

Tendances Technologiques 2021 en Comptabilité

Les entreprises transforment-elles leurs activités et leur service à la clientèle grâce à la technologie ? Quelle est l'impact de la pandémie sur leur évolution ?



Avant-propos

L'heure est venue d'examiner de plus près l'évolution de la transformation en comptabilité





En 2020, nous avons lancé notre premier sondage consacré aux tendances technologiques en comptabilité.

Selon le rapport, les attentes changeantes des clients associées aux nouvelles technologies ont transformé (et transforment toujours) la comptabilité.

Nous nous intéressons tout particulièrement aux nouvelles opportunités qui en découlent pour remanier les tâches comptables quotidiennes, améliorer la gestion des entreprises et développer de nouveaux types de revenus issus des services consultatifs.

Nous avons ainsi découvert que les comptables souhaitent réinventer leur métier autrefois axé sur les rapports de conformité, afin d'adopter un rôle de conseiller. Ce changement d'orientation découle – en partie du moins – du refus des clients de payer pour des services comptables ou fiscaux standard (dont ils savent qu'ils sont faciles à effectuer à l'aide des

technologies actuelles), mais aussi de leurs attentes vis-à-vis des rapports de conformité, qui devraient être simples et rapides, voire automatisés. Au lieu de payer des comptables au prix fort pour que ceux-ci effectuent des tâches automatisables grâce à la technologie, les clients recherchent des conseils éclairés de la part d'un conseiller avisé.

La technologie stimule le changement. D'après un [récent article paru dans Forbes](#): « En finance et en comptabilité, l'automatisation robotisée des processus (robotic process automation ou RPA) est capable de gérer des tâches répétitives et chronophages telles que l'analyse et le traitement de documents, deux activités courantes au sein d'un département de comptabilité. Libérés de ces tâches ordinaires, les comptables peuvent ainsi consacrer leur temps à la réflexion stratégique et aux services consultatifs. »

Loin d'être une simple aspiration, cette transition depuis les activités de reporting vers les services de conseil s'avère essentielle à la réussite future. Dans le rapport de 2020, 76 % des répondants affirment que les services consultatifs représenteront leur principale source de revenus d'ici cinq ans.

Or, dans l'intervalle, une difficulté supplémentaire est venue compliquer la tâche des professionnels de la comptabilité et a impacté les progrès qu'ils ont engrangés dans le cadre de leurs plans stratégiques. Nous parlons bien évidemment de la pandémie.



La distanciation sociale et les confinements ont-ils accéléré la transition vers le cloud ? La pandémie a-t-elle transformé la façon dont les entreprises exploitent leur technologie dans leur travail quotidien ? Comment les entreprises poursuivent-elles leurs projets de transformation numérique ? Ont-elles interrompu leurs efforts pendant qu'elles se consacraient aux services à la clientèle ? L'expérience actuelle a-t-elle changé leur façon d'envisager le rôle de la technologie dans le cadre de leurs stratégies d'entreprise ?

Le sondage Tendances Technologiques 2021 en Comptabilité se penche sur ces diverses préoccupations, met en lumière les forces et faiblesses de la profession dans son utilisation de la technologie et identifie par ailleurs les opportunités significatives offertes aux entreprises qui osent passer à l'action.

Joris Van Der Gucht
Co-CEO, Silverfin

À propos de Silverfin

Silverfin est la plateforme cloud qui dope la réussite des comptables. Elle améliore les performances, la compétitivité et la rentabilité des services de conformité et permet de développer et de fournir des services consultatifs.

Silverfin puise ses données financières directement dans les systèmes des clients et les héberge de manière sécurisée dans un même centre de données structuré sur le cloud. Ensuite, des modèles permettent de standardiser et d'automatiser les flux de travail comptables et d'utiliser le centre de données pour rendre les tâches de conformité rapides, faciles et précises.

Mais cela ne s'arrête pas là. Les entreprises de premier plan utilisent Silverfin pour doper leurs services consultatifs. L'examen des données et tendances au sein du portefeuille de clients est on ne peut plus simple, et des alertes automatiques signalent les risques ou identifient les opportunités

de fournir des conseils ou de vendre des services complémentaires.

C'est ce que nous appelons la comptabilité connectée. Nos clients nous confient que Silverfin a amélioré leurs activités quotidiennes et leur a offert les données, les outils et le temps requis pour fournir les connaissances et services consultatifs que leurs clients apprécient vraiment.

Aujourd'hui, plus de 700 clients dans 12 pays utilisent Silverfin pour soutenir plus de 170 000 de leurs propres clients.

Silverfin est la technologie sur laquelle repose la stratégie de comptabilité basée sur le cloud des entreprises visionnaires. Nous sommes fiers d'être le partenaire technologique des quatre chefs de file du secteur, ainsi que de nombreux cabinets d'expertise-comptable de premier plan, petits et grands, à travers le monde.

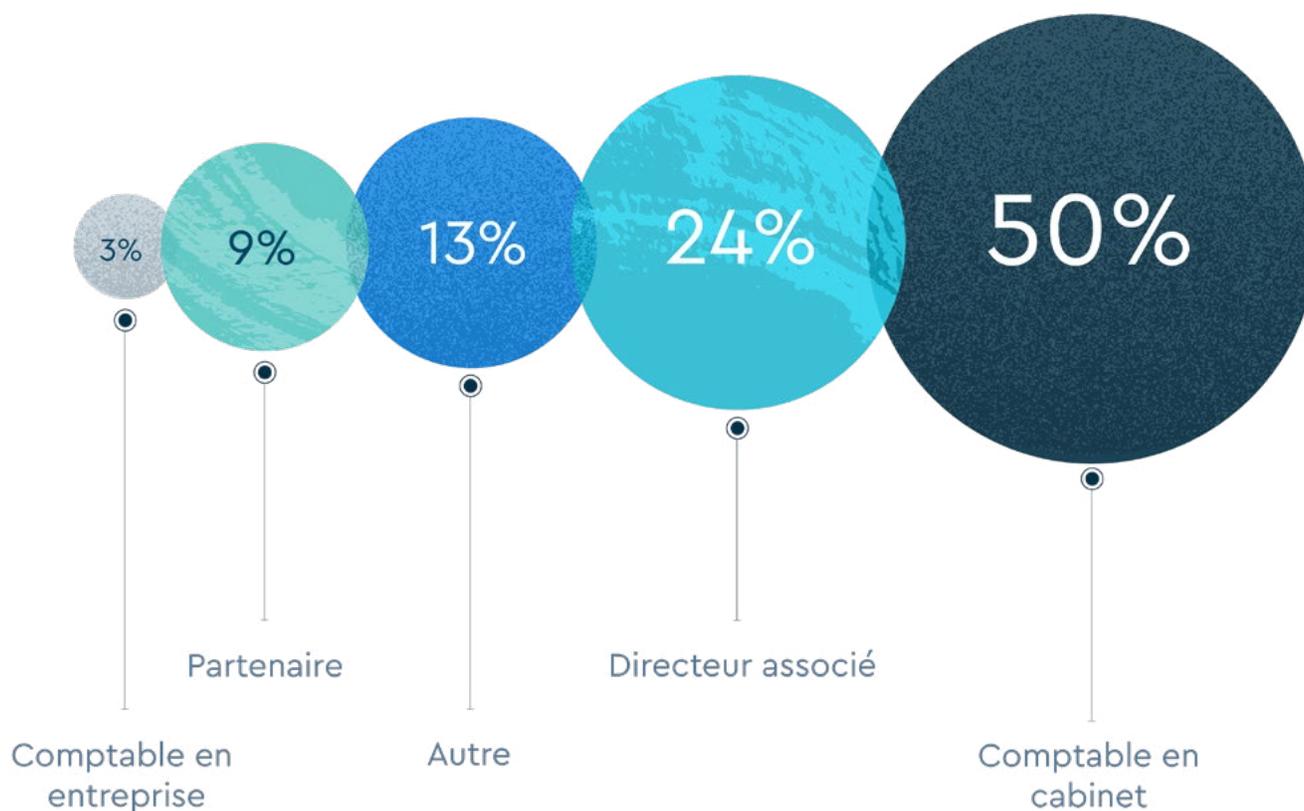
À propos du sondage

Le sondage s'est achevé en avril 2021. **Plus de 200 professionnels de la comptabilité** issus de cinq pays y ont participé et nous permettent de comprendre comment les cabinets d'expertise-comptable exploitent la technologie basée sur le cloud aujourd'hui.

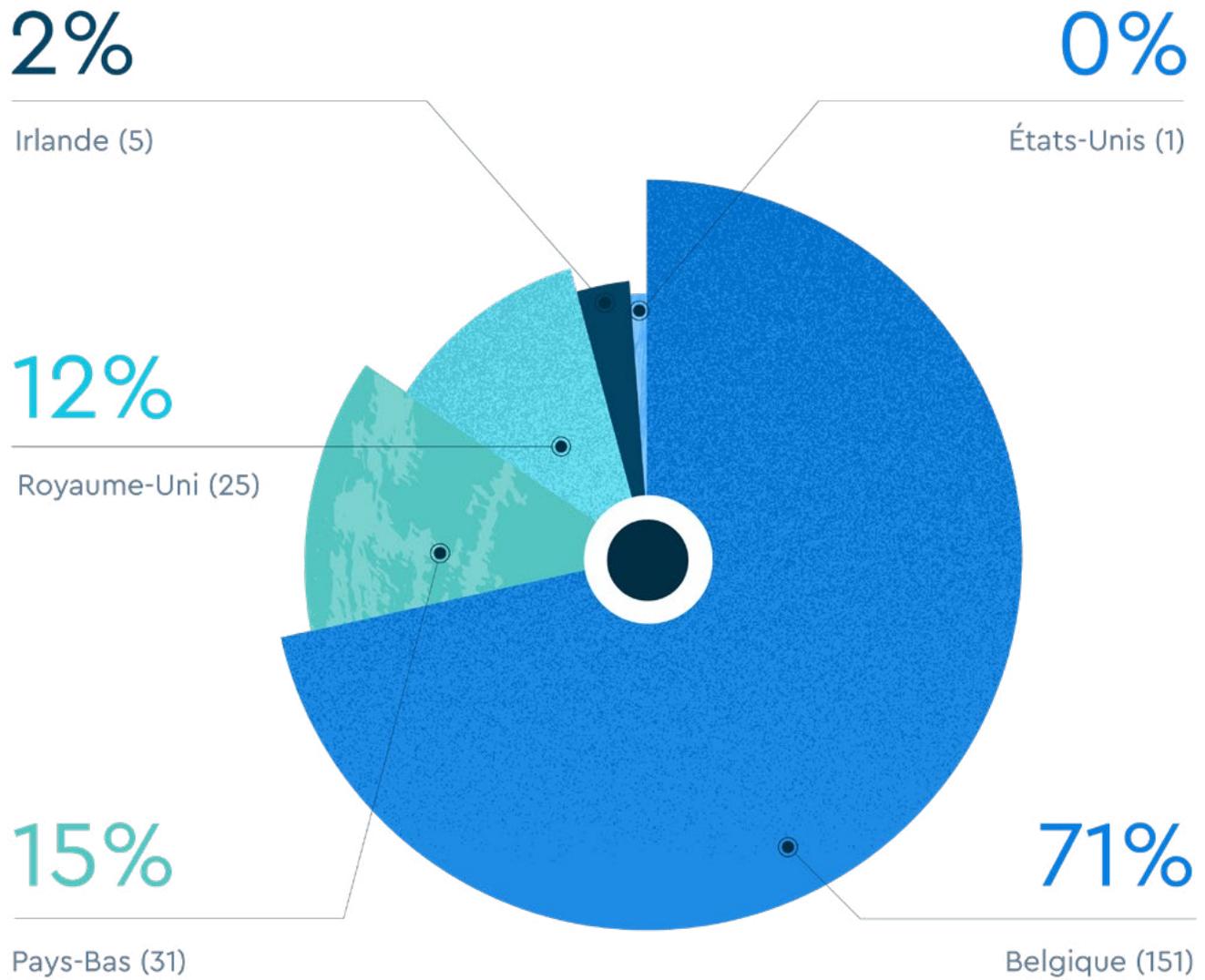
Veillez noter que les résultats ont été arrondis au nombre entier le plus proche. Dès lors, certains pourcentages totaux peuvent ne pas équivaloir à 100 %.

Profil des répondants

Au total, 213 professionnels de la comptabilité ont participé au sondage.



Origines



Résumé

Le simple maintien des affaires courantes a ralenti les progrès vitaux des plans stratégiques





Le rapport de 2020 a permis d'établir un point de repère en matière d'objectifs stratégiques et opérationnels au sein de la profession, mais aussi d'illustrer les progrès des entreprises dans ce cadre. En comparant nos conclusions initiales avec les données du sondage de cette année, nous pouvons évaluer dans quelle mesure les entreprises sont parvenues à progresser dans leurs plans stratégiques en matière de service à la clientèle et de transformation professionnelle.

Attention, spoiler !

La pandémie a accéléré l'adoption des technologies de cloud et de collaboration, mais ralenti les progrès dans d'autres domaines clés.

Nos résultats démontrent que cette année, la majorité des entreprises ont investi davantage dans la technologie pour parvenir à respecter l'obligation de télétravail et les règles de distanciation sociale.

En conséquence, les comptables et leurs clients disposent des outils pour accéder à leurs fichiers et données lorsqu'ils en ont besoin et peuvent collaborer et communiquer efficacement, même lorsqu'ils ne travaillent pas de leur bureau.

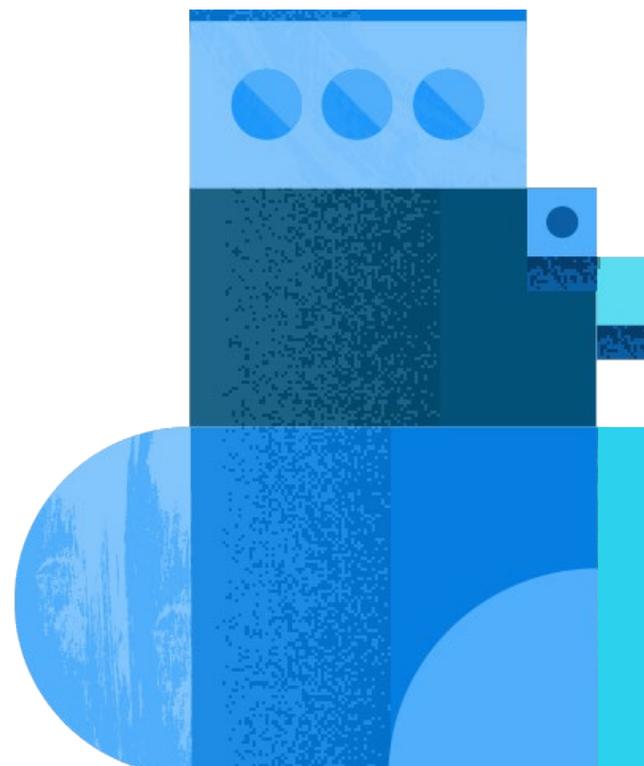
Cette situation a indirectement engendré une hausse de la maturité numérique dans des domaines associés tels que la disponibilité cloud, le stockage de données et la standardisation des flux de travail. Le maintien des affaires courantes encourage une meilleure collaboration, une cohérence dans les opérations et une disponibilité immédiate des données, ce qui permet aux comptables de travailler de n'importe où, depuis n'importe quel appareil, et aux responsables de suivre le travail dans toute l'entreprise.

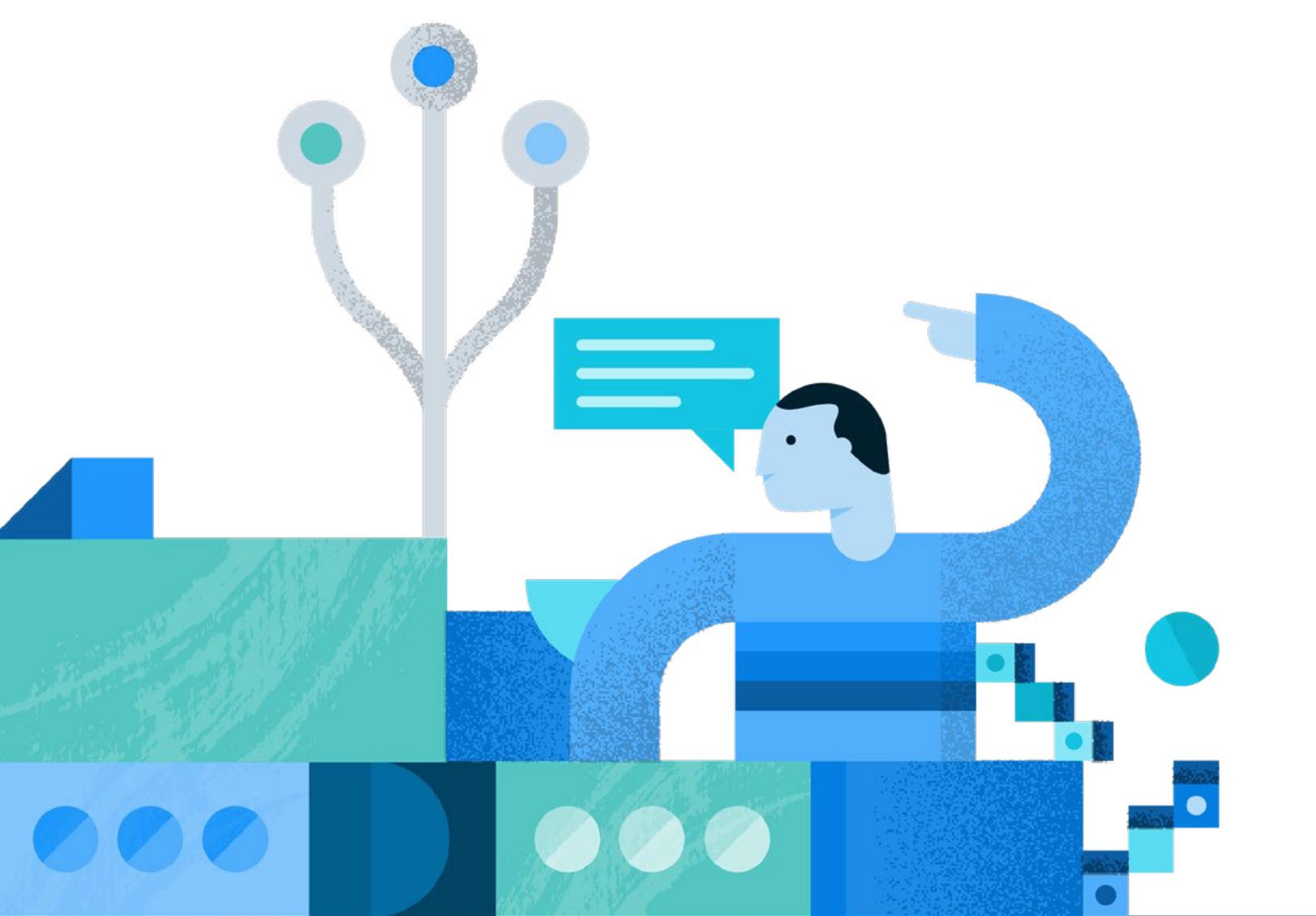
Ce sont des signes positifs. Cependant, si l'on regarde au-delà de la continuité opérationnelle, dans quelle mesure les entreprises ont-elles exploité ce besoin de nouvelles technologies comme une opportunité d'investir également dans des solutions pour faciliter une transition stratégique ? D'après les résultats, le volet consultatif a quelque peu été négligé au cours de cette année de changements constants. Les répondants affirment que leur capacité à fournir des services de conseils est nettement comparable aux résultats de l'année précédente.

Certes, la maturité numérique n'est pas encore atteinte, mais l'horloge tourne plus rapidement. Les entreprises ont réaffirmé leur volonté de transition vers les services consultatifs, mais elles ont pour ainsi dire perdu une année de progression en 2020. Aujourd'hui, bon nombre d'entre elles exploitent la technologie « uniquement » pour améliorer leurs processus de travail actuel, et non pour changer la nature de leur travail et se concentrer, non plus sur les tâches de conformité, mais sur les services consultatifs.

L'heure est venue d'accélérer la transition vers la [connected accounting](#). Tournées vers l'avenir, les entreprises recherchent désormais des talents et compétences complémentaires afin d'offrir les services consultatifs qui doivent rester leur priorité absolue.

Ce ne sont là que les principales constatations. À présent, examinons de plus près les résultats de cette année afin d'identifier les autres tendances de la comptabilité.





La pandémie a accéléré l'adoption de la technologie, mais en partie seulement...

Outre nos thèmes habituels, le sondage de 2021 s'est penché sur deux questions supplémentaires.

La pandémie a-t-elle stimulé l'utilisation de la technologie dans votre travail quotidien ?

