements. Nous aimerions qu'ils nous conseillent sur la gestion de la trésorerie.”

Directeur financier d'une petite entreprise de construction aux États-Unis



“Pour choisir un expert-comptable, nous prenons en compte l’expérience, la qualification, les capacités technologiques, la crédibilité et l’intégrité.”

Directeur financier d’une petite entreprise de construction aux États-Unis



De même, les experts-comptables sont ouverts à l’adoption des technologies lorsqu’elles ajoutent de la valeur aux processus internes et à la qualité des services.

91 % des personnes interrogées estiment que les nouvelles technologies offrent de la valeur à leur cabinet, par exemple en leur donnant plus de temps, ce qui leur permet de se concentrer sur leurs clients ou simplement d’être plus productifs. Ce chiffre est en augmentation marquée par rapport à l’année dernière, lorsque nous avons posé une question similaire et que seuls 83 % des répondants avaient exprimé un sentiment similaire.

Seuls 4 % des répondants de cette année pensent que la technologie leur coûte plus cher qu’elle ne leur fait économiser.

En ce qui concerne les technologies émergentes, notre enquête montre que les experts-comptables sont bien informés, mais sont prudents dans leur mise en œuvre. Prenons l’exemple des connexions de données mobiles 5G.

22 % des personnes interrogées ont déjà investi dans la technologie et l’exploitent déjà.

22 %

24 % des personnes interrogées ont l’intention de le faire au cours de l’année à venir.

24 %

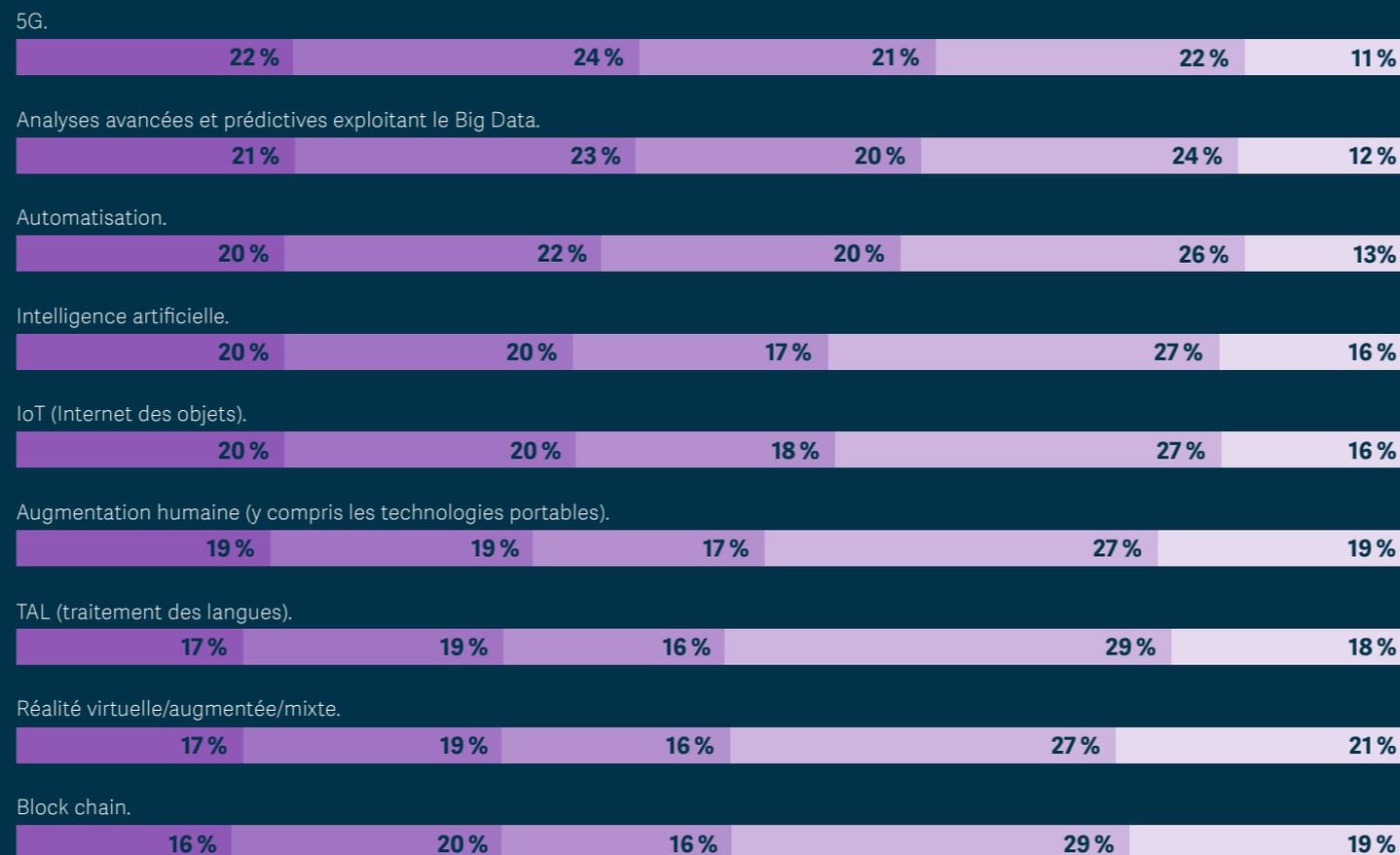
21 % des personnes interrogées ont l’intention de prendre des mesures dans un délai d’un à trois ans.

