

Partena
PROFESSIONAL

Accountants

**Quelles sont
les attentes des
entrepreneurs ?**



Avant-Propos

Le présent whitepaper vous donne un aperçu des attentes qu'ont les entrepreneurs vis-à-vis de leur comptable.

Il n'est peut-être plus nécessaire de s'étendre sur les défis du comptable actuel. Si vous avez quelques connaissances dans le domaine de la comptabilité, vous avez déjà, grâce à tous les articles, webinaires et blogs qui ont été écrits sur le sujet ces derniers mois et années, une bonne idée des enjeux qui se présentent.

Si toute cette agitation vous a toutefois échappé, voici une liste passant en revue de manière générale ces différents défis :

- Une surcharge de travail et de stress lors des périodes des déclarations de TVA et du dépôt des comptes annuels,
- Une augmentation du nombre de réglementations et de contrôles du respect de la déontologie,
- Choix stratégique : se spécialiser, collaborer ou étendre ses compétences,
- La lutte entre les cabinets pour engager des talents ou pour garder du personnel qualifié,
- La demande permanente de numérisation des processus quotidiens et la transformation numérique de la manière de travailler entre le cabinet, le client et les tiers qui en découle.

En tant que comptable, vous êtes certainement confronté au quotidien à de nombreux autres défis et dilemmes. N'hésitez pas à les partager avec l'auteur de ce whitepaper. Envoyez vos réactions, vos remarques et vos éventuels commentaires par e-mail à l'adresse Stijn.dejong@partena.be. D'avance merci !

Comment ce whitepaper a-t-il été créé ?

Au lieu d'organiser une énième enquête auprès des comptables, qui sont déjà suffisamment occupés comme ça, nous avons choisi de partir de la perspective de l'entrepreneur pour déterminer la manière dont il percevait la collaboration actuelle avec son comptable et la manière dont il souhaitait voir évoluer cette relation et cette collaboration à l'avenir.

Au total, 333 petites entreprises, composées de 10 travailleurs au maximum, ont finalement participé à notre étude.

Nous vous souhaitons une bonne lecture des résultats de l'ensemble de l'enquête. N'hésitez pas à prendre contact avec nous si vous avez des questions.

Stijn de Jong – *Segment manager*

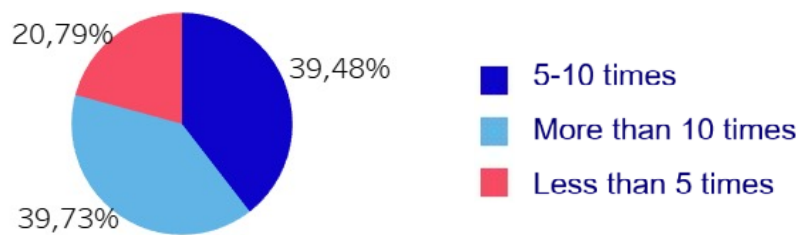
Karen Peferoen – *Marketing Intelligence Researcher*

Moments de contact

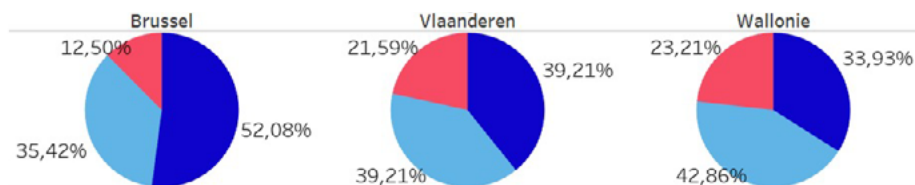
Nous avons commencé par déterminer à quelle fréquence un entrepreneur entrait en contact avec son comptable ou rencontrait celui-ci au cours d'une année civile. Nous avons pu en conclure que près de 80% des personnes interrogées avaient un contact entre 5 et 10 fois par an, ou même plus souvent encore, avec leur comptable.

À peine 20% des sondés contactent leur comptable moins de 5 fois par an, ce qui correspond en réalité à un contact par trimestre, plus un contact pour la clôture annuelle.