12%

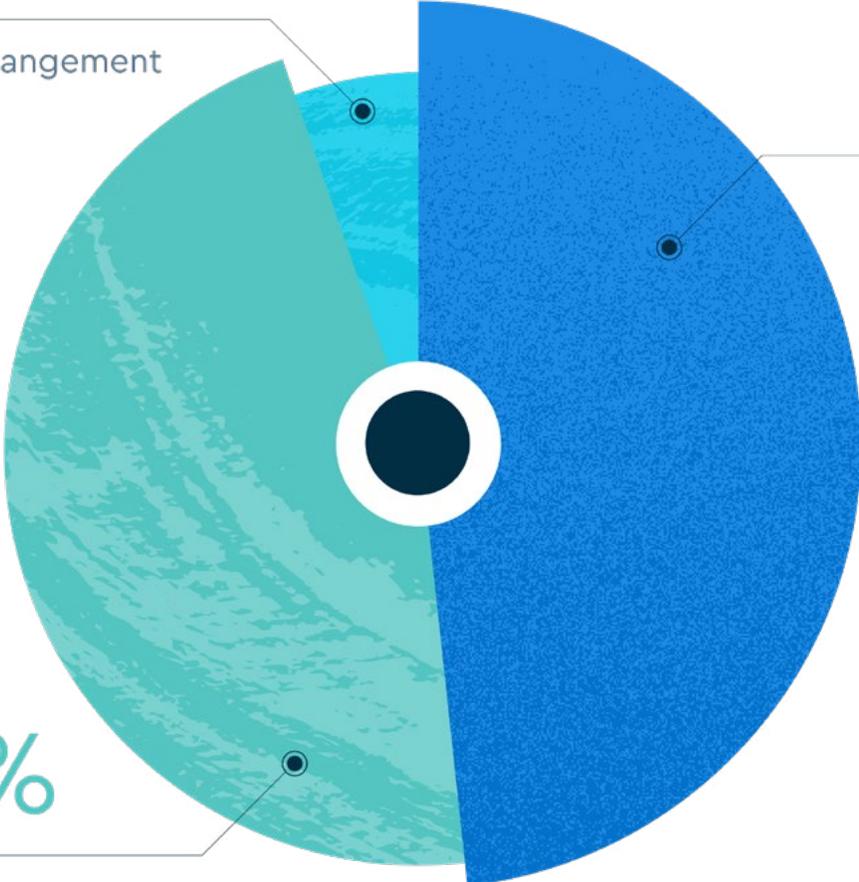
Pas de changement

47%

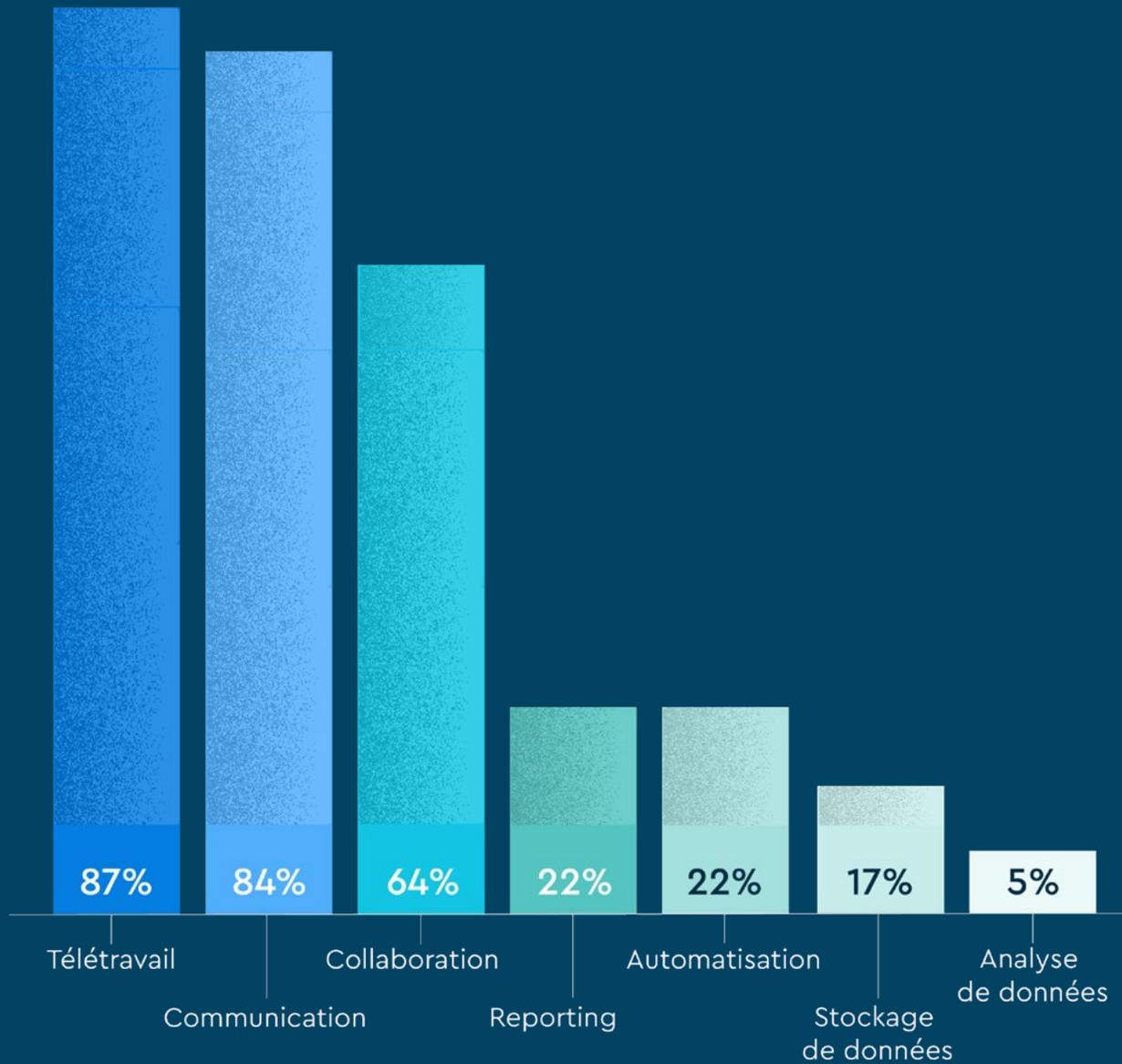
Un peu

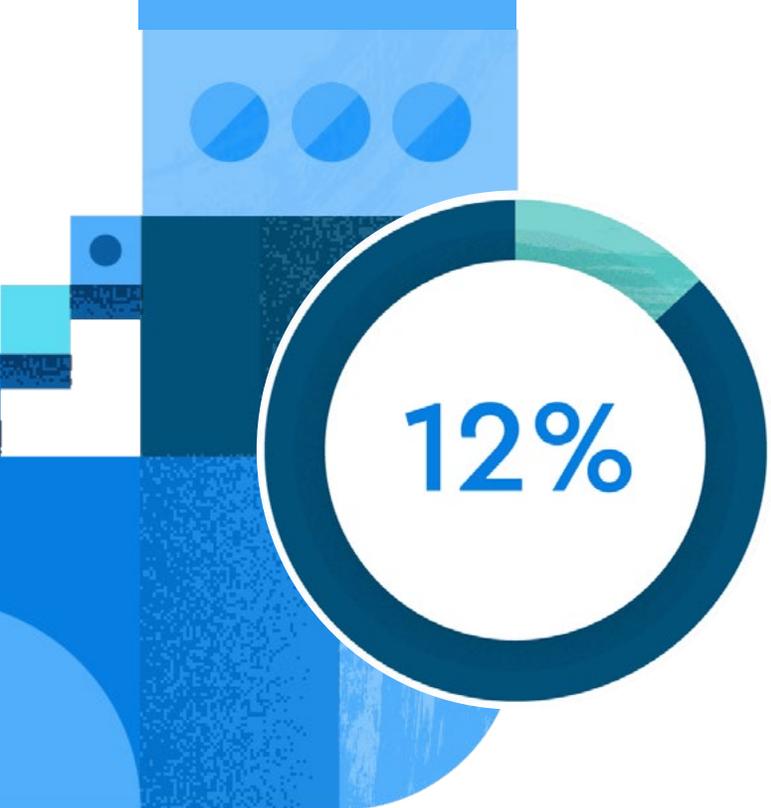
41%

Beaucoup



Dans quels domaines utilisez-vous davantage la technologie par rapport à la période qui a précédé la pandémie ?





12%

Parmi les répondants, seuls 12 % ont rapporté n'avoir rien changé dans leur utilisation de la technologie.

Dans l'ensemble, les entreprises sont passées à l'action et accru leur utilisation de la technologie.

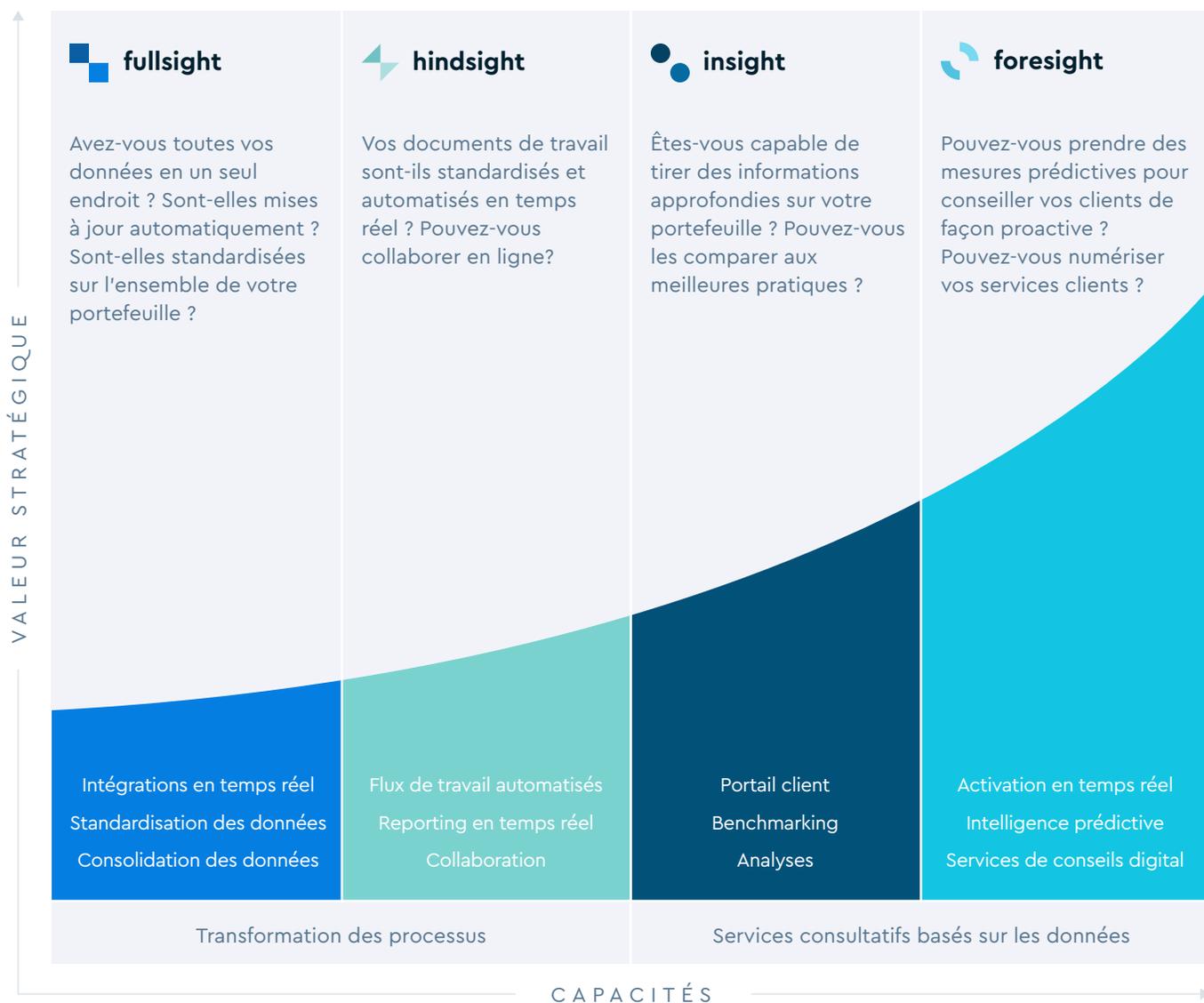
Notre sondage a révélé que 88 % d'entre elles ont augmenté leur usage technologique durant la pandémie. Ce résultat indique que la grande majorité des entreprises étaient mal préparées à la demande de télétravail et ont été contraintes d'investir à la hâte pour maintenir leur continuité opérationnelle.

Parmi les répondants, seuls 12 % ont rapporté n'avoir rien changé dans leur utilisation de la technologie. Il est cependant difficile de savoir s'ils étaient déjà équipés correctement pour le télétravail et n'avaient donc

pas besoin d'outils supplémentaires, ou s'ils ont simplement décidé de continuer avec les moyens du bord.

Pour mieux comprendre leurs intentions, observons de plus près leurs domaines d'application de la technologie. Le télétravail (87 %) et la communication (84 %) se révèlent deux domaines clés, suivis par la collaboration (64 %). En d'autres termes, les entreprises ont voulu s'assurer que leurs collaborateurs restent opérationnels et puissent garder le contact avec leurs collègues et clients, qu'importe leur lieu de travail.

Ce sont des objectifs fondamentaux dans notre courbe de maturité technologique.

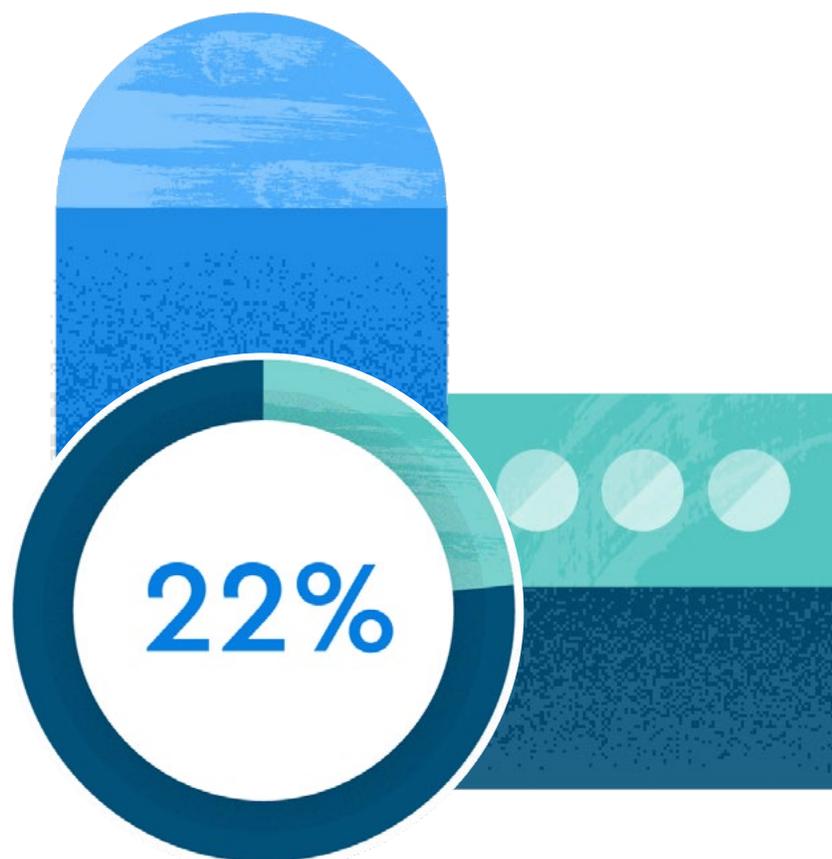


A contrario, notons que l'analyse de données ne constitue un élément clé que pour 5 % des entreprises qui augmentent leur utilisation de la technologie. L'automatisation et le reporting ont à peine fait mieux, puisque 22 % des répondants les ont tous deux désignés comme des domaines avec une utilisation accrue de la technologie.

Bien qu'une augmentation des capacités s'avère positive dans ce contexte (la technologie étant utilisée pour booster les performances et la productivité des services existants), il faut garder à l'esprit que ce ne sont là que les premières étapes d'une véritable stratégie de transformation. Même s'ils ont affirmé leur objectif

22 % des répondants les ont tous deux désignés comme des domaines avec une utilisation accrue de la technologie.

de transition depuis les services de conformité vers les conseils d'ici 2025, nos répondants semblent avoir adopté (ou avoir été contraints d'adopter) une vision à très court terme de leur utilisation de la technologie au cours de 2020. Ils ont privilégié les améliorations opérationnelles par rapport à l'innovation dans le développement et la fourniture de services consultatifs reposant sur les données et la technologie.





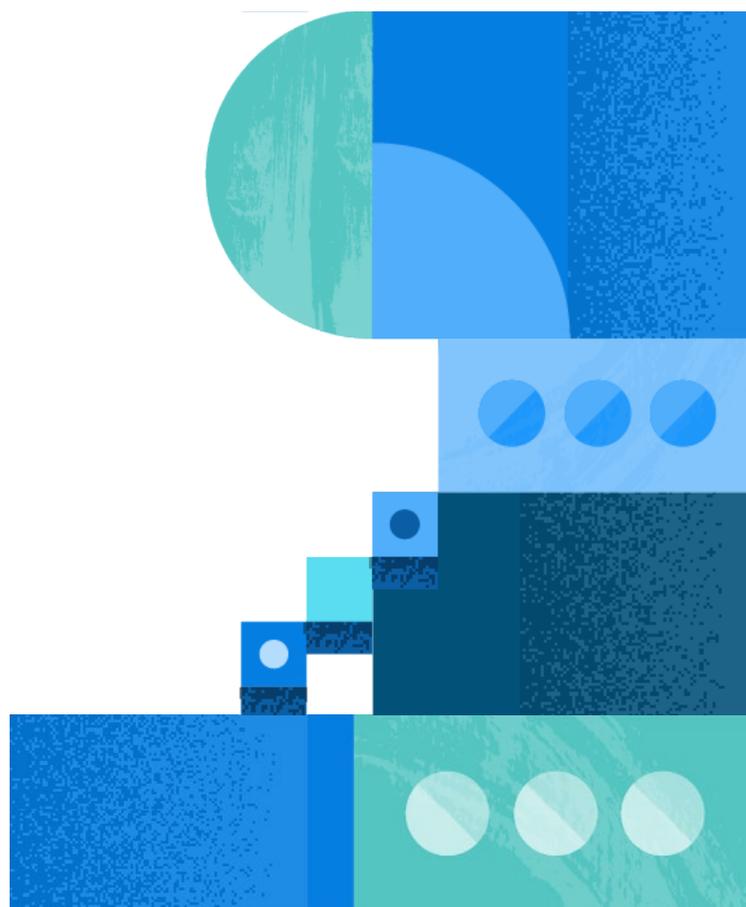
Les données, fondement de la réussite en comptabilité connectée

Les données constituent le point de départ de toute entreprise souhaitant mettre sur pied une stratégie de transformation numérique efficace.

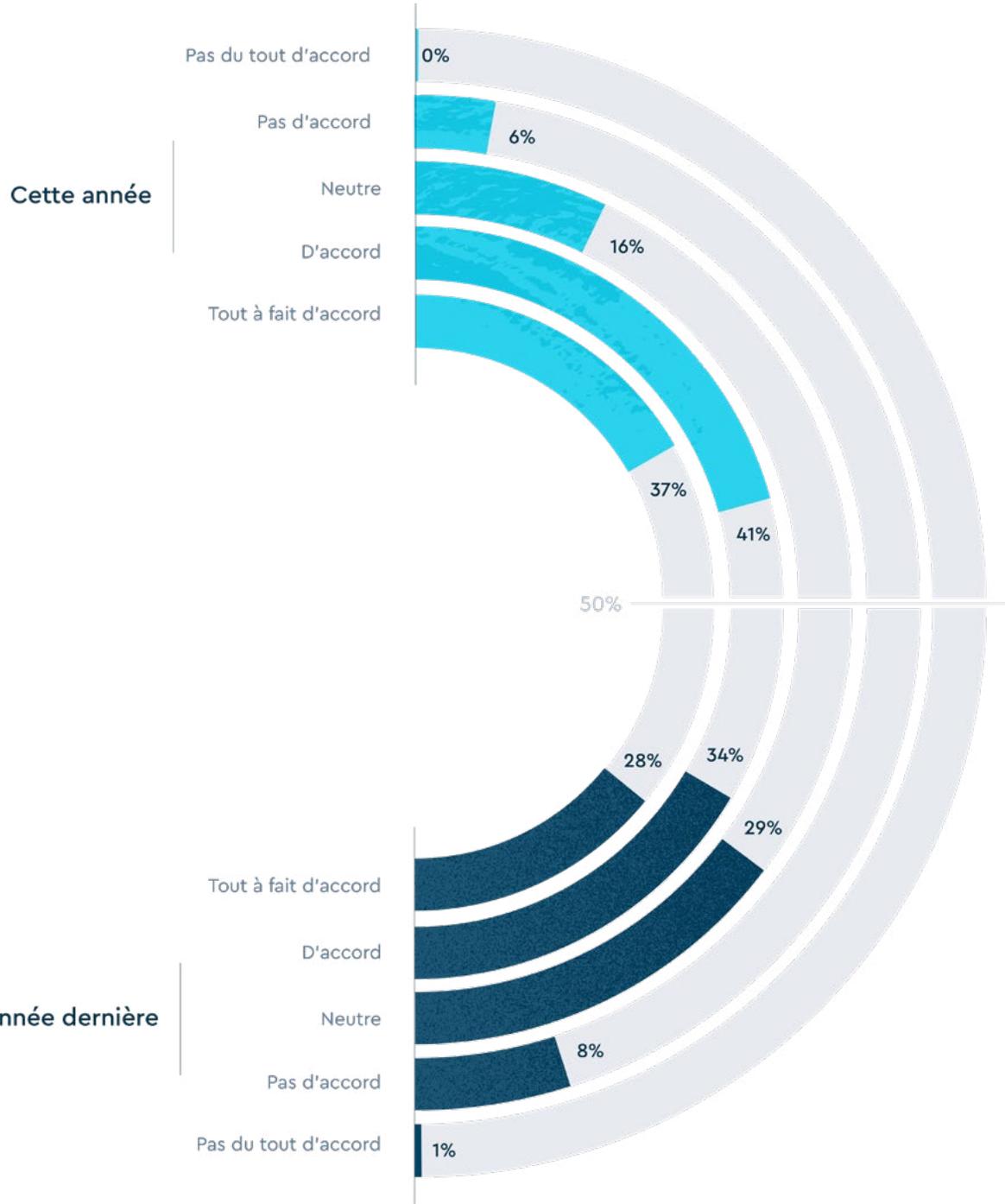
Il est impossible de réussir en comptabilité connectée sans un aperçu complet de toutes vos données de clients actualisées et disponibles en permanence. Ces données doivent être stockées dans un répertoire central (comme source de vérité unique) accessible de manière sécurisée, à tout moment et depuis n'importe quel appareil.

Cette année, les réponses révèlent un niveau de maturité relativement élevé en matière d'accès aux données financières critiques, dû en grande partie à l'utilisation accrue de la technologie dans le cadre du télétravail. On constate également des améliorations notables dans ce domaine par rapport aux résultats du sondage de 2020. Les entreprises progressent à coup sûr.