21 %

Même chose avec les technologies telles que l’analyse avancée et prédictive qui utilisent de grands ensembles de données, l’automatisation (y compris l’automatisation des processus robotisés), l’intelligence artificielle (IA), l’Internet des objets (IoT)... Nos données montrent que toutes ces technologies sont dans les radars de la grande majorité des experts-comptables, qui pensent qu’elles auront un impact sur leur propre cabinet ou sur le secteur comptable dans son ensemble.

Même pour les technologies qui pourraient être perçues comme plus futuristes, par exemple la réalité virtuelle, augmentée et mixte, **seules 21 % des personnes interrogées les refusent totalement au sein de leur secteur ou de leur cabinet.**

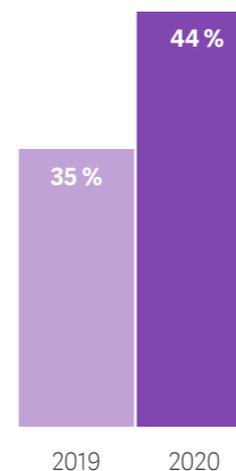
Quelle affirmation décrit le mieux vos attentes en matière d'investissement et d'adoption de chacune des technologies émergentes suivantes, dans le domaine de la comptabilité ?



- Nous sommes actuellement en train d'investir dans cette technologie et de l'adopter
- Nous prévoyons d'adopter cette technologie dans les 12 prochains mois
- Nous avons l'intention d'investir dans cette technologie et de l'adopter d'ici un à trois ans
- Nous ne prévoyons pas d'investir dans cette technologie ou de l'adopter dans les trois prochaines années, mais nous pourrions l'adopter à l'avenir
- Nous ne pensons pas que cette technologie aura un impact significatif sur notre cabinet ou sur le secteur de la comptabilité

“Il y a cinq ou six ans, j’avais un expert-comptable qui n’était pas formé en informatique et qui faisait tout à l’ancienne, en écrivant des chiffres sur un bout de papier. Je l’ai remplacé par un expert-comptable qui était plus à la page. Je pense qu’aujourd’hui, tous les experts-comptables devraient avoir ces compétences techniques, parce que le monde moderne est ainsi. Aujourd’hui, tout est informatisé.”