Nous ne pouvons pas en tirer de conclusions définitives, mais il semble que les personnes ayant 5 contacts par an avec leur comptable ont peut-être besoin d'être stimulées pour prendre également contact avec leur comptable en dehors des périodes de pointe et aborder avec lui de manière approfondie les résultats les plus récents, les attentes pour l'avenir, la stratégie à adopter, etc.



Si l'on observe les 3 régions (Bruxelles, la Flandre et la Wallonie), on constate que les entrepreneurs de la région de Bruxelles prennent généralement plus souvent contact avec leur comptable que les entrepreneurs des autres régions du pays.



Communication

Les entrepreneurs communiquent principalement par e-mail (56%), par téléphone (18%) ou par le biais d'une combinaison des deux (17%) avec leur comptable. Les sondés expriment cependant clairement leur souhait d'avoir à l'avenir à nouveau davantage la possibilité de rencontrer leur comptable en face à face, en remplacement notamment des contacts se faisant actuellement par e-mail.

Les entrepreneurs de Wallonie (29%) s'attendent davantage à avoir plus de contacts en face à face avec leur comptable à l'avenir que les entrepreneurs de la région de Bruxelles (13%) et de Flandre (16%).



Échange de documents

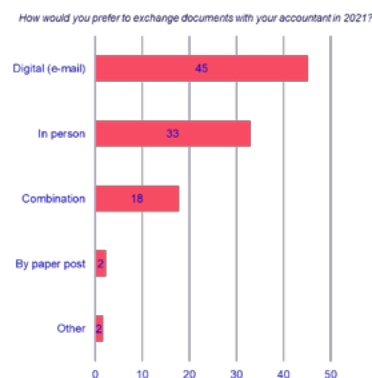
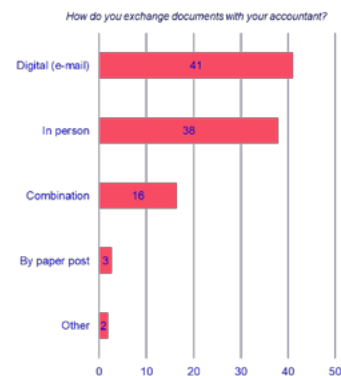
Auparavant, les entrepreneurs se rendaient généralement avec leur boîte (à chaussures) sous le bras chez leur comptable. Ces 10 dernières années, beaucoup de choses ont changé.

Aujourd'hui, de plus en plus d'entrepreneurs utilisent des outils numériques pour scanner leurs reçus et factures directement après les avoir reçus, pour ensuite les envoyer aux archives numériques de leur comptable. Dans certains cas, ces fichiers sont même directement convertis au format UBL et automatiquement chargés dans le système comptable du comptable concerné. Ce dernier n'a ensuite plus qu'à effectuer un contrôle des écritures comptables introduites, les approuver ou les adapter si nécessaire.

Un processus tel que décrit ci-dessus permet au comptable de réduire à un minimum les opérations manuelles qu'il doit effectuer, avec pour conséquence une importante diminution de la pression temporelle et du stress. Il peut alors consacrer le temps ainsi gagné à fournir des conseils de manière proactive à ses clients ou à développer considérablement sa clientèle. Dans les deux cas, il sera question d'une augmentation du chiffre d'affaires. Les cabinets qui seront réellement capables d'optimiser le processus augmenteront également de manière significative leurs bénéfices opérationnels.

Les choix stratégiques du cabinet déterminent dans ce cas le degré de réussite. Le choix le plus judicieux sur le long terme est évidemment d'investir dans la numérisation, ce qui n'est pas toujours évident pour les cabinets de plus petite envergure. Il faut que ces derniers constatent une réelle plus-value sur le long terme à la numérisation de leur cabinet, ce qui ne sera évidemment pas le cas pour tous les cabinets comptables (si le gérant se rapproche de l'âge légal de la pension).

Dans le cadre de notre étude, les entrepreneurs indiquent tous clairement qu'un pas de plus peut être fait vers le numérique selon eux. Ce désir est un peu plus marqué en Flandre qu'à Bruxelles et en Wallonie. À l'avenir, les entrepreneurs préféreraient envoyer leurs documents à leur comptable par e-mail ou partager la majeure partie de leur comptabilité via d'autres solutions numériques. Il sera ainsi moins souvent question de pièces manquantes ou d'erreurs administratives causées par l'intervention humaine.