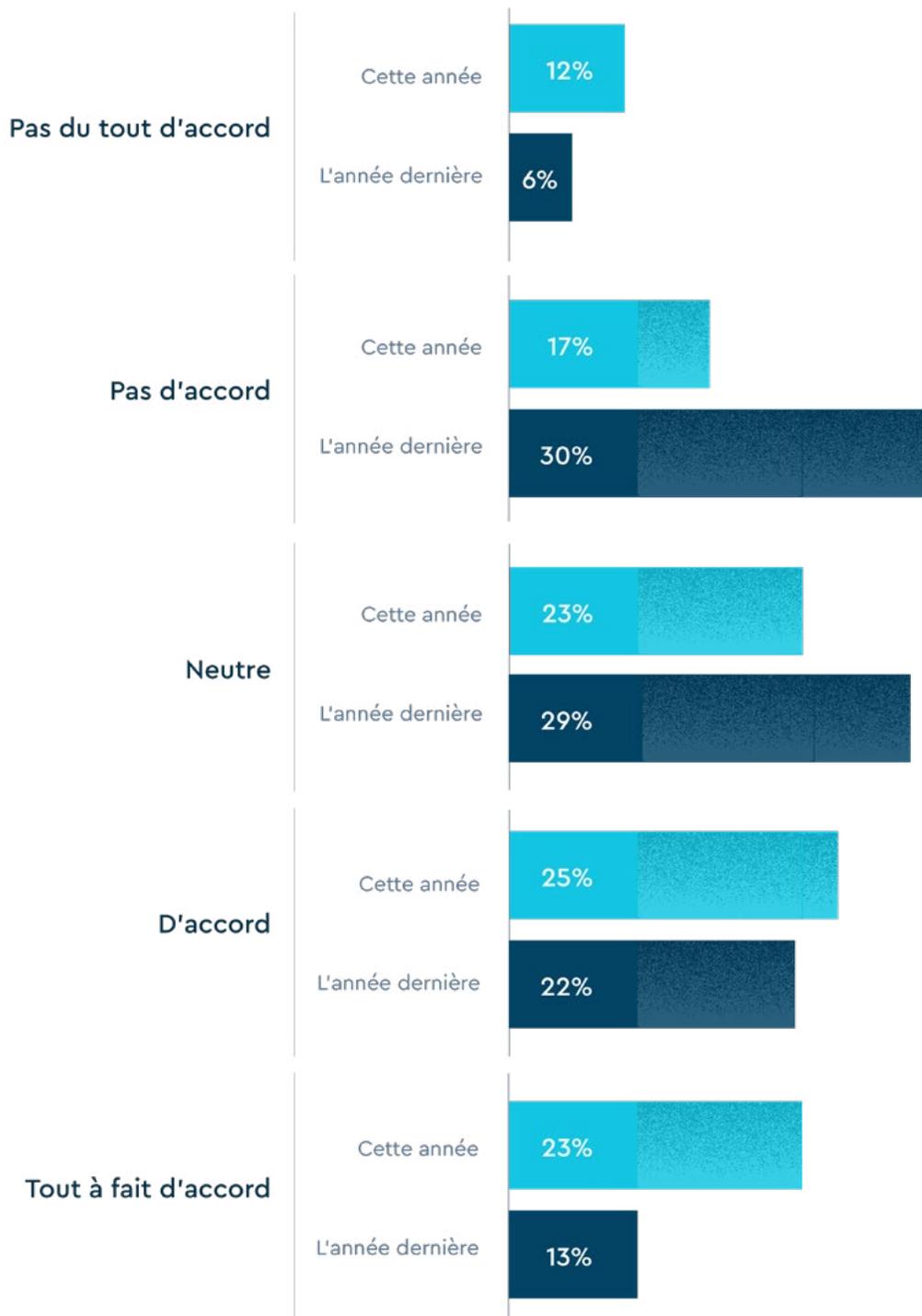
Par exemple, seul un répondant n'est pas du tout d'accord avec l'affirmation « Toutes mes données de clients sont stockées sous forme numérique. A contrario, 78 % sont d'accord avec cette affirmation, ce qui représente une augmentation de 16 % par rapport à l'année dernière (62 %). De même, 48 % confirment disposer d'un lien direct vers leurs données de clients avec mise à jour automatique, ce qui représente une augmentation notable de 35 %.



Toutes mes données de clients sont stockées sous forme numérique.



Je dispose d'un lien vers mes données de clients avec mise à jour automatique.



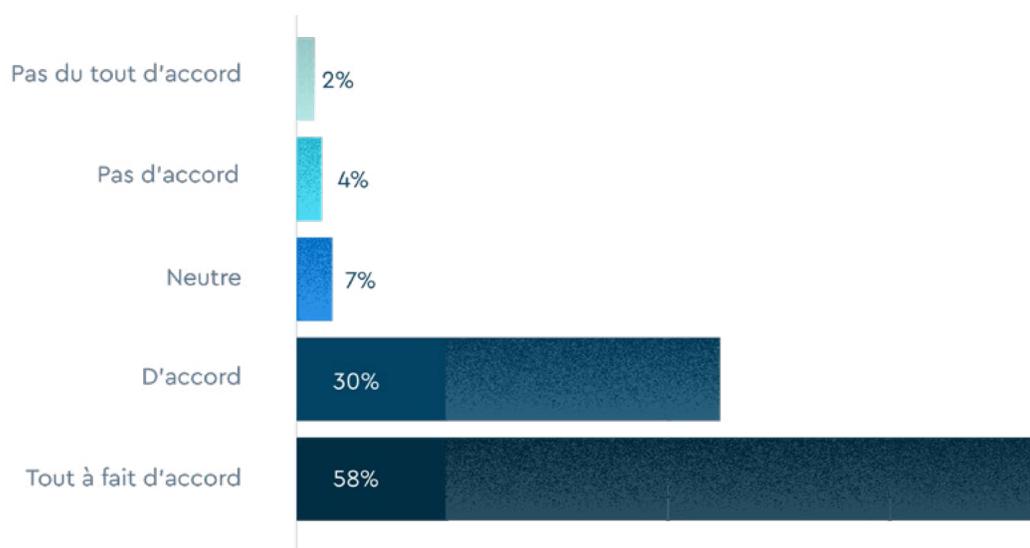
Autre glissement important, 58 % sont tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle tous les fichiers de clients peuvent faire l'objet d'un travail collaboratif. L'obligation de télétravail imposée durant la pandémie peut être à l'origine de cette augmentation de 19 % de la capacité au cours des 12 derniers mois.

La consolidation des données a également enregistré une avancée encourageante : 47 % des répondants confirment avoir consolidé toutes leurs données de clients dans un seul et unique espace de stockage dans le cloud, et ce, pour toute leur

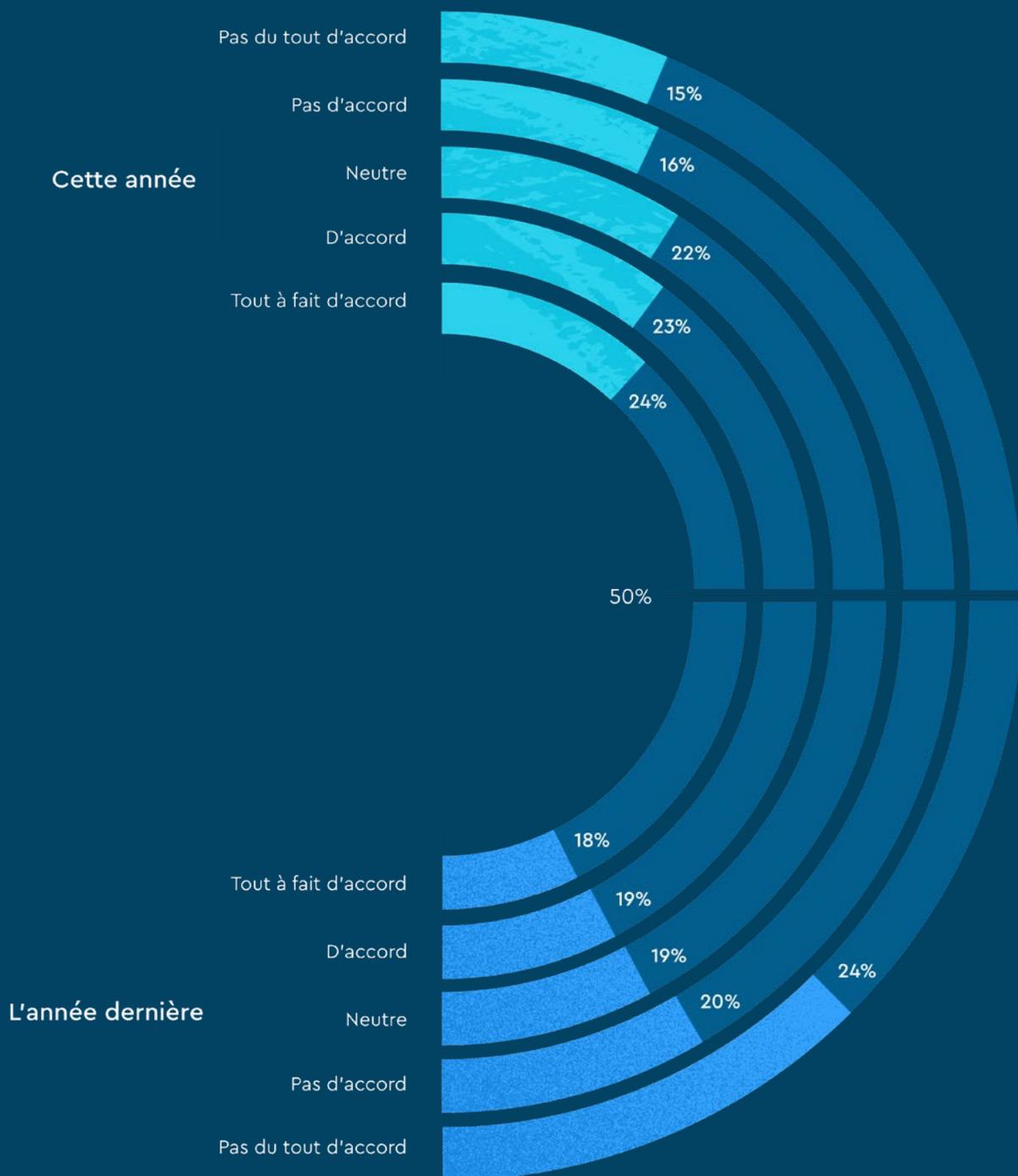
entreprise. Ce résultat constitue une hausse de 37 % par rapport à l'an dernier. La consolidation des données dans le cloud représente un élément primordial, puisque sans elle, l'accès à distance se complique. Par ailleurs, le manque d'intégration et de structuration des données rend impossible l'automatisation des flux de travail courants.

Sans automatisation de leurs tâches clés, les comptables ne parviennent pas à trouver du temps (et ne disposent pas des données requises) pour offrir à leurs clients les conseils qu'ils demandent.

Les fichiers de clients peuvent faire l'objet d'un travail collaboratif et être consultés par tous les membres de l'équipe.



J'ai consolidé toutes les données de clients dans un seul et unique espace de stockage dans le cloud, et ce, pour l'ensemble de mon entreprise.



Malgré ces signes encourageants, il convient de signaler que les entreprises ayant consolidé leurs données dans un seul et unique système basé sur le cloud restent minoritaires. Bien qu'une croissance à deux chiffres illustre un certain progrès, la majorité des entreprises sont toujours dépourvues de cette aptitude fondamentale.

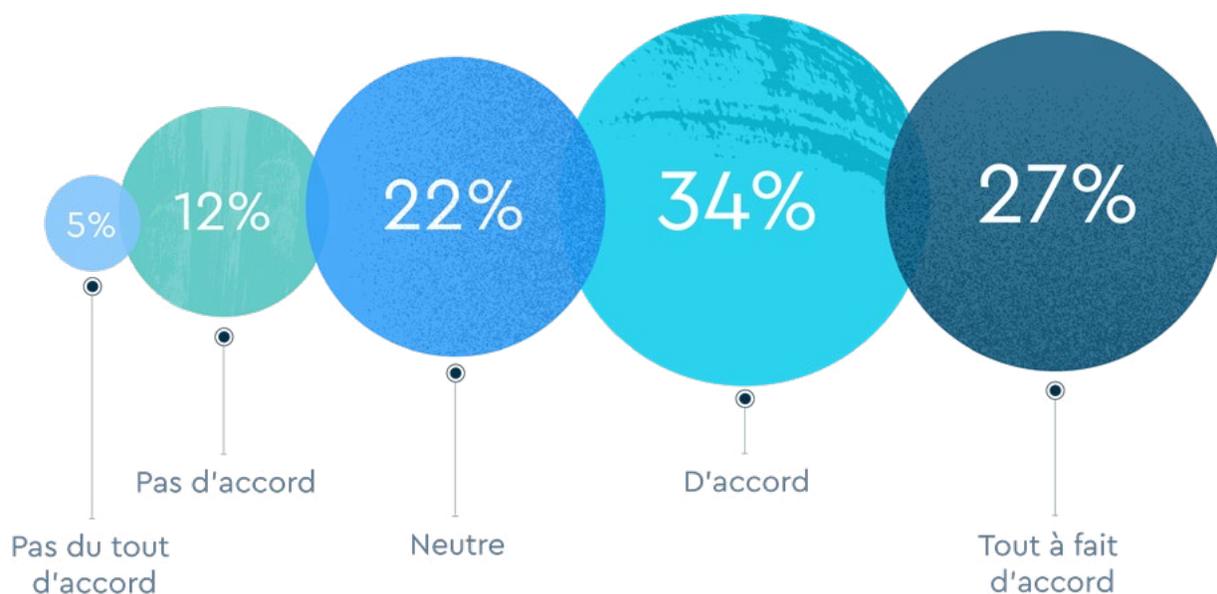
La situation n'a pas évolué de manière significative depuis l'an dernier.

Par exemple, 61 % des répondants s'accordent à dire qu'ils peuvent travailler à l'aide de logiciels comptables communs à travers

l'ensemble de leur portefeuille de clients – un résultat quasi identique à celui de notre précédent rapport.

Désormais, 66 % affirment pouvoir consulter les données de leurs clients au niveau des transactions. Il s'agit d'une légère hausse, mais compte tenu de l'importance des données détaillées à la fois pour les tâches de conformité et les services consultatifs, la progression reste trop modeste. Les entreprises doivent tout mettre en œuvre pour assurer un accès total aux données détaillées dont elles ont besoin pour mener à bien leurs activités.

Je peux travailler avec des données issues de tous les logiciels comptables communs à travers mon portefeuille de clients dans nos systèmes.



Je peux consulter les données des clients au niveau des transactions.

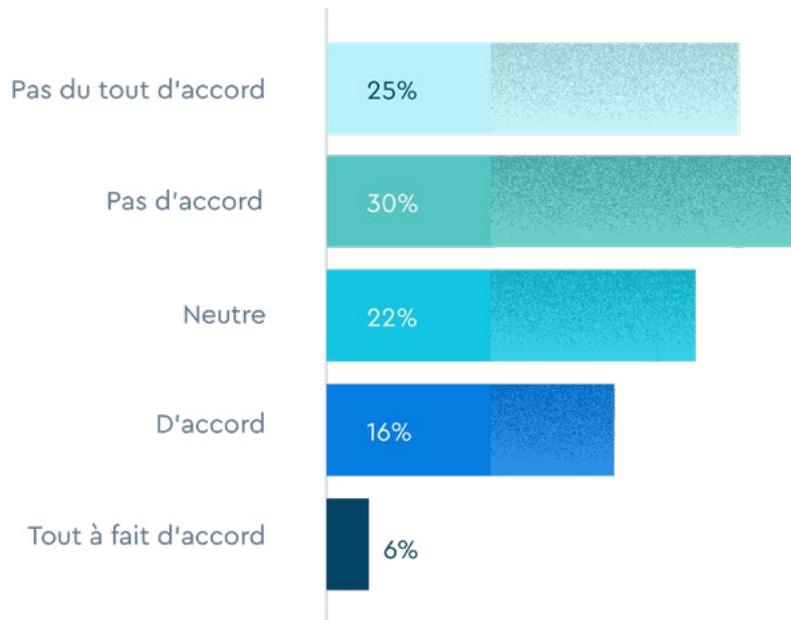


Les répondants sont davantage préoccupés par les outils dont ils dépendent dans leur travail quotidien. Ainsi, 29 % utilisent toujours Excel pour leurs rapports, et la majorité sont contraints de multiplier les applications pour mener à bien leurs tâches. Dans ce cadre, quelques progrès ont été engrangés depuis notre dernière

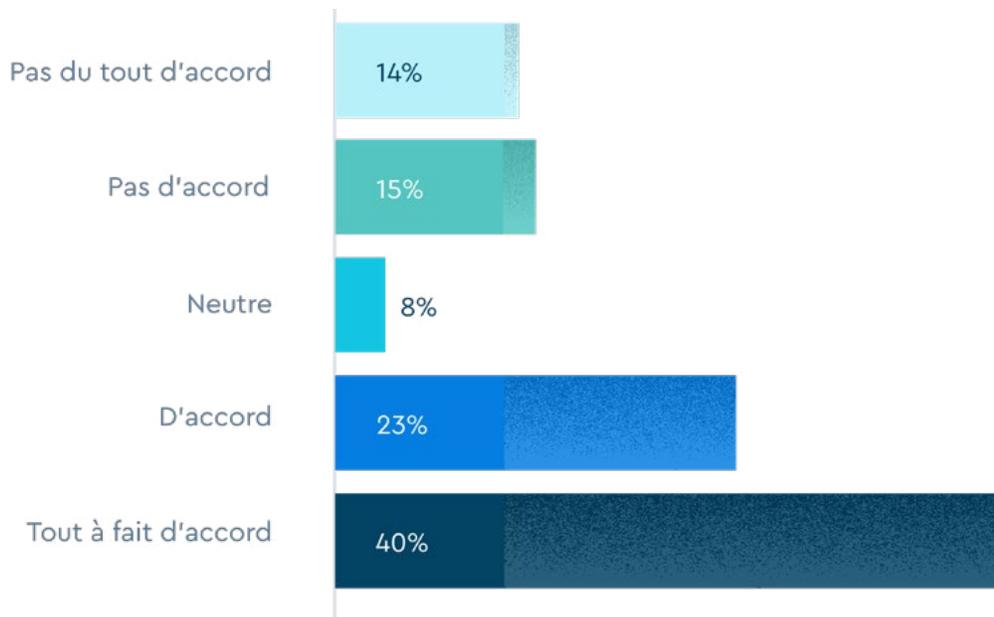
étude. Or, ce volet s'avère essentiel. En effet, jongler entre les applications ou travailler avec des outils compartimentés, sans partage efficace des données ou qui entravent la collaboration, réduit considérablement la performance, la précision et la rapidité et engendre un risque accru d'erreurs humaines.



Je ne dois pas recourir à diverses applications pour effectuer mon travail.



Je n'utilise pas Excel pour créer des rapports ou dépôts.





88%

Les entreprises ont investi dans les technologies durant la pandémie et ont ainsi engrangé certains bénéfices.

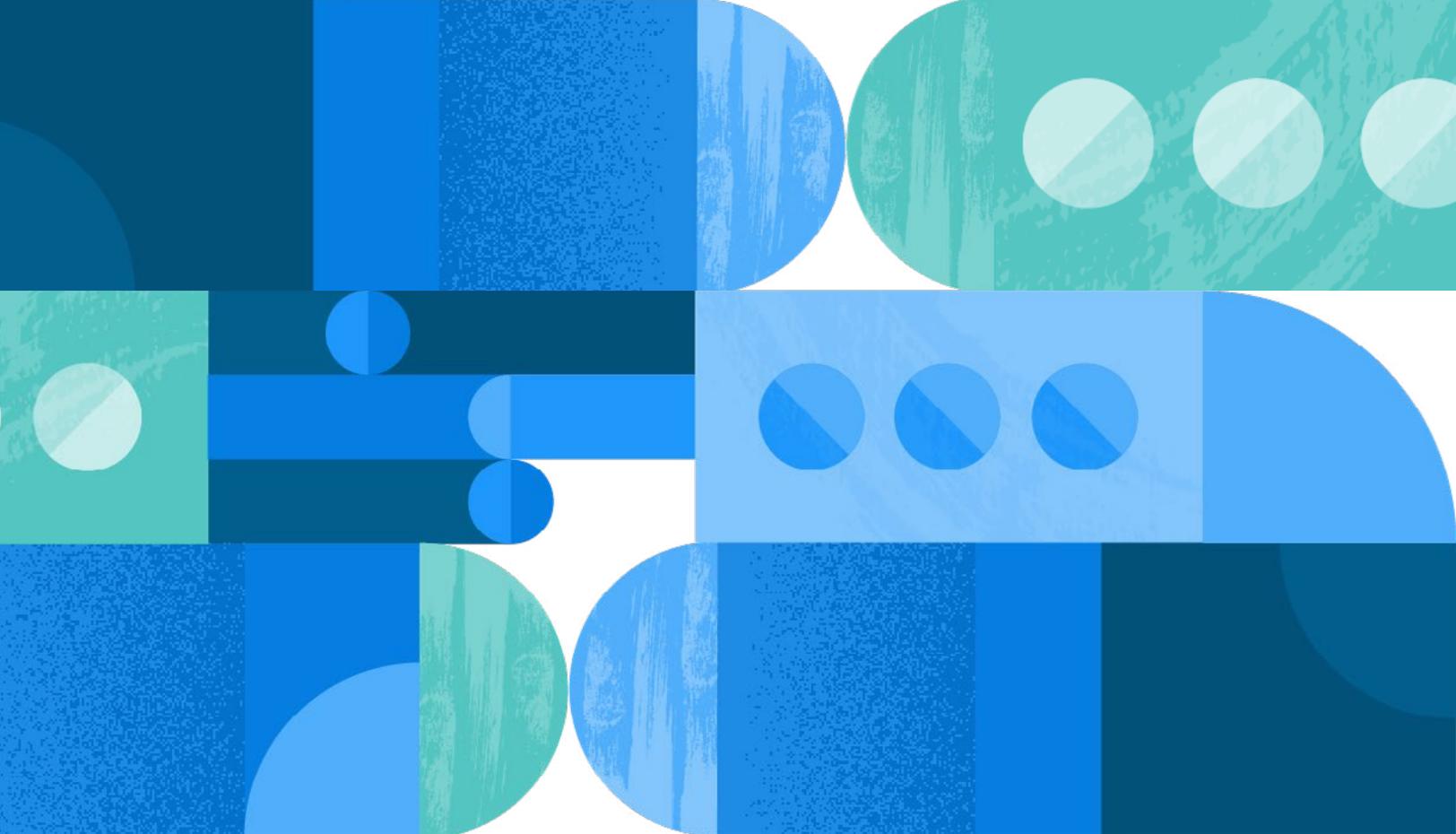
Désormais, le stockage numérique de données et l'utilisation de plateformes cloud pour la collaboration, ainsi que la consolidation et le partage des données deviennent monnaie courante.