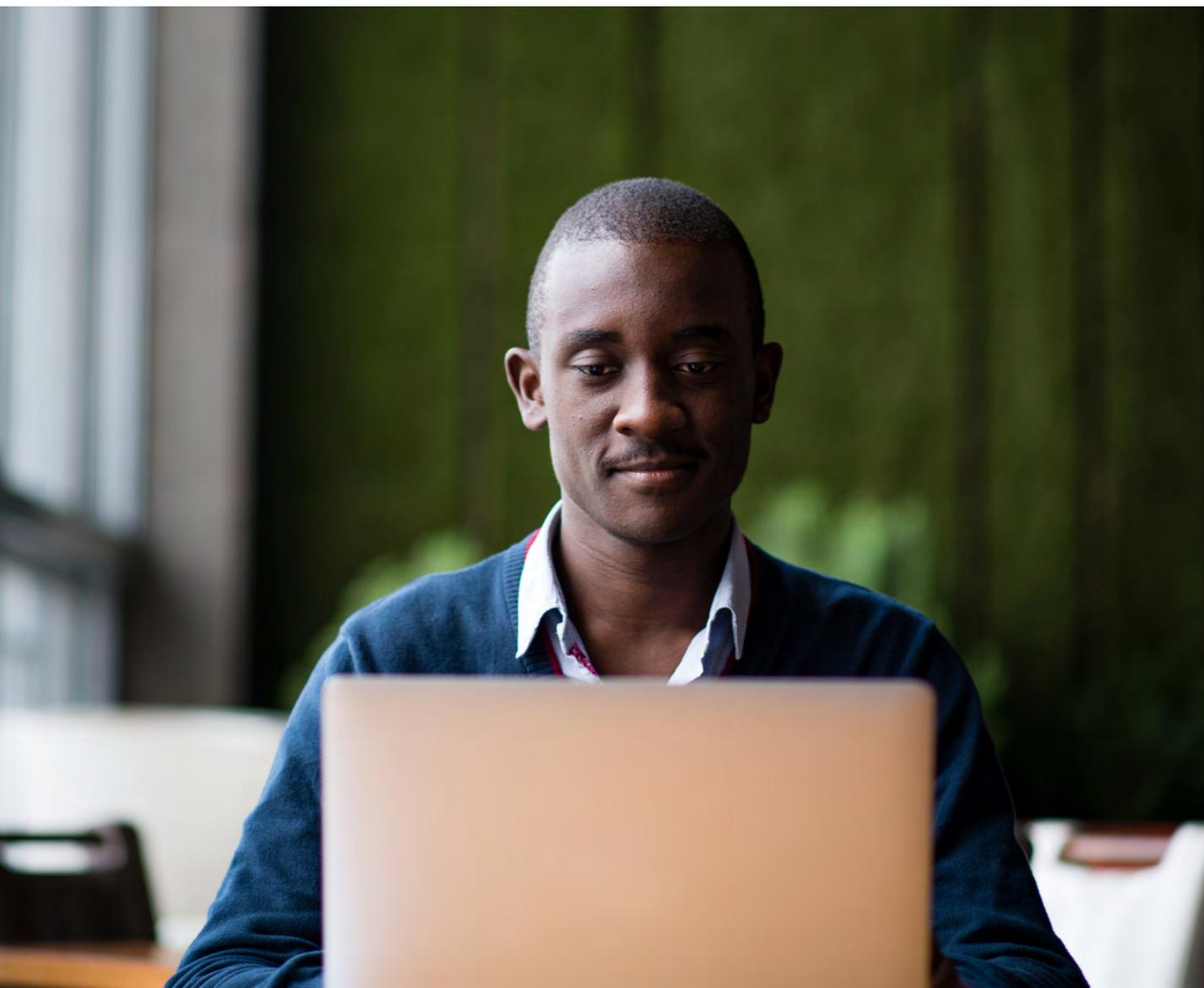
Particulier ayant des responsabilités en matière de déclaration de revenus au Royaume-Uni



Près de la moitié des personnes interrogées (44 %) disent être des “early adopters” de la technologie. Ce chiffre est bien plus élevé que lorsque nous avons posé cette question l’année dernière, où seules 35 % des personnes interrogées avaient formulé la même réponse.

Alors qu’une grande partie des experts-comptables saisissent le potentiel des technologies et apportent des changements à leur profession en ce sens, beaucoup estiment que la vitesse d’adoption est trop lente dans leur industrie. 69 % des personnes interrogées estiment que les cabinets comptables de leur pays doivent accélérer l’adoption des technologies afin de rester compétitifs, assurant ainsi une transition plus rapide de la théorie à la pratique.

Cela marque une augmentation par rapport à l’enquête “L’Expert-Comptable au cœur du changement” de l’année dernière, où 59 % des personnes interrogées pensaient que les autres cabinets devaient adopter les technologies plus rapidement. N’oublions pas que cette croyance ne découle pas nécessairement des données. Elle peut trouver ses racines dans les anecdotes et l’expérience de l’industrie, ce qui ne signifie pas qu’elle n’a pas de valeur. Elle indique simplement la perception que les experts-comptables ont des autres cabinets, sans toutefois en être certains.



Le coût est la principale raison pour laquelle certains cabinets comptables se dirigent plus lentement vers la transformation digitale : 28 % des personnes interrogées s'accordent

à dire que le coût des nouveaux logiciels et des nouveaux besoins en personnel, tels que la formation, pourrait être prohibitif. En effet, 16 % des personnes interrogées citent le manque de formation comme l'une des principales raisons de ne pas introduire de nouvelles technologies. Cependant, notons par souci de clarté que ces statistiques représentent une minorité.