Les entrepreneurs sont bien conscients du fait que leur comptable devrait, grâce à tous les outils techniques disponibles, pouvoir travailler de manière plus efficace que ce n'est actuellement souvent le cas.

Selon les entrepreneurs, cette numérisation devrait également avoir un effet positif sur le « pricing model » actuel. Les prix appliqués aux entrepreneurs ne doivent pas être divisés par deux dès le moment où le comptable se met à travailler numériquement.

Le gain de temps peut cependant tout à fait se traduire par des rencontres plus fréquentes entre l'entrepreneur et le comptable, lors desquelles ce dernier passe en revue les résultats et prodigue à l'entrepreneur des conseils pour lui permettre d'optimiser encore – le cas échéant – ses performances professionnelles.

Distance

Par le passé, la distance entre un entrepreneur et le cabinet de son comptable était un facteur clé dans le choix d'un cabinet comptable. Actuellement, l'émergence des différentes possibilités numériques permet au comptable et au client d'échanger des données et de faire évoluer les choses.

Les entrepreneurs de Bruxelles (27%) et de Flandre (24%) indiquent que la distance qui les sépare de leur comptable n'est pas si importante dans leur choix d'un cabinet comptable. En Wallonie (36%), la distance reste un facteur important.

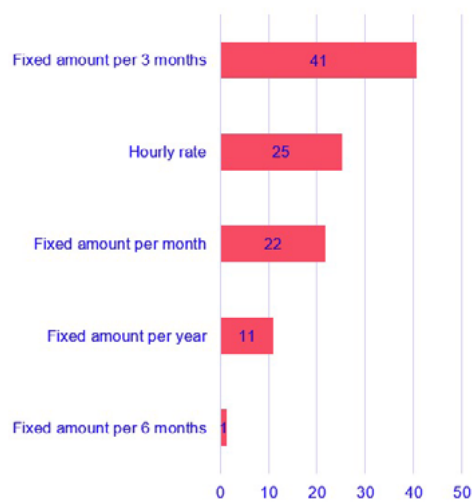


Facturation

La plupart des entrepreneurs (41%) reçoivent et paient actuellement une facture une fois par trimestre pour les services rendus par leur comptable.

De nombreux autres paient cependant leur comptable sur la base des heures prestées (25%) ou règlent un montant fixe une fois par mois au cabinet comptable (22%).

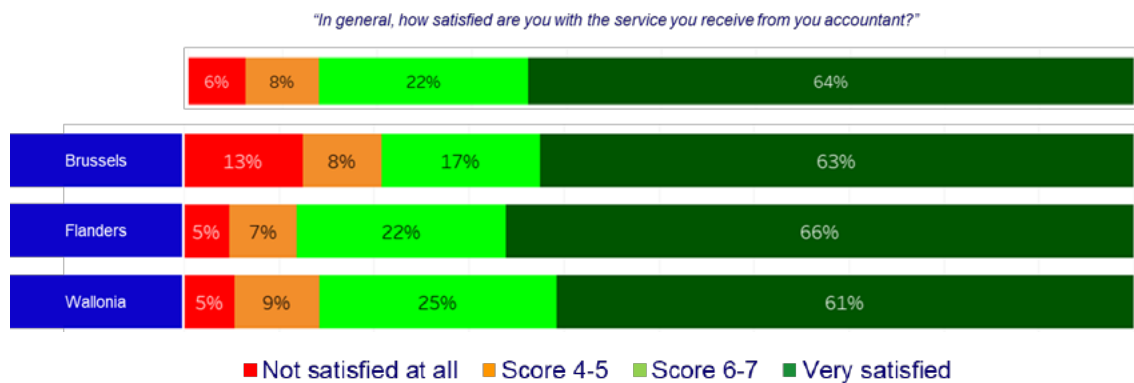
Les sondés restants (12%) ont indiqué ne recevoir qu'une à maximum deux factures par an pour les services rendus, à un tarif convenu au préalable.



Satisfaction générale

La satisfaction générale des entrepreneurs par rapport aux services de leur comptable est considérée très positive (64% se disent pleinement satisfaits).