Cette constatation n'est pas vraiment surprenante, puisque l'obligation de télétravail a contraint les entreprises à mettre en place de nouveaux processus permettant à leurs collaborateurs d'effectuer de nombreuses tâches le plus normalement possible, mais aussi à prévoir un suivi et une évaluation de leur production en vue de garantir le respect des normes.

« 88 % des organisations dans le monde ont encouragé ou imposé le télétravail parmi leurs employés, même si ceux-ci ne présentaient aucun symptôme lié au coronavirus. »

- [Gartner](#)

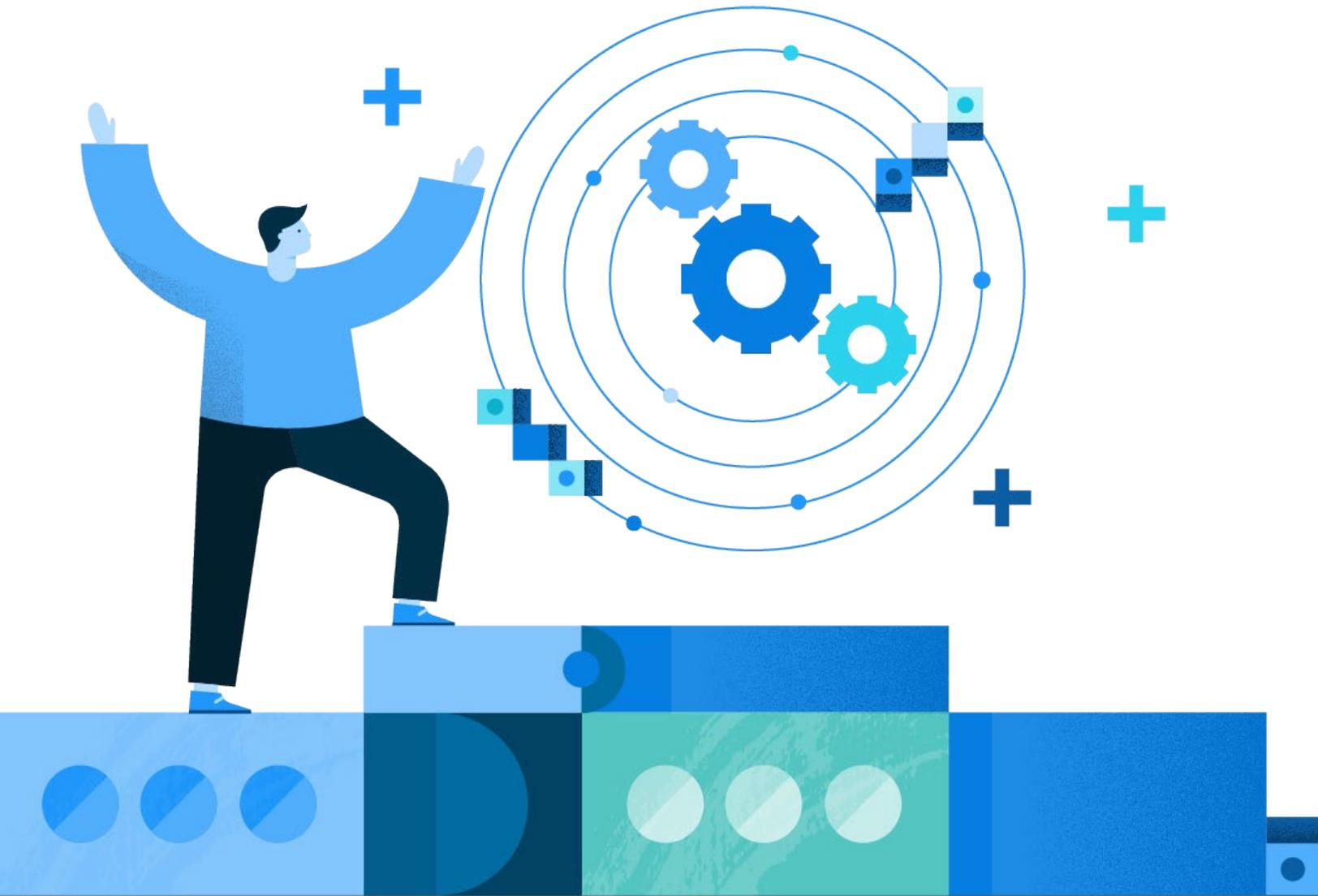
Bien qu'à l'origine, le télétravail ait été envisagé comme une solution provisoire, les employeurs et leurs employés s'y sont désormais habitués. Certes, nous ne savons pas encore si ce changement culturel va perdurer. Cependant, il pourrait servir de catalyseur et accélérer la transformation des entreprises.



Dans ce cadre, certains acteurs de premier plan ont déjà pris les devants. Par exemple, Deloitte ferme quatre bureaux au Royaume-Uni et conclut un contrat de télétravail permanent avec 500 membres de son personnel.

Dans son sillage, d'autres cabinets d'expertise-comptable devront sopeser les avantages du télétravail par rapport à la réalité des contacts directs avec les collègues et les clients. Dans le cadre de ce changement,

une chose est cependant sûre : la technologie sera décisive par rapport à cette nouvelle manière hybride de travailler. Les entreprises devront s'assurer que leurs collaborateurs sont outillés pour travailler de n'importe où – du bureau, de leur domicile ou en déplacement, le cas échéant. En d'autres termes, ils doivent pouvoir accéder en permanence aux données des clients et disposer des outils nécessaires à la réalisation de leur travail.



L'automatisation des flux de travail, clé d'une efficacité accrue

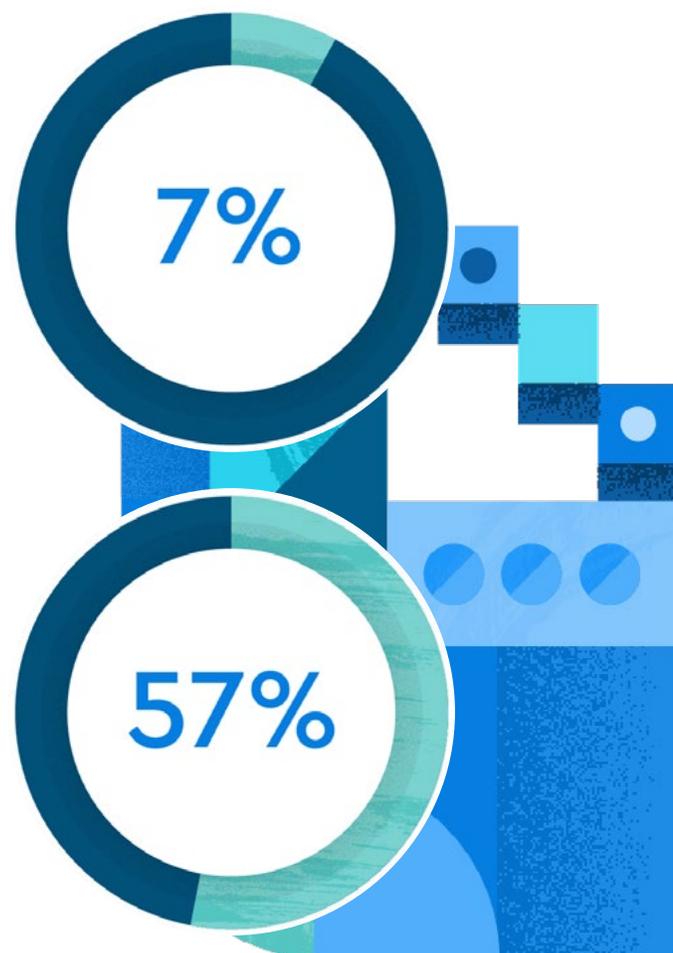
Les entreprises atteignent le niveau suivant de maturité numérique lorsqu'elles se mettent à exploiter les données de leurs clients dans la pratique. Par exemple, en automatisant les flux de travail comptables en vue de standardiser et de rationaliser les tâches courantes, comme les comptes statutaires, les déclarations fiscales et les rapports de gestion.

L'utilisation de données de clients fiables et actuelles s'avère essentielle pour produire des rapports automatisés avec rapidité et précision. Il est donc encourageant de constater des progrès dans ce domaine, avec une hausse de 7 % des capacités en matière de données en temps réel, qui atteignent 57 % en 2021.

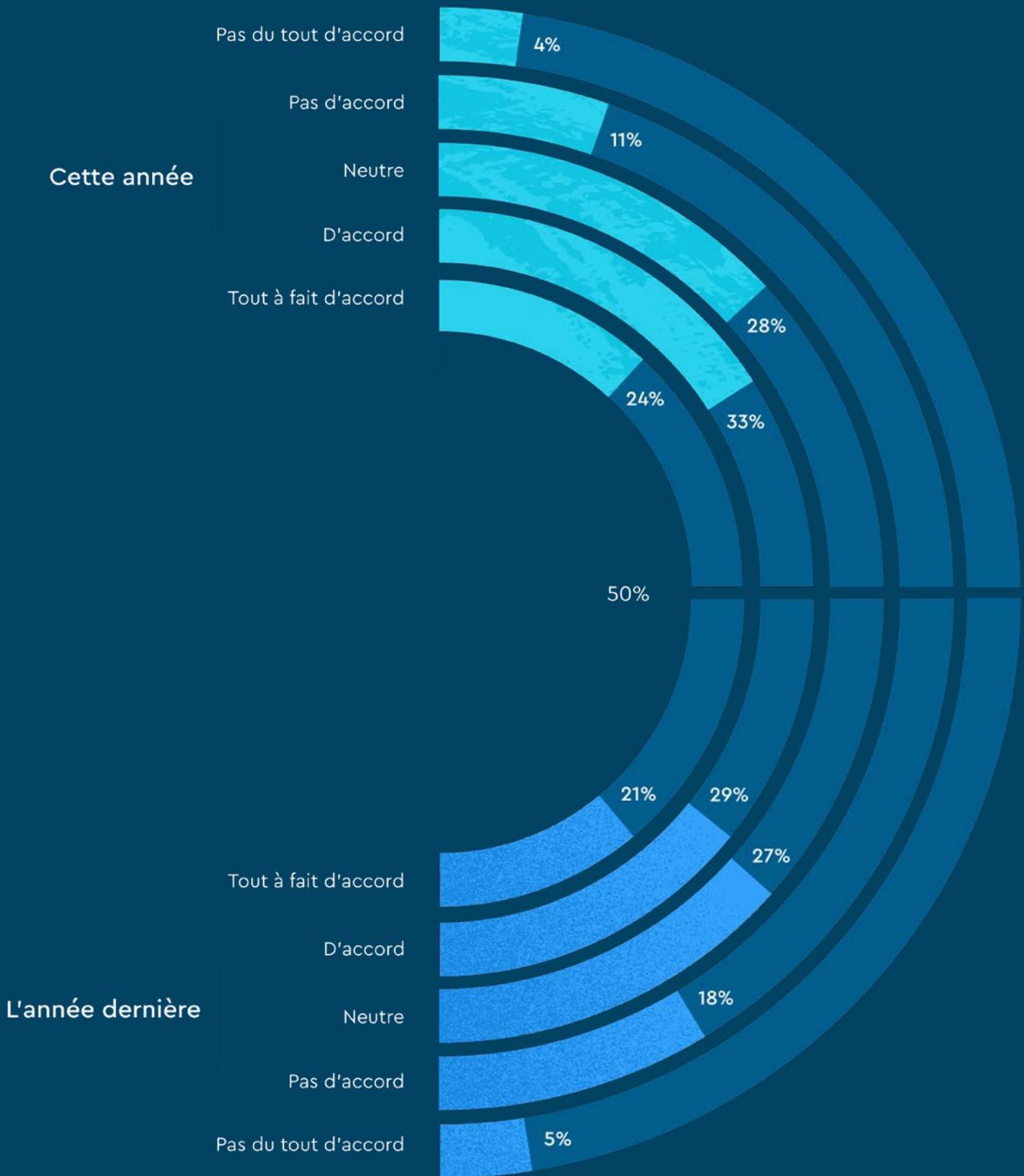
Bien que timide, cette avancée essentielle constitue néanmoins un pas dans la bonne direction. Il reste cependant une marge de progression.

De même, nous constatons une augmentation légère mais importante de 20 à 24 % des répondants qui sont tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils ont automatisé leurs processus comptables clés.

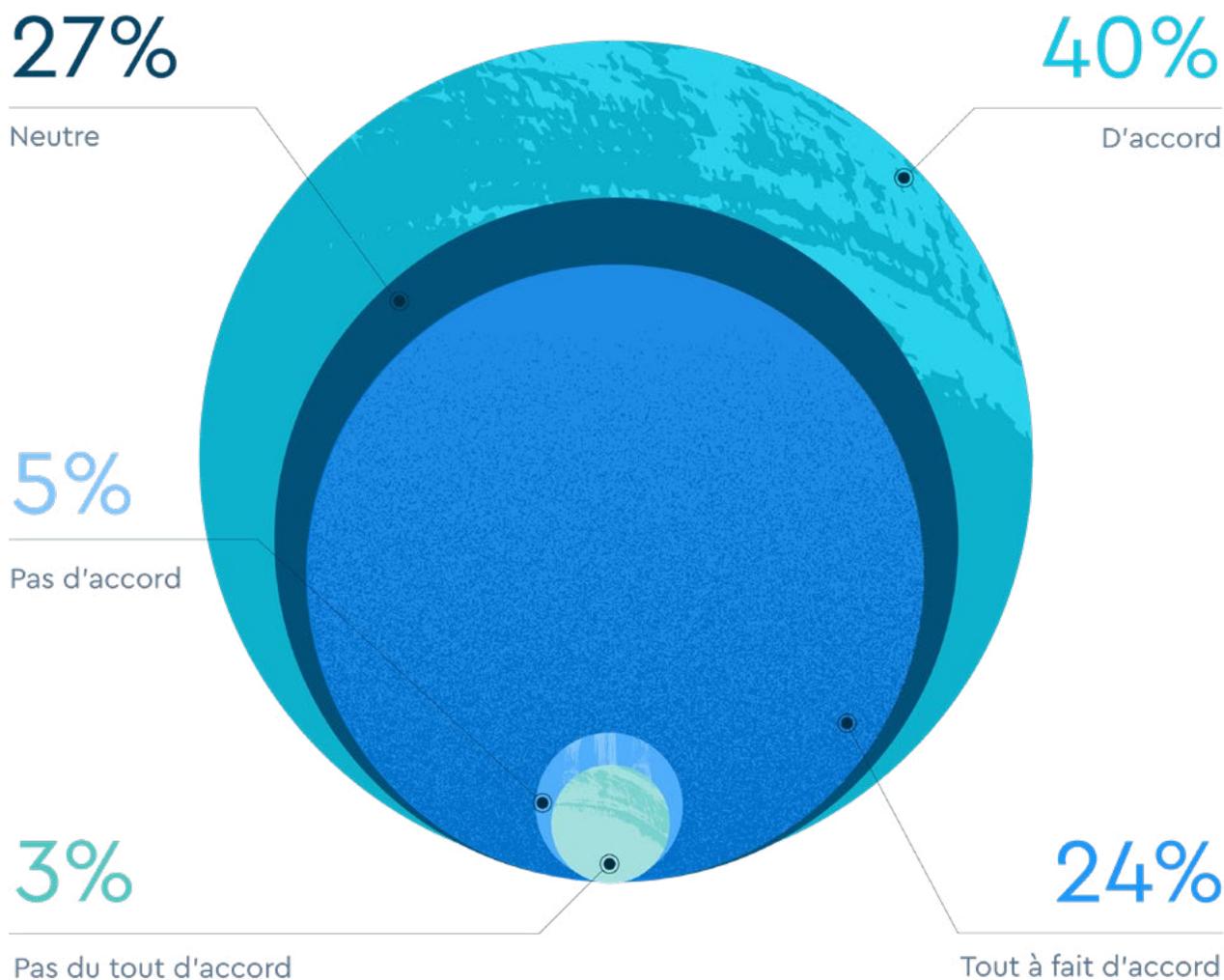
Cependant, une hausse de 4 % reste toujours en deçà du seuil requis, car l'automatisation s'avère cruciale pour libérer les comptables du fardeau des longs calculs et leur permettre de consacrer le temps qu'ils gagnent à la fourniture de services consultatifs. Sans progrès rapides dans l'automatisation des flux de travail, la transition vers une fourniture accrue de services consultatifs restera une gageure.



Au besoin, je peux générer tous mes rapports en temps réel en utilisant des données actuelles.



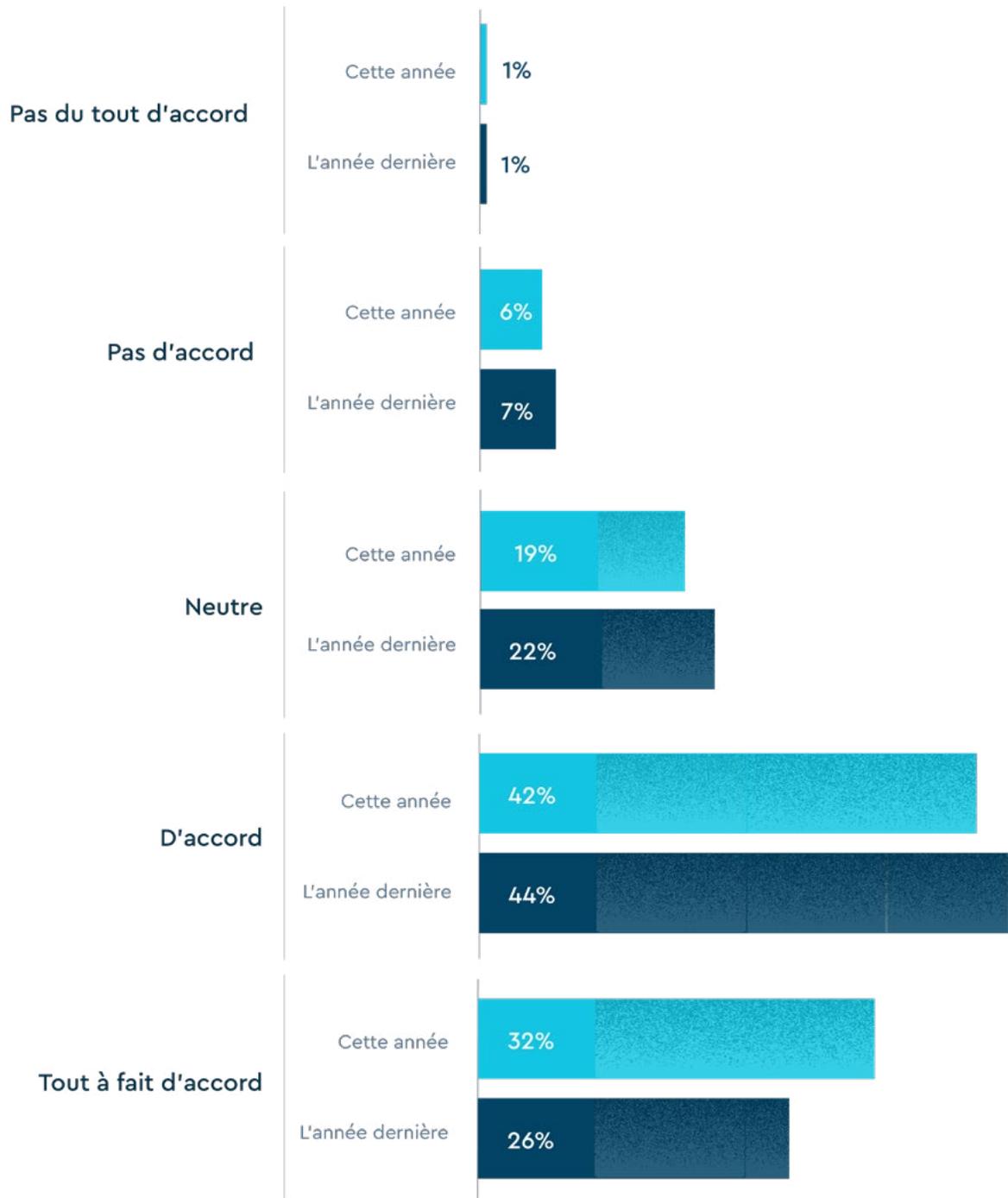
J'ai automatisé mes flux de travail et processus comptables clés (par ex. documents de travail, comptes annuels ou déclarations fiscales).



L'automatisation repose également sur la standardisation des flux de travail afin de garantir la cohérence au sein de l'entreprise et d'accroître ainsi la précision et la rapidité. Dans ce domaine, des progrès ont été enregistrés cette année, puisque 74 % des répondants estiment disposer d'une méthode de travail cohérente

à travers leur entreprise, ce qui correspond à une légère hausse de 4 % par rapport à l'an dernier. Cependant, nous ne pouvons ignorer le fait qu'un quart des personnes interrogées sont toujours dépourvues de pratiques de travail cohérentes au sein de leur entreprise.

Je dispose d'une méthode standardisée et cohérente dans l'ensemble de l'entreprise pour les flux de travail comptables clés, par ex. la production de documents de travail.

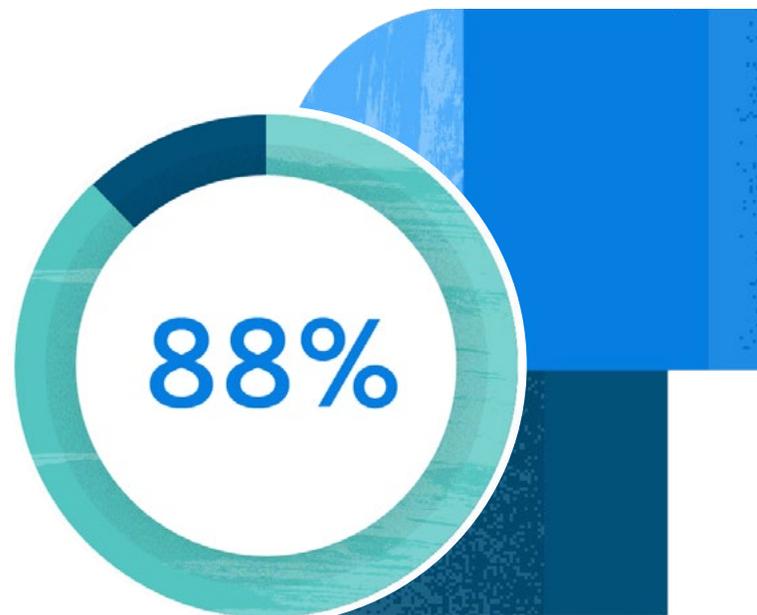


La situation se complique lorsque l'on se penche sur le nombre d'entreprises capables de développer leurs propres rapports, services et flux de travail automatisés sur leur plateforme technologique.