L'enquête "L'Expert-Comptable au cœur du changement" de cette année ne révèle aucune résistance significative au changement. Non seulement l'industrie réévalue sa position et explore en toute confiance de nouvelles pistes afin de suivre le rythme du marché, mais elle ne semble nullement découragée par le défi. Il est réconfortant de savoir que des pairs prennent l'initiative de prévoir de manière aussi créative et transversale afin de répondre aux demandes des clients.

Dans la section suivante de ce rapport, nous examinerons comment mettre en place des pratiques innovantes et adaptées à l'avenir.



AZ Zabala, spécialiste du marché des experts-comptables, partage son point de vue

“La comptabilité, ce sont des chiffres. Les experts-comptables le savent bien, mais ils savent également que l’informatique est de plus en plus utilisée, car les clients sont de mieux en mieux informés sur les solutions.

Nous avons donc vu qu’une meilleure expertise des experts-comptables sur le long terme était nécessaire, même après les problèmes rencontrés cette année et qui pourraient se poursuivre l’année prochaine.

Les experts-comptables ont besoin d’outils et d’informations de meilleure qualité. Faire office de directeur financier de poche qui gère l’argent ne suffit plus. Vous devez également pouvoir regarder vers l’avenir et dire : “voilà ce qui est important et que je dois faire”.

Avant même les événements de 2020, j’avais constaté que les experts-comptables étaient de plus en plus au cœur de la gestion d’entreprise. Notre nouvelle base de clients, les jeunes des

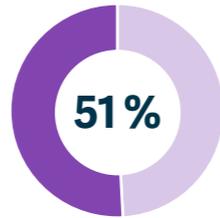
générations Y et Z au centre de l’économie, sont aptes à comprendre quels sont leurs objectifs commerciaux, mais ils ne possèdent pas nécessairement le savoir-faire pour diriger une entreprise. Et c’est là que les experts-comptables deviennent toujours plus indispensables.

Les experts-comptables avaient auparavant une fonction principale de base, mais cette fonction consiste de plus en plus à aider les entreprises pour tout ce dont elles peuvent avoir besoin.”

AZ Zabala, directeur de la division Experts-comptables, Sage États-Unis

Partie 3 :

Anticiper les besoins des clients



La majorité des personnes interrogées (51 %) estiment que les experts-comptables qui accèdent à la profession ont aujourd'hui besoin de compétences en matière de conseils financiers aux entreprises (comme la trésorerie, la modélisation de la croissance, etc.)

La préparation de l'avenir est une condition essentielle pour toute profession qui espère se développer et évoluer, et l'enquête "L'Expert-Comptable au cœur du changement" de cette année peut vous aider à mettre en place un changement positif et durable malgré les fluctuations du marché.

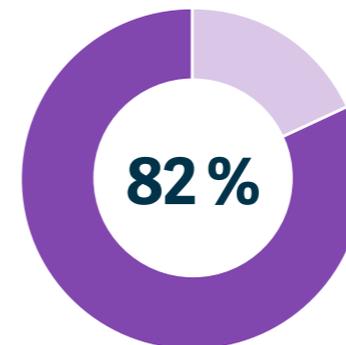
Il serait judicieux pour les professionnels de suivre leur mission en se concentrant sur les trois objectifs suivants :

- 1. Les collaborateurs.** Apprendre à attirer et à retenir les talents des générations Y et Z ajoutera de la valeur à votre business model et à vos clients.
- 2. L'infrastructure.** La mise en œuvre de technologies qui permettent de gagner du temps, d'augmenter la productivité et d'ouvrir le champ des possibles pour votre cabinet ou votre client est essentielle pour l'avenir. Autrefois, il s'agissait de la calculatrice ou de l'ordinateur de bureau. Aujourd'hui, il existe une large gamme d'appareils mobiles ou même de technologies portables.
- 3. Les besoins et les attentes du client.** En vous assurant de bien comprendre à quoi ressemble le monde du point de vue de vos clients, en établissant des relations durables et à forte valeur ajoutée, et en utilisant et des outils basés sur ces connaissances, vous garanzissez la longévité de votre cabinet.



“Les facteurs les plus importants [dans un cabinet] sont la qualité du travail, les compétences de communication appropriées pour communiquer avec le personnel, la bonne compréhension des procédures opérationnelles et la compréhension des activités.”