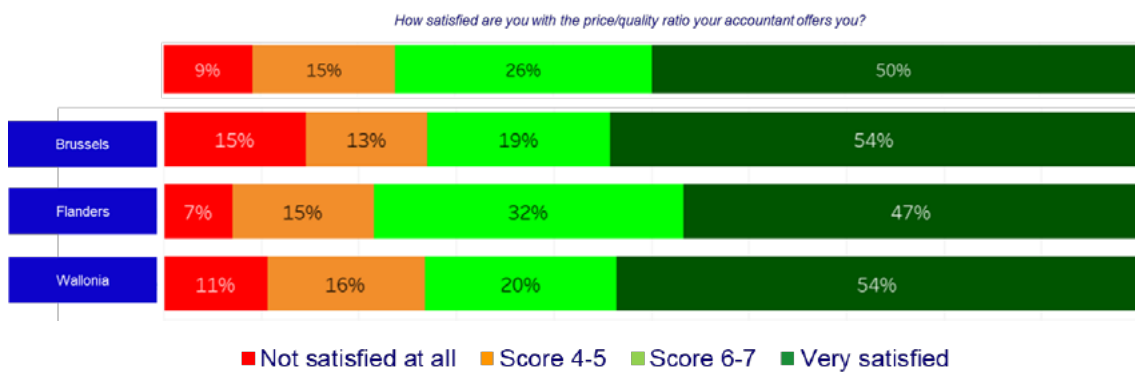
À peine 6% des personnes interrogées ne sont pas satisfaites des services de leur comptable. Fait intéressant, on compte deux fois plus d'entrepreneurs insatisfaits dans la région de Bruxelles (13%) par rapport à la Wallonie (5%) et la Flandre (5%).



Rapport qualité-prix

Il est toujours difficile de se faire une idée précise de la satisfaction d'une personne en ce qui concerne la qualité d'un service déterminé et du prix qui doit être payé pour celui-ci.

Tout cela dépend en effet du cadre référentiel de la personne interrogée. Notre enquête a notamment démontré que les entrepreneurs flamands étaient un peu moins vite pleinement satisfaits, bien que la majorité d'entre eux s'estiment globalement satisfaits (>75%).



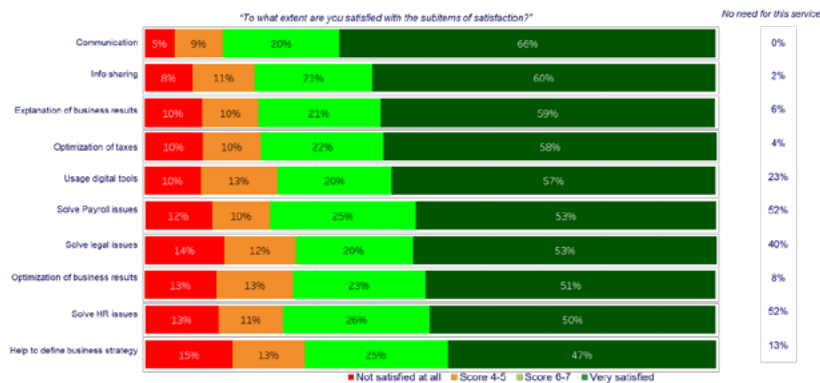
Services

Pour les cabinets comptables, et en particulier les cabinets de plus grande envergure, il peut être intéressant de se renseigner sur les services complémentaires, outre les activités comptables traditionnelles, qui pourraient être utiles pour fournir un service optimal aux entrepreneurs.

Pour les cabinets plus petits, cela n'est pas spécialement pertinent, étant donné que ceux-ci n'ont généralement pas l'envergure pour être actifs sur tous les marchés.

Partena Professional a été surprise de constater que les entrepreneurs ne considéraient pas que leur comptable jouait un rôle spécifique significatif lorsqu'il s'agissait de services liés au payroll (52 %), aux RH (52 %) et aux questions juridiques (40 %), alors que nous savons d'expérience que le comptable intervient aussi très fréquemment dans ces domaines et y joue un rôle essentiel.

Il est regrettable de constater que la plus-value du comptable dans ces domaines n'est pas suffisamment reconnue.