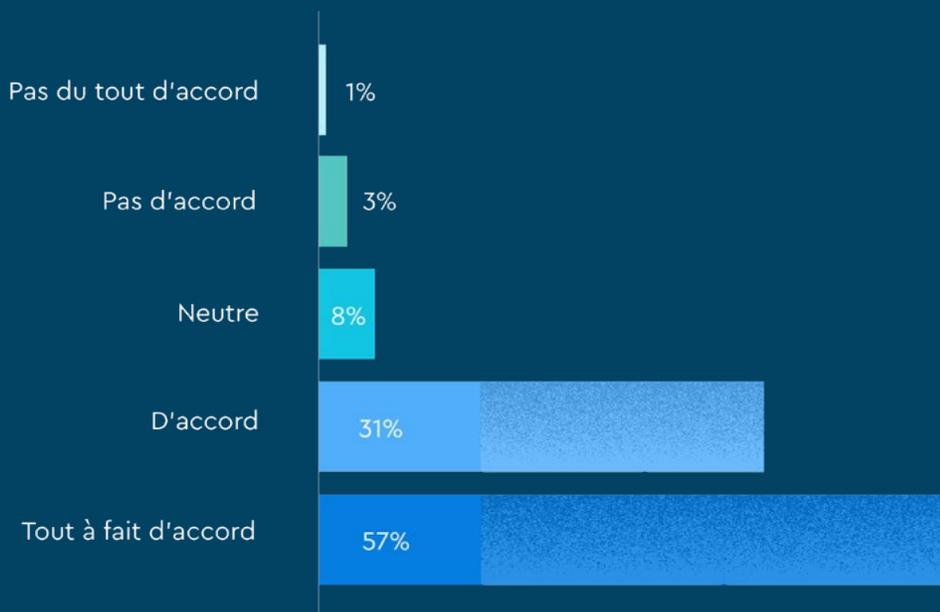
Déjà faible en 2020 (21 % à peine), le pourcentage de personnes ayant répondu « tout à fait d'accord » a chuté à 18 % cette année. Ce résultat indique que la technologie actuelle exploitée au sein des entreprises n'offre toujours pas la flexibilité requise pour mettre au point des flux de travail automatisés correspondant aux meilleures pratiques.

Il est évident que les efforts spécifiques fournis en matière de technologie ont porté leurs fruits. Par exemple, 88 % des répondants affirment pouvoir introduire leurs rapports auprès des autorités par voie électronique.

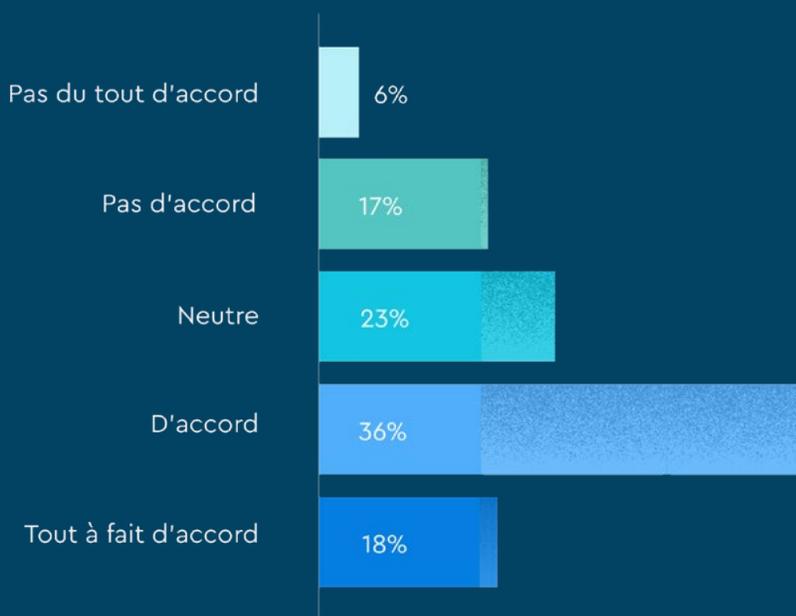
Cependant, ce résultat découle également d'influences externes, comme le système Making Tax Digital du Royaume-Uni et des efforts similaires déployés ailleurs. En comparaison des capacités numériques inférieures dans d'autres domaines, il semble une fois de plus que les entreprises aient fait le strict minimum afin de respecter les nouvelles réglementations, au lieu de saisir cette opportunité pour transformer véritablement leurs modèles de fourniture de services.



Je suis en mesure d'introduire mes rapports auprès des autorités par voie électronique.



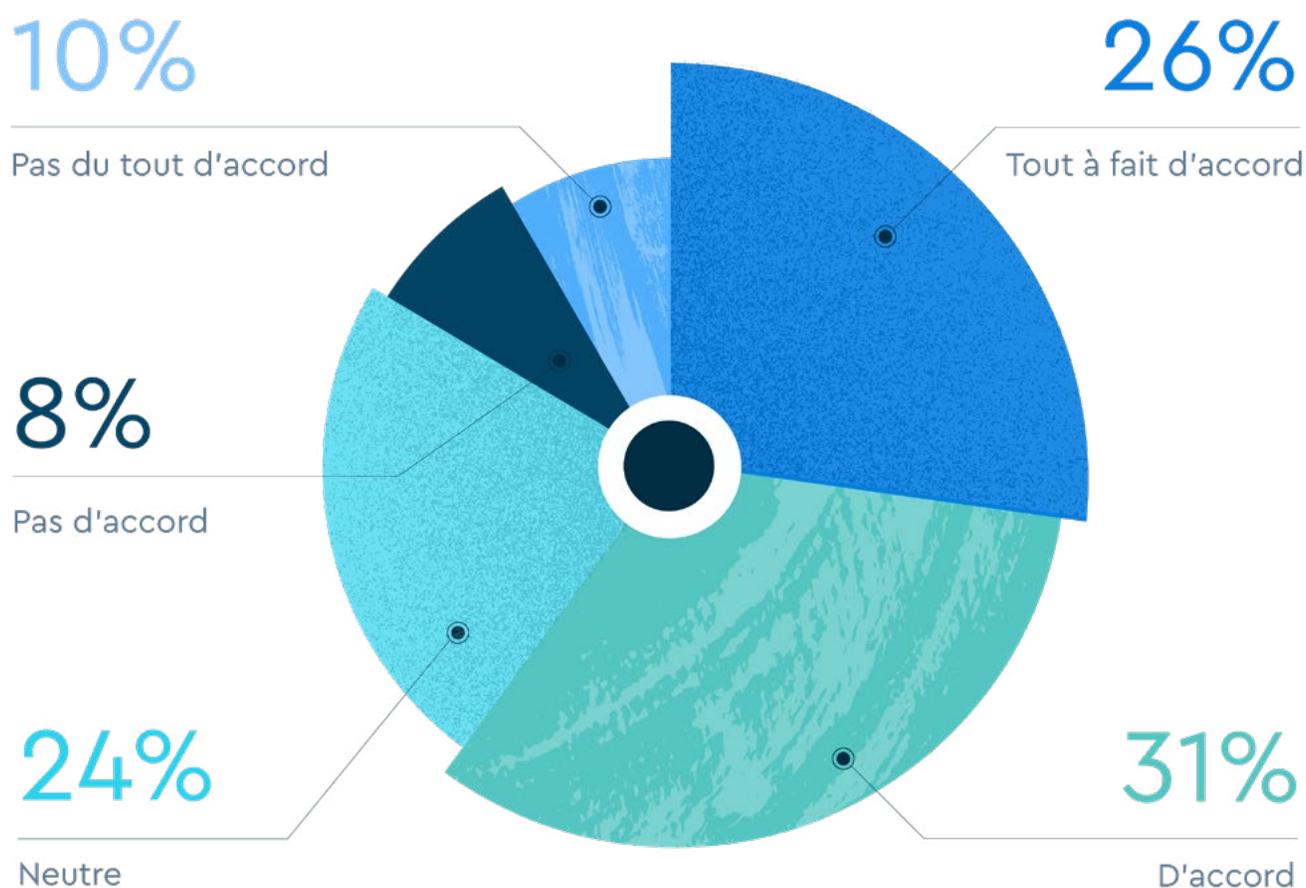
Je peux mettre au point mes propres flux de travail, rapports et services au moyen de ma plateforme technologique.



De même, parmi ces entreprises de gestion, seuls 26 % sont tout à fait d'accord pour dire qu'elles peuvent consulter le statut des flux de travail client dans toute l'organisation. Face à une main-d'œuvre dispersée opérant hors de la vue des cadres supérieurs,

comment ces derniers parviennent-ils à surveiller les progrès et la qualité du travail ? Il est intéressant – et quelque peu préoccupant – de constater que ces chiffres ont peu évolué depuis le rapport de l'an dernier.

Je peux consulter le statut des flux de travail client dans toute l'entreprise.





Le manque de standardisation des pratiques de travail et le recours à une plateforme technologique inflexible limiteront inévitablement la capacité d'une entreprise à automatiser ses tâches.

Ces lacunes exerceront également une incidence négative sur l'expérience du client, et les partenaires auront plus de difficultés à trouver des gains d'efficacité essentiels dans leurs opérations.

Pourquoi est-ce si important ? L'automatisation constitue un facteur décisif. Elle augmente la productivité, permet aux entreprises de servir davantage de clients et fait partie des piliers fondamentaux d'une stratégie de transition vers les services consultatifs.

L'automatisation permet aux comptables de gagner du temps sur leurs tâches de conformité et ainsi de se consacrer davantage à leurs clients et à la fourniture de services de conseil.

Faute de progrès rapides en matière d'automatisation des flux de travail, la transition vers les services consultatifs restera une gageure pour la plupart des entreprises.

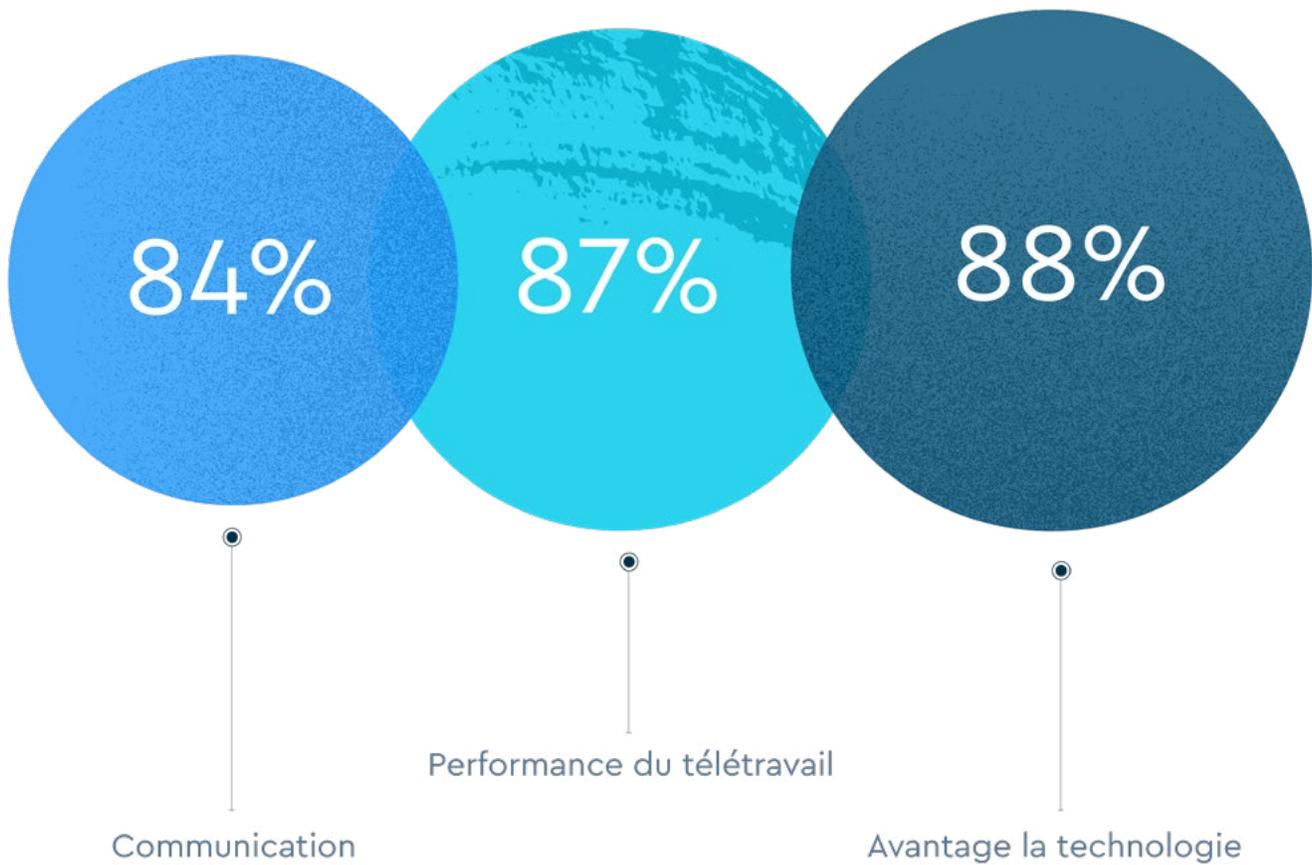


Le télétravail est là pour durer



Contre toute attente, la nécessité d'améliorer rapidement la communication et la collaboration fait partie des principaux moteurs d'une utilisation accrue de la technologie. En effet, 67 % des répondants affirment pouvoir communiquer par voie électronique avec leurs clients. Une bonne nouvelle, certes, mais qui soulève la question suivante : comment les 33 % restants sont-ils restés opérationnels durant le confinement ?

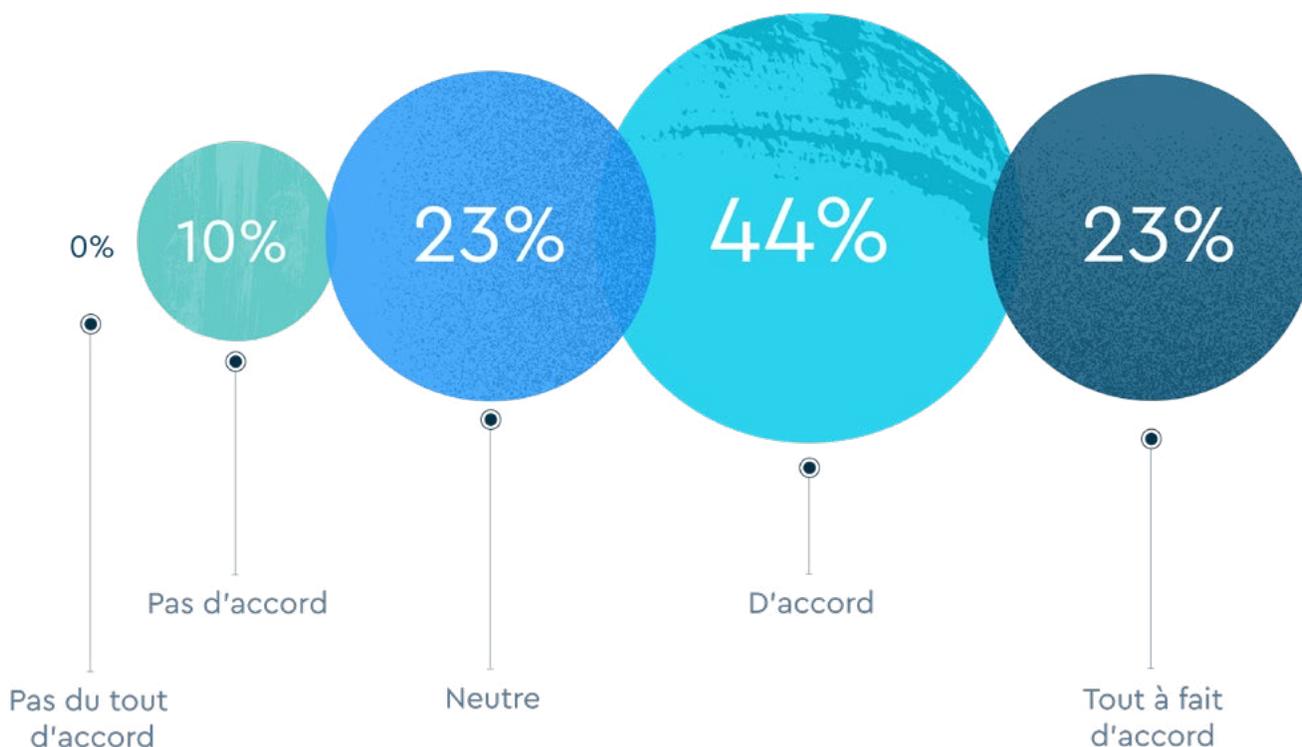
Au total, 88 % des entreprises ont utilisé davantage la technologie. Nous leur avons ensuite demandé de sélectionner tous les domaines auxquels cette utilisation s'applique : 87 % ont répondu qu'elles se concentraient sur l'amélioration du télétravail, et 84 % sur la communication.



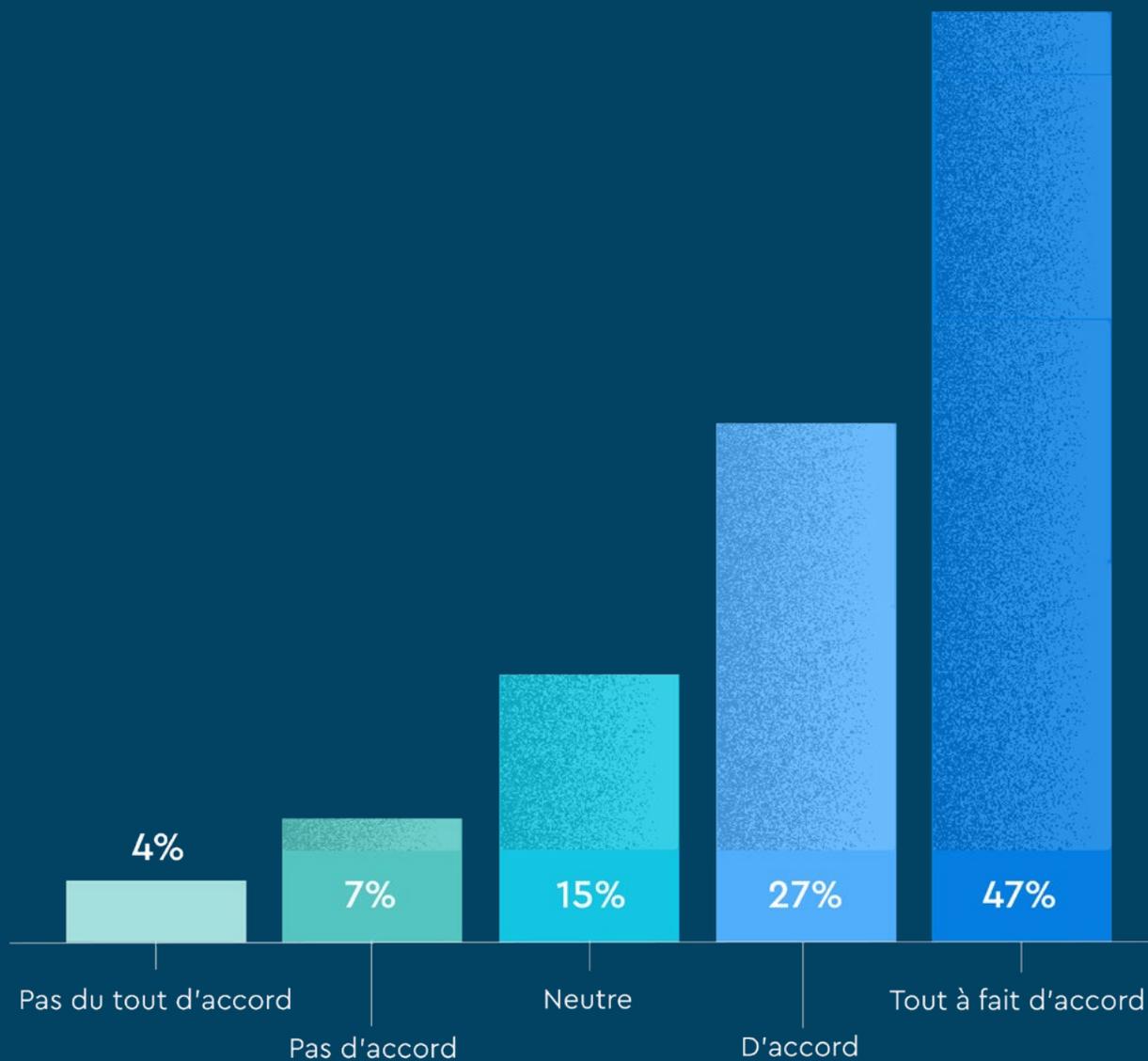
Or, la performance du télétravail ou du travail flexible ne repose pas uniquement sur la communication et la collaboration. En effet, l'accès aux fichiers clients s'avère également primordial. Dès lors, il est rassurant de constater que 74 % des répondants affirment pouvoir travailler sur leurs fichiers clients de n'importe où et depuis n'importe quel appareil. À première vue, ce résultat est plutôt positif. Cependant, ce pourcentage s'élevait à 73 % l'an dernier. Alors