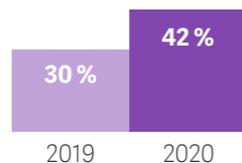
Directeur financier, service de conseil aux entreprises de taille moyenne, Australie



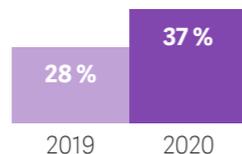
En ce qui concerne la revitalisation du processus de recrutement, les nouvelles sont très encourageantes. 82 % des cabinets déclarent être ouverts au recrutement de personnes dont la spécialité n'est pas la comptabilité, mais la gestion de projet ou les services à la clientèle, par exemple.

La majorité des personnes interrogées (51 %) considèrent les conseils financiers aux entreprises (trésorerie, modélisation de la croissance, etc.) comme la compétence la plus souhaitable chez un nouvel employé. Les connaissances technologiques sont en deuxième position (43 %), suivies de la gestion des clients (34 %).

Les experts-comptables sont nombreux à reconnaître que la culture et les avantages proposés par le cabinet sont indispensables pour attirer de nouveaux talents, quel que soit le cabinet. Les méthodes de travail flexibles (38 % des personnes interrogées), la réputation du cabinet (37 %) et les salaires/ primes (36 %) seraient les trois principales caractéristiques nécessaires pour attirer de nouveaux talents.



En outre, 42 % des cabinets déclarent vouloir diversifier activement leur personnel, chiffre en augmentation significative par rapport à l'enquête de 2019, où seuls 30 % indiquaient la même affirmation.



De même, 37 % des personnes interrogées cette année déclarent disposer d'une politique ou d'un engagement écrit sur la diversité et l'inclusion, ce qui représente une augmentation substantielle par rapport à 2019, où seules 28 % des personnes interrogées faisaient cette affirmation.

Ces chiffres démontrent que les cabinets reconnaissent que leurs employés sont essentiels à leur réussite dans un paysage de la comptabilité potentiellement perturbé. Un client qui a besoin d'une large gamme d'offres de services mieux servis par la technologie moderne est prêt à vous confier la gestion complète de son entreprise si vous créez un effectif diversifié et digitalisé et proposez une vaste gamme de services qui y correspondent.

“Nous attendons de notre expert-comptable qu’il ait d’excellentes compétences relationnelles. La capacité à communiquer et à interagir avec les gens contribue à rendre les choses plus transparentes et compréhensibles. Les compétences techniques et la flexibilité sont également des atouts qui jouent en faveur de notre fidélité auprès de notre expert-comptable.”

Contrôleur de gestion en Finances dans un commerce de détail canadien



“Aujourd’hui, la technologie est le facteur le plus important pour qu’une entreprise reste constamment compétitive sur le marché. Chaque industrie dispose de technologies émergentes pour ses opérations et les experts-comptables doivent être à l’aise avec celles-ci.”

Contrôleur de gestion en Finances dans un commerce de détail canadien



L’enquête montre clairement que les experts-comptables se modèlent déjà à cette image, et les outils tels que l’IA et l’automatisation y contribuent déjà pleinement.

Seules 6 % des personnes interrogées déclarent ne pas penser que l’automatisation peut aider leur cabinet à accomplir des tâches professionnelles.

6 %

45 % des personnes interrogées déclarent avoir l’intention d’automatiser des tâches de comptabilité répétitives et fastidieuses, telles que la saisie de données et le traitement des chiffres.

45 %

40 % des personnes interrogées déclarent avoir l’intention d’automatiser les processus et les flux de travail de facturation et de comptes fournisseurs.

40 %

Depuis cinq ans, la technologie est au centre des changements positifs apportés à la profession.

58 % des personnes interrogées déclarent qu’elles ont amélioré leur efficacité et leur productivité, ce qui est essentiel pour dégager du temps afin de développer des offres de services supplémentaires demandées par les clients.

58 %

41 % des personnes interrogées déclarent avoir fait en sorte que leur personnel soit plus compétent et plus confiant.

41 %

35 % des personnes interrogées déclarent que la mise à jour de leur technologie leur avait permis de suivre les attentes des clients et d’augmenter les taux de rétention.

35 %



Jules Carman, directrice des partenariats Sage États-Unis, partage son point de vue

“La question de la diversité est complexe, mais quelques signes positifs existent. Mes partenaires me disent qu’ils œuvrent beaucoup pour la diversité et l’inclusion, en particulier en matière de télétravail, qui leur permet d’arranger les personnes qui ont de jeunes enfants et d’autoriser les horaires flexibles, par exemple.