La manière dont les comptables communiquent avec leurs clients (60 %), échangent des informations (60 %), expliquent les chiffres (59 %) et optimisent les impôts (58 %) obtiennent de très bons scores. Les outils numériques utilisés dans le cadre de la collaboration sont également perçus positivement (57 %). Les comptables peuvent être encore plus rigoureux à cet égard afin de travailler de la manière la plus efficace possible et de devoir effectuer le moins d'opérations manuelles possibles lors de la saisie des factures.

En guidant vos clients vers la meilleure manière de travailler et vers les outils numériques les plus efficaces, vous pourrez, en tant que comptable, enregistrer d'importants gains de temps. Cela vous permettra enfin de gagner du temps pour accompagner davantage vos clients (Stratégie, Optimisation des résultats, etc.).

Les services ayant obtenu un score peu élevé dans la rubrique « No need for this service from accountant » constituent la base d'un service de

qualité. Il vaut la peine de bien réfléchir à la manière de conseiller vos clients dans les domaines qui ne relèvent pas de base des attributions ou des activités d'un comptable.

Si le client n'associe pas toujours directement ces activités complémentaires à son comptable, celles-ci n'en permettraient pas moins à ce dernier de se distinguer de la concurrence.

Il vous reste donc, en tant que comptable, suffisamment de marge pour pouvoir aborder avec vos clients, lors des moments de contact personnels, leur stratégie d'entreprise et la manière dont ils peuvent améliorer leurs résultats d'entreprise.

Le graphique ci-dessus met ces différentes tâches encore plus clairement en évidence.

Services complémentaires

À la question de savoir si les entrepreneurs étaient éventuellement prêts à payer des frais supplémentaires pour des services complémentaires n'entrant pas dans le tarif de base, 49% des personnes interrogées ont répondu n'être « absolument pas prêtes ».

Les 51% restants sont « prêts » à payer plus pour ces services additionnels. Le graphique ci-dessous montre pour quels services d'éventuels frais additionnels peuvent être encourus.



Conclusion

En tant que comptable, que pouvez-vous tirer précisément des informations ci-dessus ?

Les entrepreneurs sont généralement satisfaits du service offert, mais certains éléments de la collaboration peuvent encore être améliorés :

- De nombreux entrepreneurs indiquent qu'ils prennent principalement contact avec leur comptable par e-mail, mais qu'ils préféreraient le rencontrer plus souvent en face à face. On peut en déduire qu'ils sont à la recherche de conseils plus poussés et personnels.
- Ce sont surtout l'optimisation des résultats de l'entreprise et le soutien dans l'établissement d'une stratégie d'entreprise qui sont des points sur lesquels la plupart des entrepreneurs attendent une plus grande implication de leur comptable.
- Les comptables devraient inviter leurs clients au minimum une fois par an pour les conseiller. De cette manière, vous pourrez, en tant que comptable, résoudre deux enseignements importants de notre enquête à la fois.
- Des moments de contact plus personnels peuvent être mis en place pour répondre au besoin d'optimisation des impôts. La plupart des entrepreneurs en sont déjà globalement satisfaits, mais après la crise sanitaire de 2020, cela devra être un point d'attention supplémentaire en 2021.
- Les plus petites entreprises demandent moins souvent des conseils, surtout en ce qui concerne le payroll, les RH et les questions juridiques. Grâce à l'aide de parties telles que Partena Professional, les comptables sont en mesure de proposer une assistance parfaite dans ces domaines. Le comptable peut ainsi même générer des revenus supplémentaires, si l'assistance dans ces domaines ne relève pas des services standard prévus.

Il est intéressant de se demander quelles connaissances et compétences vous seront nécessaires à l'avenir pour proposer des services optimaux à vos clients.

S'agira-t-il principalement de connaissances professionnelles vous permettant d'effectuer toutes vos tâches de manière « conforme » ? Ou des connaissances de base et une compréhension de la technologie vous suffiront-elles pour évoluer jusqu'à être capable de résoudre des problèmes de manière polyvalente avec des compétences exceptionnelles en communication ?

Le temps nous le dira, mais il n'est jamais trop tard pour évaluer votre manière actuelle de travailler et l'adapter si nécessaire.

Des questions ?

Si vous souhaitez de plus amples informations ou explications concernant le contenu de ce whitepaper, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse stijn.dejong@partena.be et nous reviendrons vers vous dès que possible.