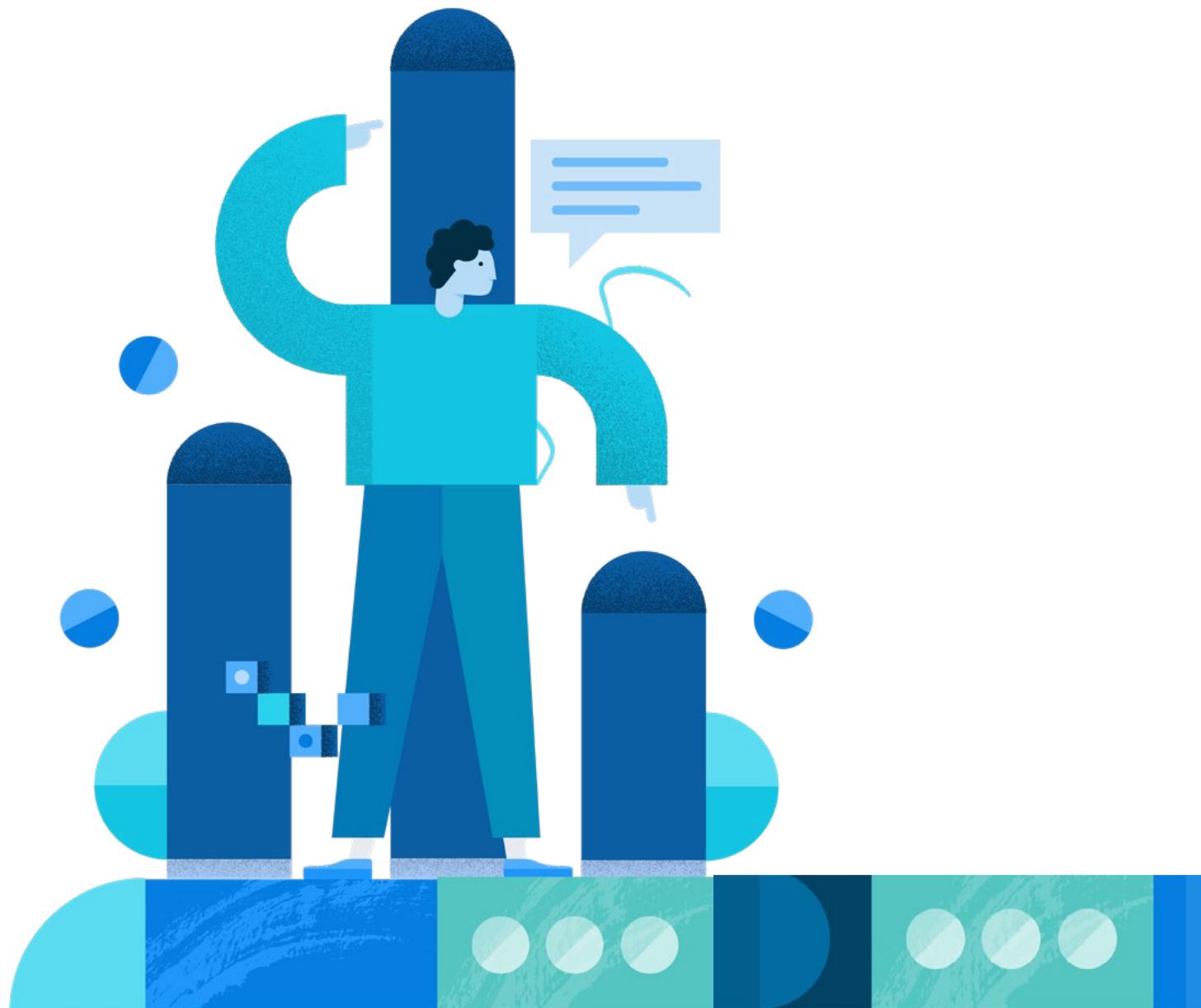
pourquoi une amélioration aussi modeste dans un domaine aussi critique, au cours d'une année aussi particulière ? Compte tenu des investissements consentis par les entreprises dans le domaine du télétravail, l'on pourrait s'attendre à un résultat nettement supérieur. À terme, le fait de ne pas appréhender le problème en parallèle avec les améliorations dans le domaine de la collaboration exercera un impact négatif sur la productivité.

Je peux communiquer par voie électronique avec mes clients.



Je peux accéder à mes fichiers clients depuis n'importe quel appareil, où que je me trouve.

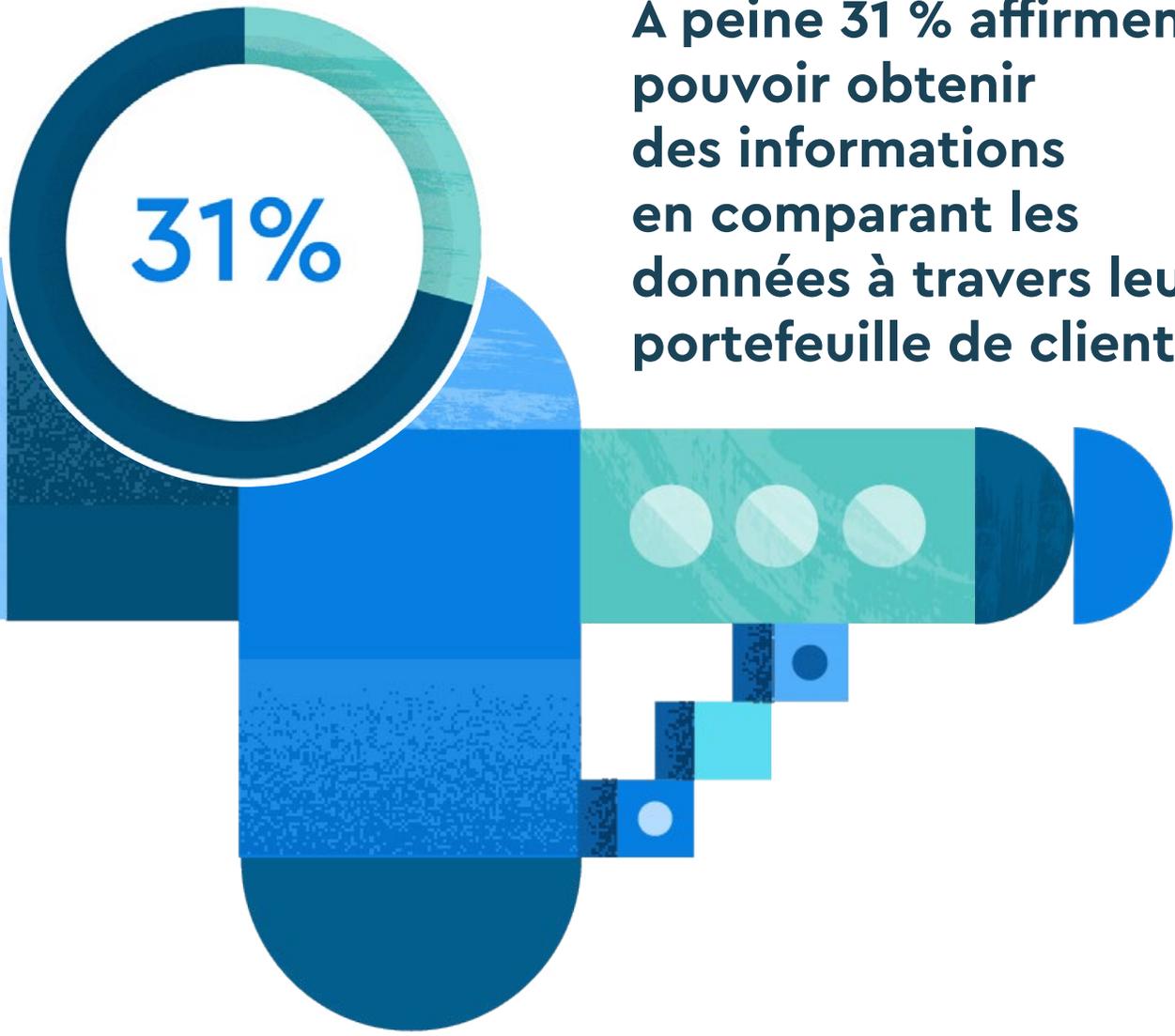




Le benchmarking, un puissant outil pour débloquer les capacités de conseil

Générés à l'aide d'une technologie adéquate, les rapports de conformité gagnent en facilité, en rapidité et en précision. Mais ce n'est pas tout. Jusqu'à présent, les résultats de notre sondage ont mis en lumière un niveau élevé de maturité numérique en matière de données et d'automatisation. Pourtant, les professionnels pourraient faire bien plus encore.

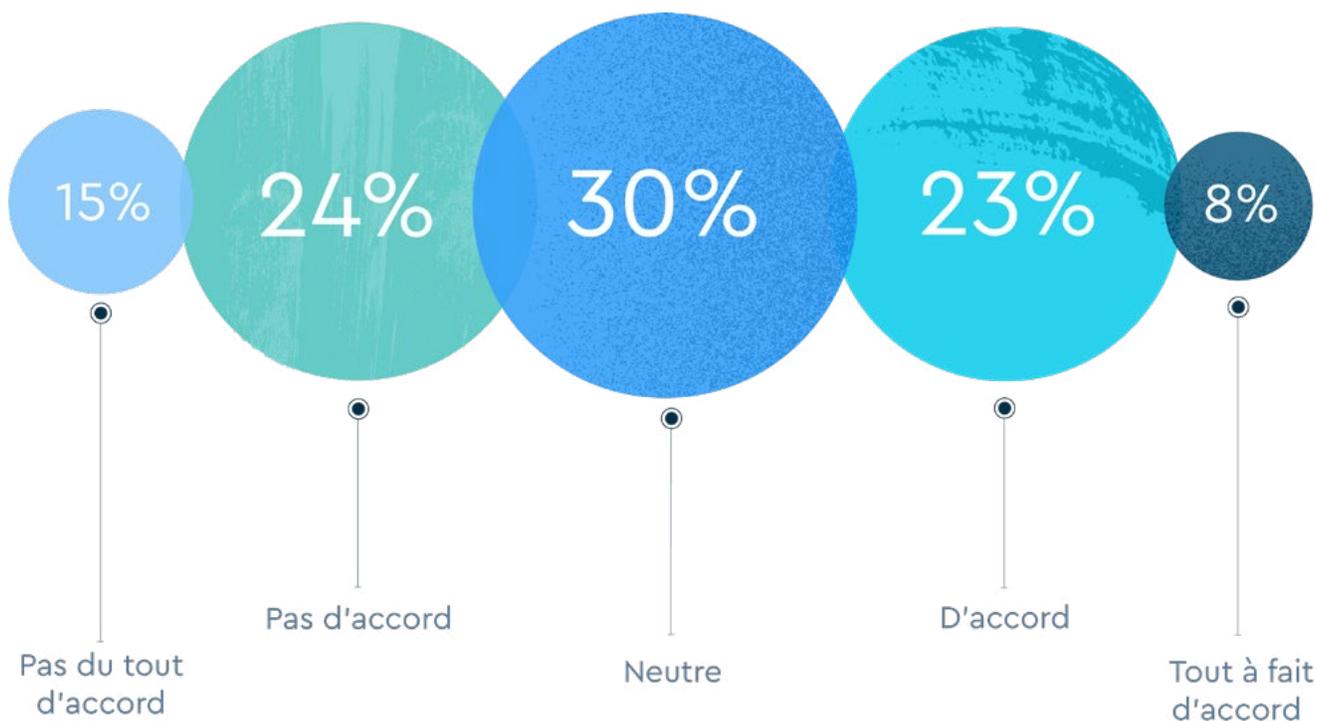
Les entreprises visionnaires exploitent les données, les analyses et les outils de reporting pour évaluer les meilleures pratiques et obtenir de précieuses connaissances à propos de leur portefeuille de clients. Aujourd'hui, bon nombre de répondants à notre sondage ne profitent pas de ces avantages.



31%

À peine 31 % affirment pouvoir obtenir des informations en comparant les données à travers leur portefeuille de clients.

Je peux mieux comprendre ma clientèle en comparant les données à travers mon portefeuille de clients.



Par ailleurs, seuls 41 % affirment pouvoir générer une analyse détaillée de chaque compte ou de l'ensemble de leur portefeuille. Il s'agit-là d'une véritable préoccupation, car le benchmarking constitue une pierre angulaire des services consultatifs.

La répartition des réponses entre « D'accord », « Neutre » et « Pas d'accord » suggère des capacités et une visibilité limitées. Les répondants peuvent analyser certains comptes, mais pas tous. De même, ils sont en

mesure de comparer certains fichiers de clients, mais pas tous. Est-ce l'œuvre de la composante Excel ? Les données sont saisies, mais se retrouvent compartimentées, ce qui les rend difficiles à recueillir, à examiner ou à partager. Peu importe la cause, le processus n'est pas assez approfondi. Les entreprises devraient être en mesure de consulter et d'analyser l'ensemble de leur portefeuille.

Je peux utiliser mes systèmes pour effectuer une analyse détaillée de chaque compte client ou d'un portefeuille de comptes (par ex. données comptables, documents de travail, comptes annuels, déclarations fiscales).

10%

Pas du tout d'accord

6%

Tout à fait d'accord

35%

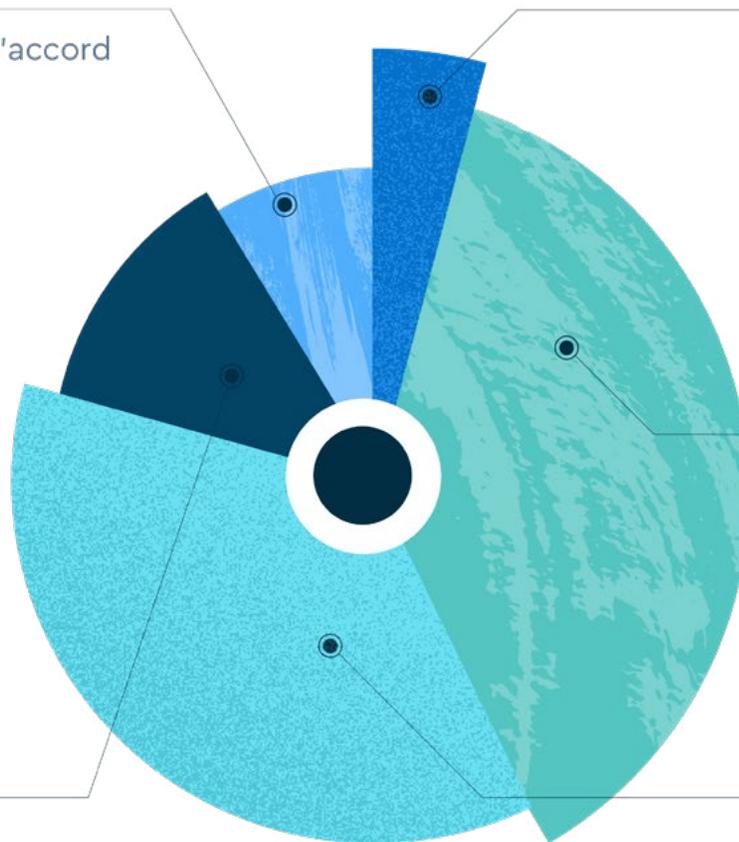
D'accord

17%

Pas d'accord

31%

Neutre

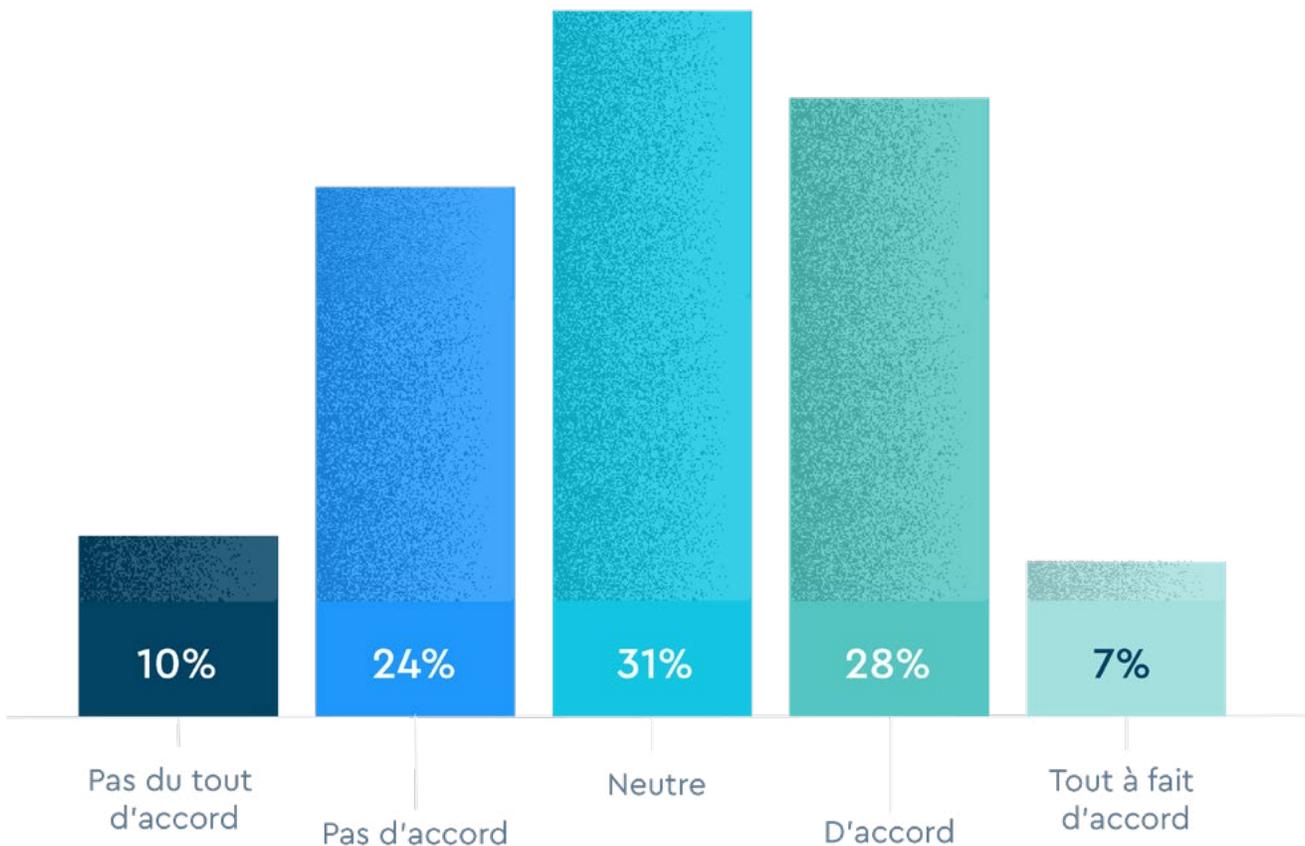


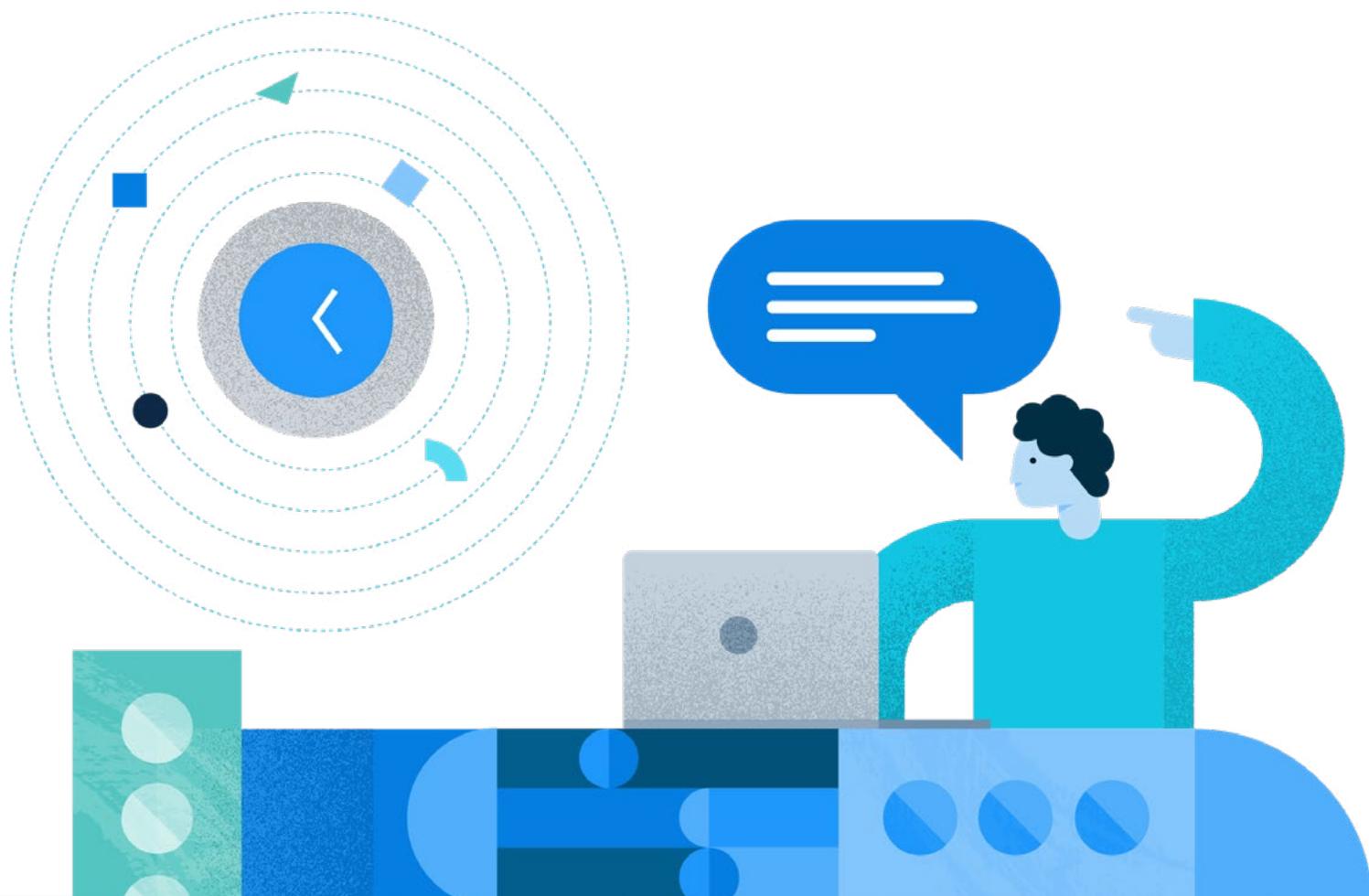


L'accès aux données financières dans d'autres systèmes reste difficile pour les entreprises. Seuls 7 % des répondants affirment clairement pouvoir utiliser des données complémentaires pour la gestion

d'entreprise. Ce pourcentage est identique à celui de l'an dernier, ce qui souligne une fois de plus l'absence d'amélioration en matière d'accès aux informations.

Je peux utiliser les données financières dans d'autres systèmes que nous exploitons ou que nos clients exploitent pour la gestion d'entreprise.