La transformation digitale en est à l’origine. Comme nous l’avons vu avec les événements exceptionnels récents, vous ne pouvez pas pratiquer le télétravail si vous n’avez pas la technologie nécessaire pour le prendre en charge. Si les cabinets ne commencent pas à se tourner vers la modernisation, ils ne pourront tout simplement pas suivre le rythme.

Il existe une valeur inhérente à un effectif diversifié. La diversité vous donne accès à un plus grand éventail de talents et à des visions plus vastes du monde que vous n’auriez pas autrement. Cela donne un aperçu des besoins et des motivations de toute votre base de clients, et pas seulement d’un segment particulier de celle-ci.”

Jules Carman, directrice des partenariats, Sage États-Unis

Conclusion :

Pistes de réflexion pour développer votre activité

Nous vivons une période de changement sans précédent : lorsque nous avons interrogé 3 298 experts-comptables du monde entier pour la première fois, aucun d'entre nous n'aurait pu prévoir à quel point leur compréhension et leurs plans d'adaptation et de changement seraient indispensables. L'enquête "L'Expert-Comptable au cœur du changement" de cette année montre clairement qu'une majorité écrasante d'experts-comptables constatent que les clients attendent d'eux une pléthore diversifiée et modernisée de services et de compétences.

Les experts-comptables reconnaissent que les clients s'attendent à ce que les technologies les plus récentes soient utilisées pour libérer le potentiel de l'entreprise et modéliser de nouvelles sources de revenus. Les clients souhaitent également pouvoir faire confiance aux experts-comptables en matière de conformité et de compréhension des complexités des changements réglementaires et juridiques, de plus en plus fréquents.

Si les experts-comptables doivent répondre à ce niveau accru d'attentes de la part du client, un nouveau cadre est nécessaire. Encore une fois, une majorité croissante d'experts-comptables indiquent avoir examiné et réévalué leur pratique en ce sens au cours des 12 derniers mois.





En fait, les données montrent que plus des trois quarts d'entre eux sont convaincus d'être équipés pour fournir des conseils dans des domaines autres que les services de comptabilité de base : du marketing à la trésorerie, en passant notamment par l'automatisation. Plus de la moitié d'entre eux prennent des mesures pour améliorer les compétences de leurs employés ou prévoient de les former dans de nouveaux domaines de plus en plus demandés par les clients.

Ils savent que pour proposer une meilleure offre de services, le processus de recrutement doit évoluer afin d'attirer le type de talents digitaux qui apportera une valeur ajoutée au client. Le fait que plus de la moitié des personnes interrogées pensent que les nouvelles recrues doivent avoir des compétences financières montre que les experts-comptables ont l'incroyable opportunité d'être indispensables à leurs clients.

L'expert-comptable du futur est un expert-comptable qui tire parti de cette opportunité pour développer ses compétences de manière proactive et ainsi guider l'entreprise d'un client dans son ensemble, en mettant en avant ses capacités à élaborer des stratégies, à faire des prévisions et à conseiller ses clients sur les meilleurs moyens de réussir. En particulier dans ce nouveau monde.



Méthodologie

Ce rapport comprend les résultats d'une recherche indépendante commandée par Sage en décembre 2019 et menée par un cabinet de recherche indépendant, Savanta, qui a interrogé près de 3 298 experts-comptables des États-Unis, du Royaume-Uni, du Canada, d'Espagne, de France, d'Australie et d'Afrique du Sud.

Pour la première fois, le rapport "L'Expert-Comptable au cœur du changement" est complété par des recherches qualitatives réalisées par Coleman Parkes incluant des entretiens auprès de personnes travaillant dans des petites et moyennes entreprises des pays susmentionnés. Ces réponses ont été rendues anonymes, mais fournissent des informations précieuses sur les préoccupations réelles des entreprises et la façon dont elles considèrent et font appel à leurs experts-comptables.

Remarque : les chiffres de ce rapport sont arrondis, c'est pourquoi les totaux ne sont pas toujours égaux à 100 %.

Sage Belux
Buro & Design Center
Esplanade 1
1020 Brussel box 9

www.sage.com/fr-be



©2020 The Sage Group plc, ses partenaires et ses filiales. Les marques, les logos et les noms des produits et services Sage énoncés dans les présentes sont des marques de commerce ou marques déposées de Sage Group plc, à ses partenaires et à ses filiales. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. CD/WF 840605