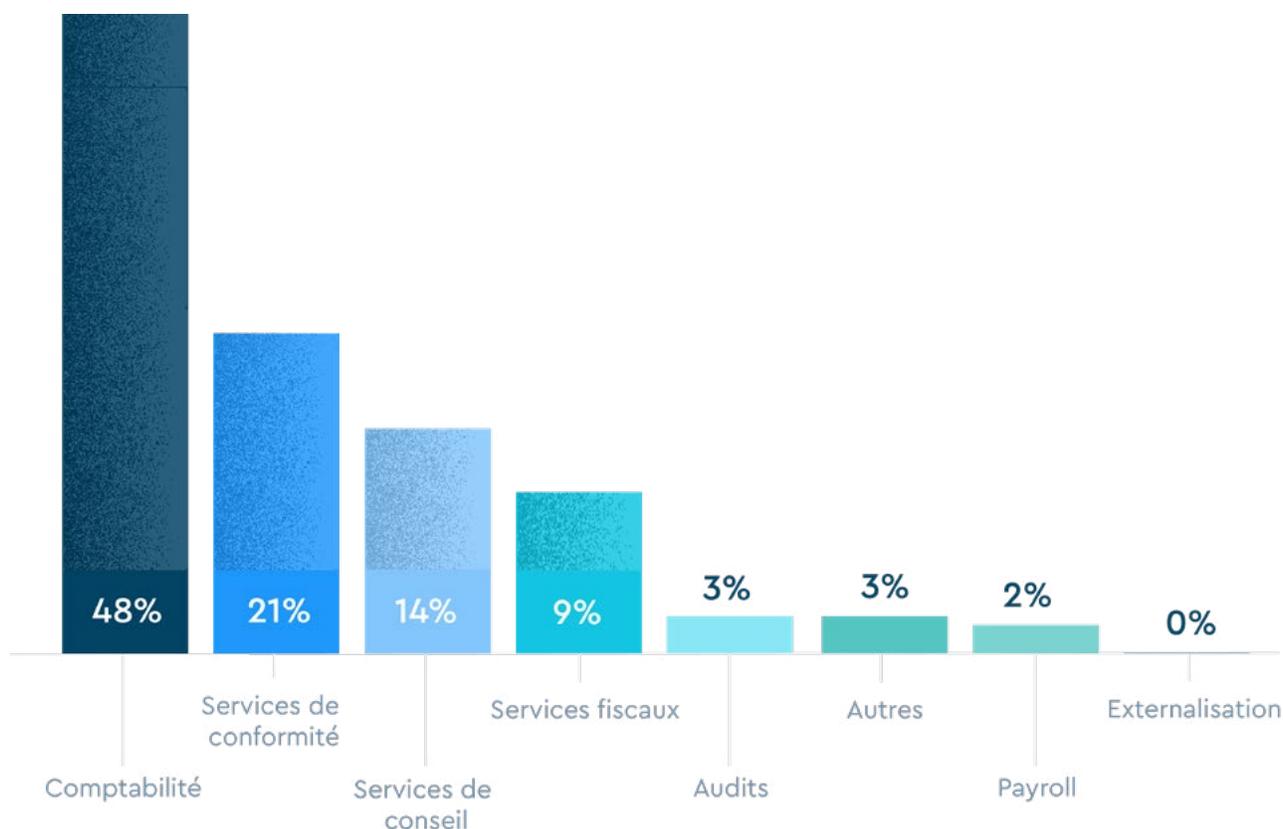
La transition depuis les services de conformité vers les services de conseil progresse lentement

L'an dernier, 76 % des entreprises affirmaient que les services consultatifs représenteraient leur principale source de revenus d'ici cinq ans. Aujourd'hui, 14 % à peine se trouvent déjà dans cette situation.

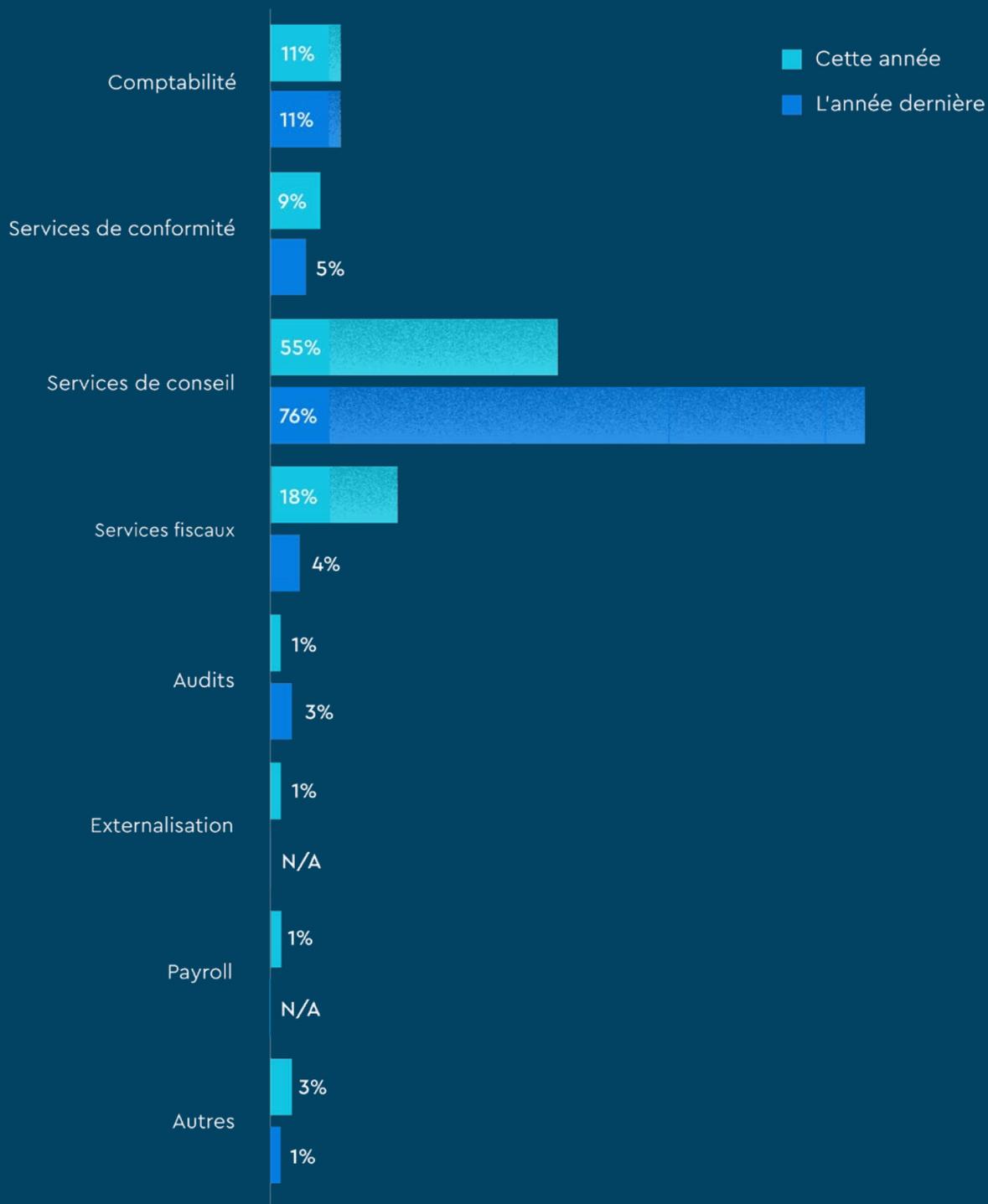
Mais alors, où en sont-elles précisément dans cette transition fondamentale ? Mauvaise nouvelle : jusqu'à présent, les progrès engrangés

sont minimes, puisqu'aujourd'hui, seuls 14 % des répondants considèrent les services consultatifs comme leur principale source de revenus. La comptabilité reste en tête et augmente même sa part du gâteau, avec une hausse de 42 à 48 %. Pire : aujourd'hui, seuls 55 % des répondants estiment que les services consultatifs seront essentiels à leur avenir d'ici cinq ans.

D'où proviennent la majorité de vos revenus actuels ?



Selon vous, d'où proviendront la majorité de vos revenus d'ici cinq ans ?





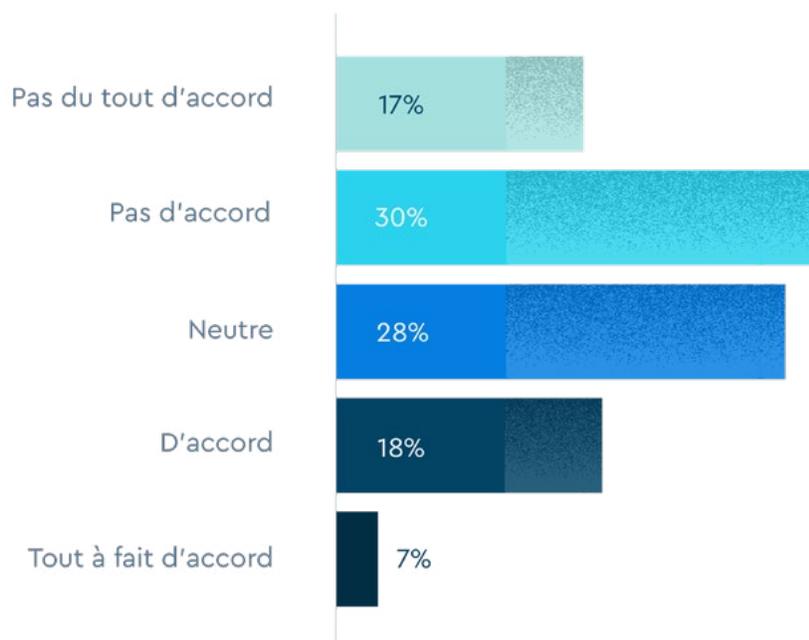
S'agit-il d'un changement des priorités ? Nous ne sommes pas de cet avis. D'après notre expérience, ce résultat est davantage lié au fait que les répondants doutent d'atteindre cet objectif d'ici 2025/26.

Il reste donc du pain sur la planche. La volonté de réussir dans les services consultatifs demeure présente, mais l'absence de capacités primordiales empêche tout progrès. Les entreprises gagnent en maturité

numérique dans certains domaines, mais elles n'exploitent pas encore totalement la technologie pour les prévisions, les modèles financiers et la fourniture de services à haute valeur ajoutée.

À peine 7 % affirment clairement être capables de fournir des conseils proactifs à leurs clients, tandis que 47 % admettent ne pas y arriver, ce qui les handicape nettement.

Je peux créer des rapports ou alertes automatiques à partir de nos données de clients pour aider mon équipe à fournir des conseils proactifs aux clients.



J'ai accès aux données et informations qui me permettent de fournir des services consultatifs à mes clients.

4%

Pas du tout d'accord

13%

Tout à fait d'accord

12%

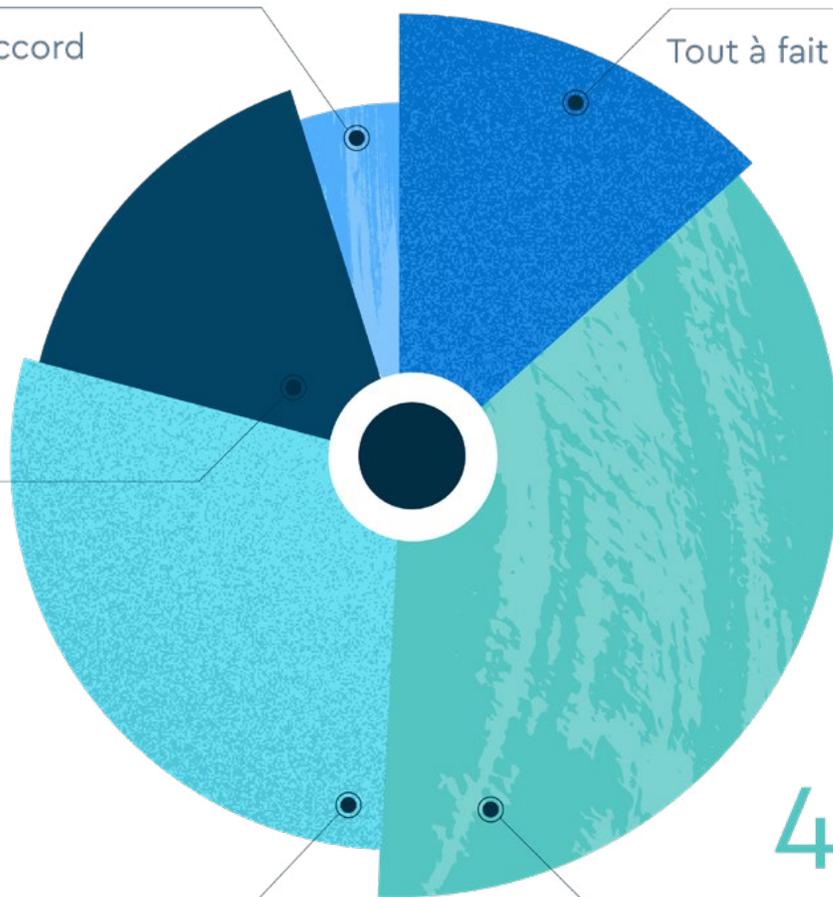
Pas d'accord

31%

Neutre

41%

D'accord

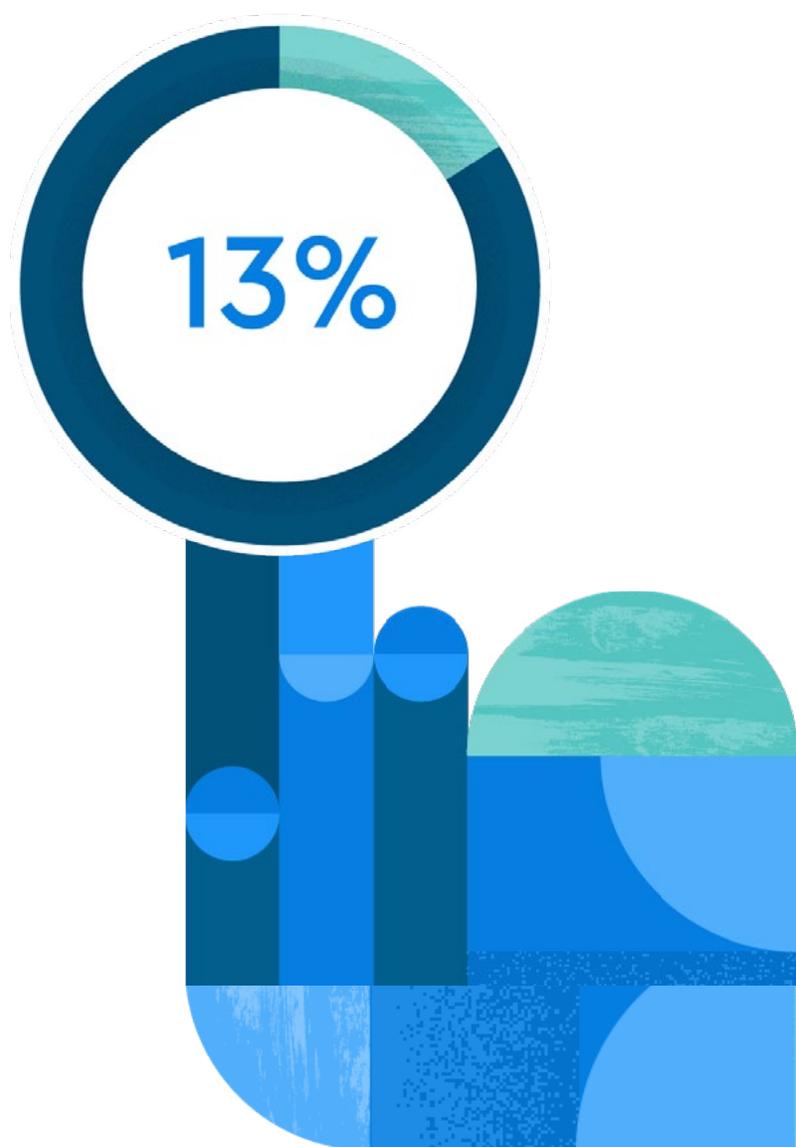


Seuls 13 % affirment clairement pouvoir accéder aux données et informations requises pour fournir des services consultatifs à haute valeur ajoutée à leurs clients.

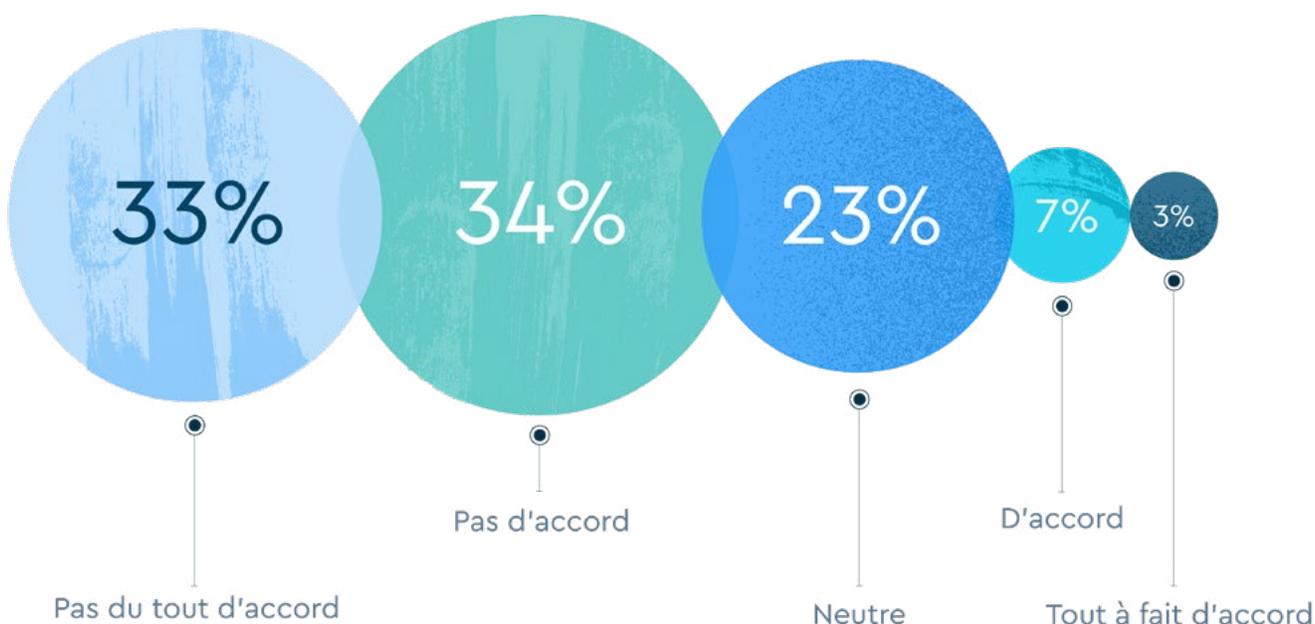
Près de la moitié ne le peuvent pas ou ne savent pas. Les services consultatifs reposent sur les données et les informations. Dès lors, comment parviendront-ils à se développer sans elles ?

La fourniture de services consultatifs ne se limite pas à puiser des informations à partir de données, mais consiste également à être alerté des opportunités et des problèmes en premier lieu, puis à les partager avec le client en temps utile pour que celui-ci puisse prendre des mesures et ainsi améliorer ses performances.

Plus ces informations sont identifiées, partagées et exploitées rapidement, plus elles sont précieuses. En dépit de cela, seuls 10 % des répondants disposent de systèmes informatiques qui les avertissent automatiquement lorsqu'un client franchit un seuil de performance requérant leur attention.



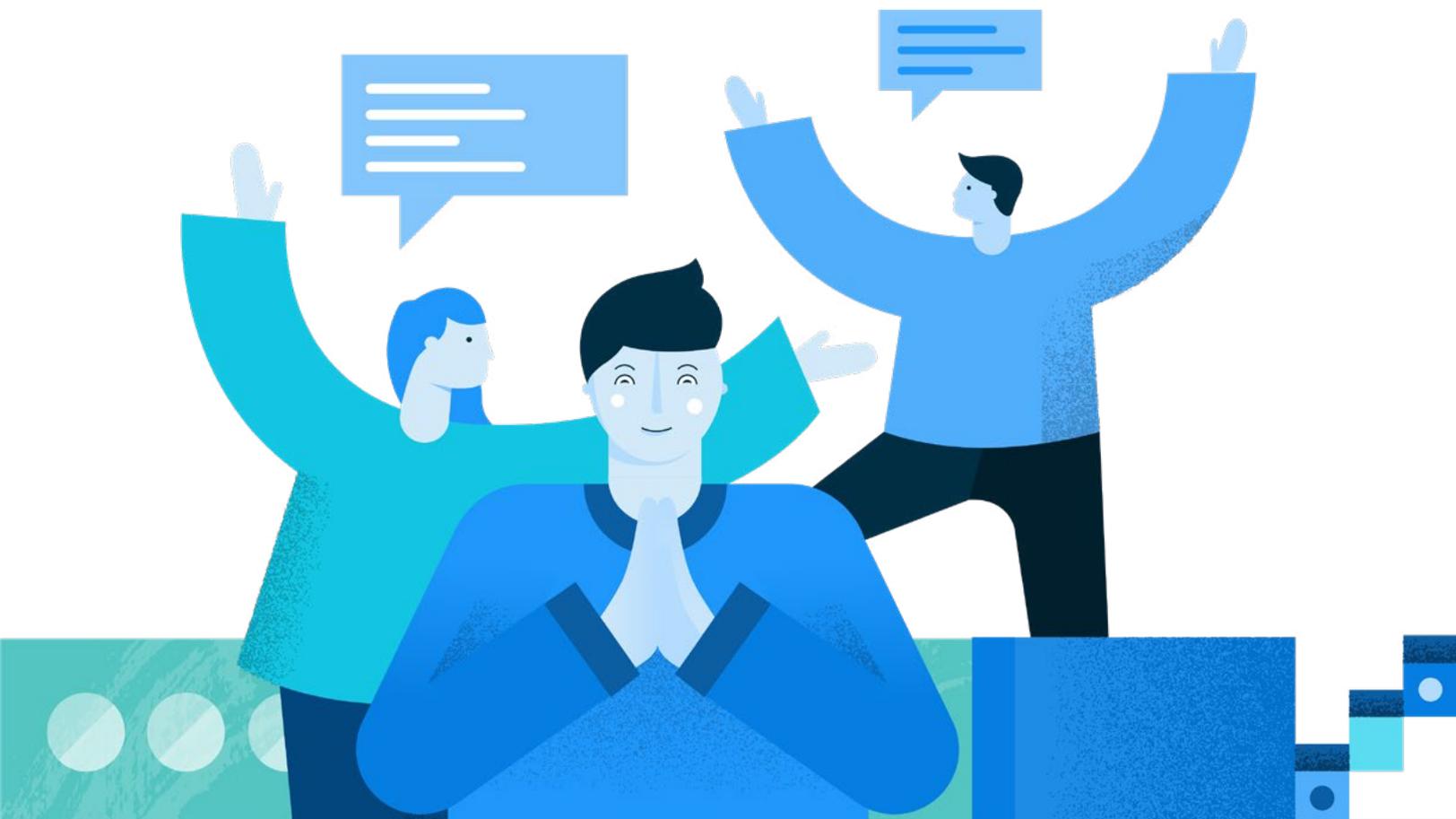
Mes systèmes informatiques m'avertissent automatiquement lorsqu'un client franchit un seuil de performance requérant mon attention, par ex. l'atteinte du seuil d'enregistrement TPS/TVA.



La pandémie a manifestement exercé un impact considérable sur les cabinets d'expertise-comptable, comme sur toutes les entreprises. L'incertitude opérationnelle a placé le simple « maintien des affaires courantes » en tête des priorités, ce qui semble avoir ralenti les avancées stratégiques pour bon nombre d'entreprises dans le cadre de leurs projets de transformation numérique,

mais amélioré les communications, la collaboration et la gestion des données.

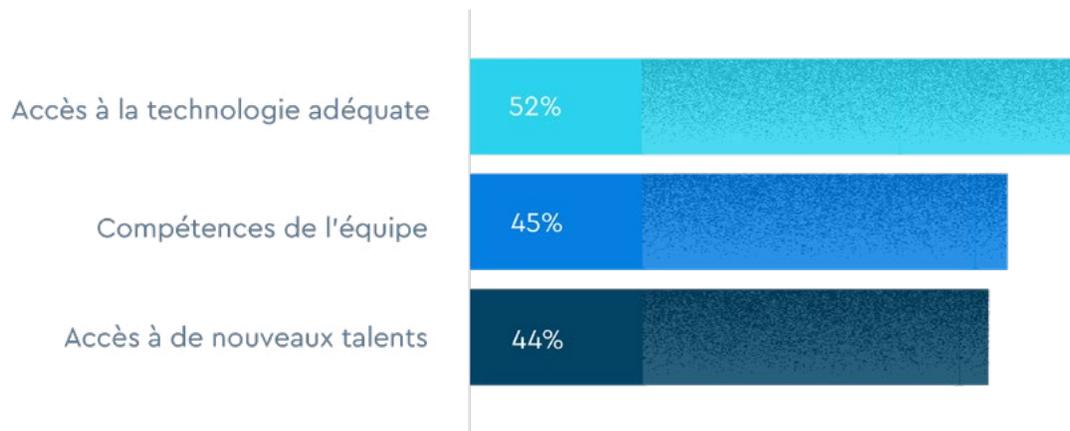
Après un an de progrès limités dans le domaine de la transformation numérique, les entreprises devront redoubler d'efforts pour regagner le terrain perdu en matière d'utilisation de technologie et ainsi concrétiser leurs ambitions consultatives.



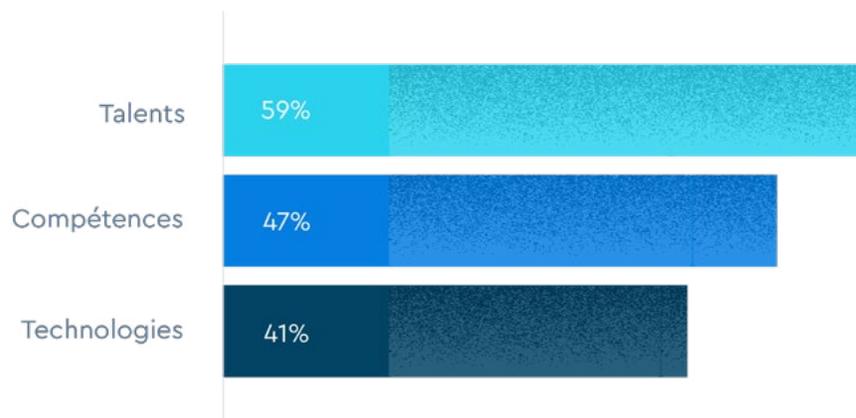
Quels facteurs entravent la réussite future ?



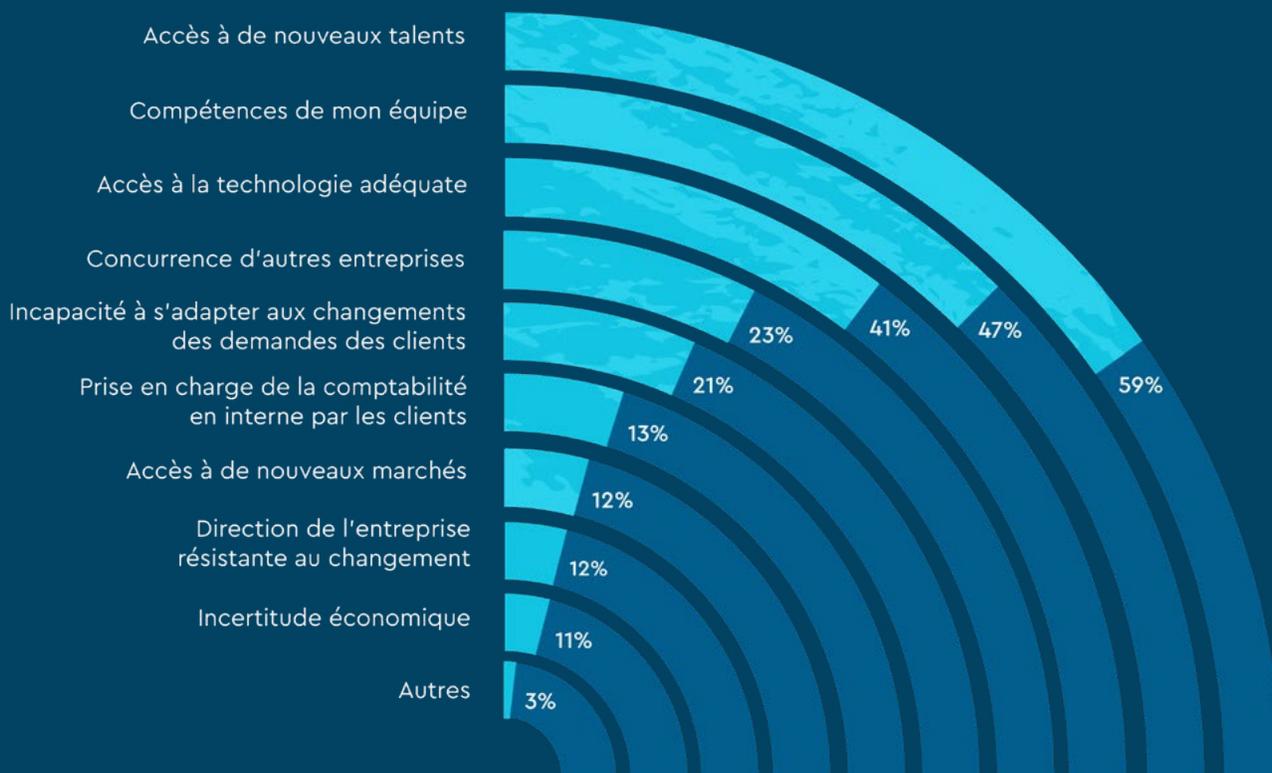
Dans le rapport de 2020, les répondants ont mis en exergue trois priorités majeures pour leur réussite de demain :



Cette année, la tendance s'est renversée. Désormais, leurs priorités sont les suivantes :



Quelles sont les principales priorités pour votre réussite future ? (Plusieurs réponses possibles.)





Il existe diverses raisons potentielles à ce revirement :

Faire face à la pénurie de talents

Dans un récent rapport de l'Union européenne, [les comptables figurent parmi les métiers en pénurie à travers l'Union européenne](#). En effet, au moins neuf pays font état d'un manque de compétences au sein de la profession. L'incapacité d'une entreprise à trouver les talents adéquats exercera une incidence significative sur les plans de croissance à venir.

Comblé le déficit de talents

Le manque d'expérience technologique et de compétences consultatives constitue-t-il un frein pour les entreprises ? Si elles doivent mobiliser un soutien interne enthousiaste en faveur du changement, les entreprises doivent cependant aussi s'engager à former leurs collaborateurs existants afin qu'ils disposent des compétences techniques et consultatives nécessaires à la réussite future.

Outre les aptitudes numériques traditionnelles, les comptables devront acquérir des capacités

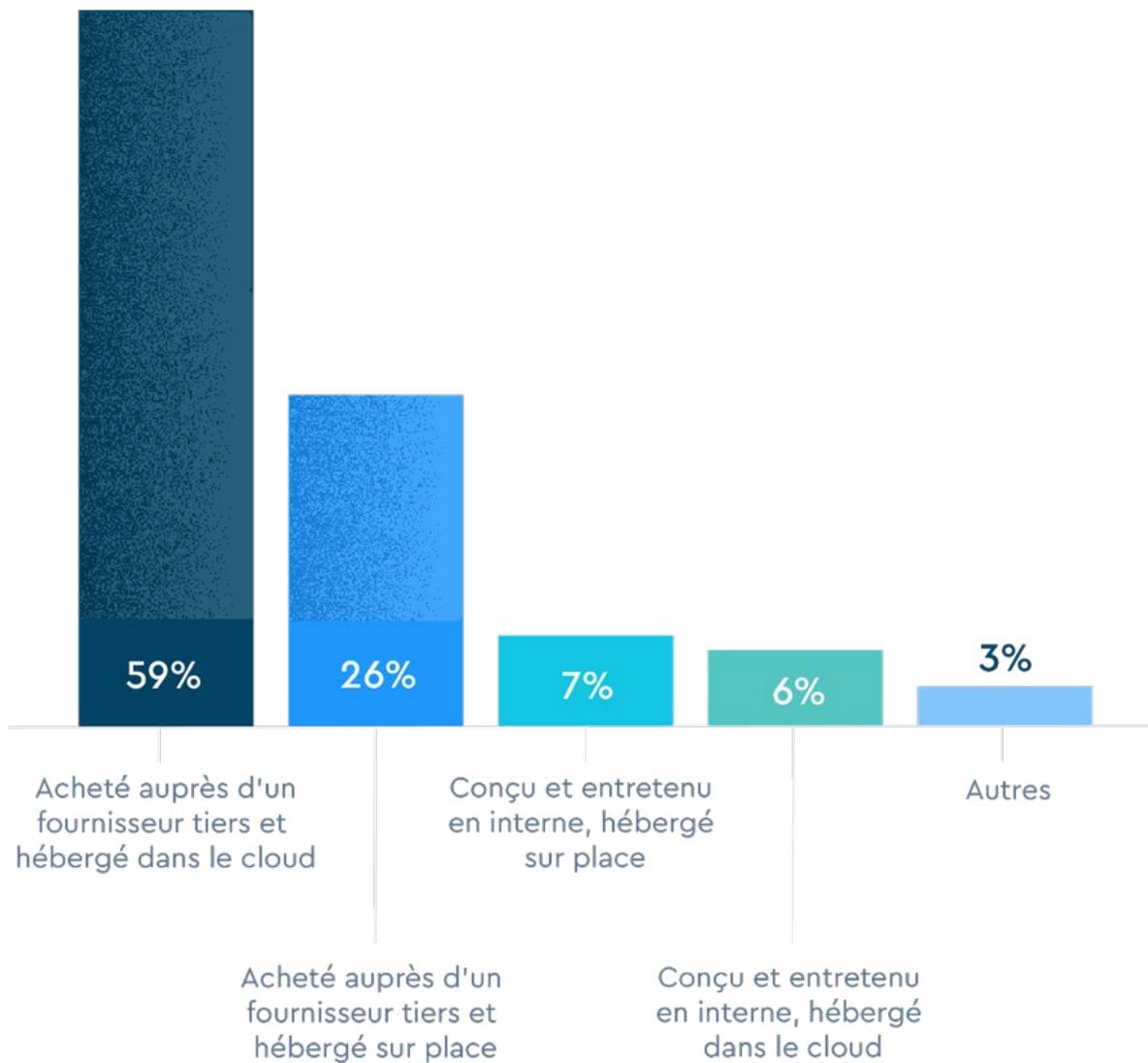
relationnelles et consultatives. Certes, la technologie peut contribuer au traitement des données et fournir des informations, mais ce sont les comptables qui exploiteront ces connaissances, noueront une relation de confiance avec leurs clients et les soutiendront lorsqu'ils mettront à profit ces enseignements.

Trouver la technologie adéquate à long terme

La bonne nouvelle, c'est que plus de la moitié (59 %) des répondants exploitent un logiciel tiers hébergé dans le cloud, tandis que 26 % disposent d'un hébergement sur place. On constate une légère hausse du taux d'adoption du cloud au cours des 12 derniers mois (de 50 à 59 %). Cependant, le rythme du changement suggère que les entreprises n'utilisent toujours pas une technologie qui réponde vraiment à leurs objectifs à long terme.



Quelle situation décrit le mieux votre logiciel actuel ?

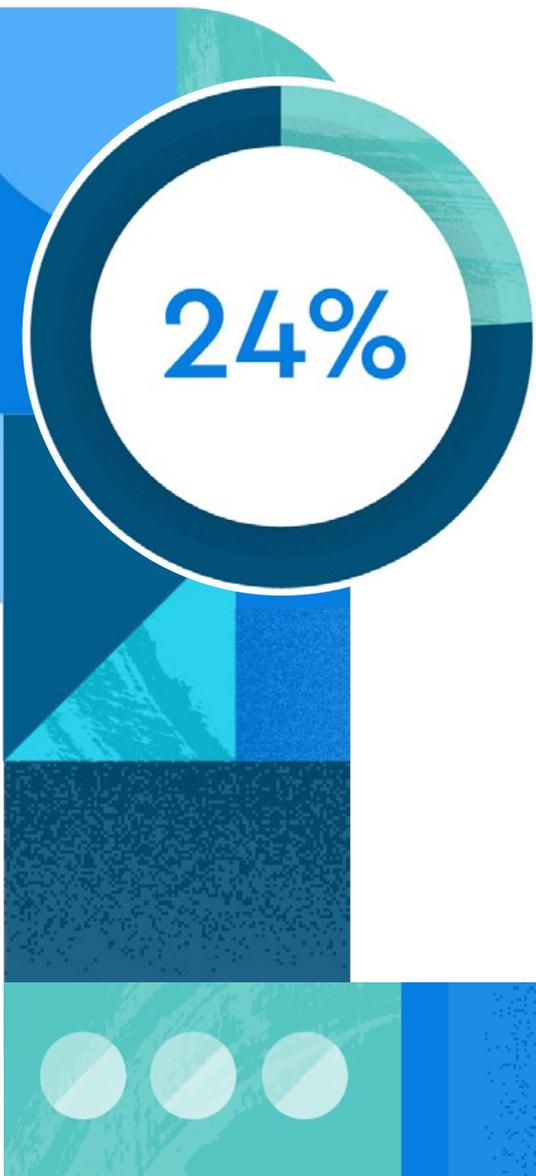


Le maintien d'une technologie ancienne ou obsolète constitue un frein à l'innovation et au progrès. De nouvelles technologies apparaissent régulièrement, et les entreprises devraient évaluer si et comment celles-ci pourraient les aider à atteindre leurs objectifs consultatifs.

À peine 24 % réexaminent leur technologie une fois par an et perdent ainsi des moins de progrès potentiel. Par ailleurs, 6 % attendent encore plus longtemps, reportant leur révision jusqu'à ce que leur licence ou abonnement arrive à échéance.

Or, la technologie joue un rôle crucial dans la transformation des entreprises. Dès lors, les partenaires doivent en permanence se montrer attentifs au potentiel qu'offrent les nouvelles technologies, ainsi qu'à la contribution de celles-ci en vue de leur avenir consultatif.

La transition vers le cloud s'avère encourageante, et les restrictions liées à la pandémie ont incontestablement joué un rôle dans cette évolution. Cependant, les entreprises doivent considérer le développement actuel de leur technologie comme la clé de leur programme d'affaires et d'innovations.



24%

À quelle fréquence redéfinissez-vous vos exigences en matière de technologie ?

5%

Lorsqu'un client nous demande de prendre en charge une nouvelle technologie

46%

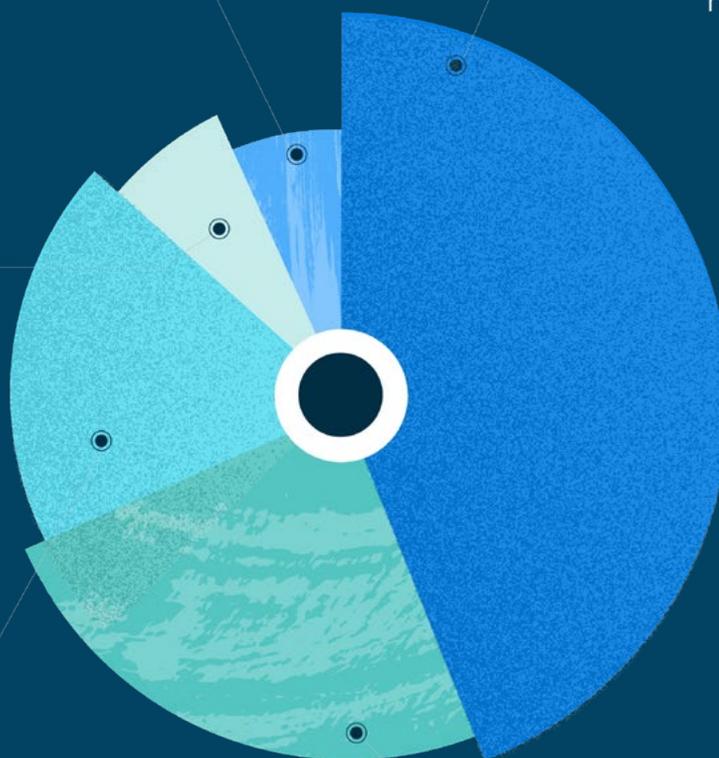
Lorsque nous entendons parler d'une nouvelle solution

6%

Lorsque nos licences ou abonnements arrivent à échéance

19%

Tous les 6 mois

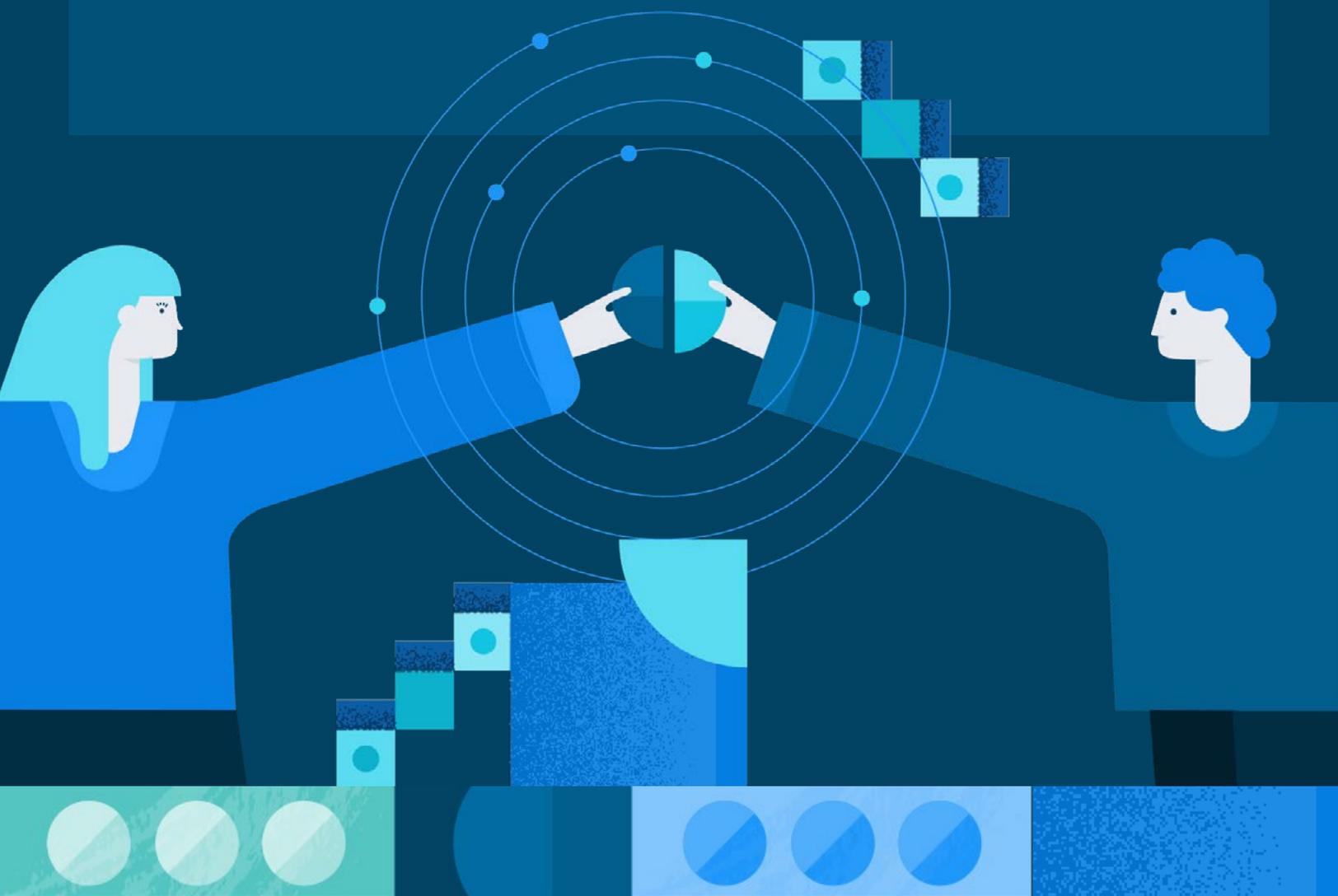


24%

Une fois par an

Conclusion

comblez le fossé. L'heure est venue de passer à la vitesse supérieure





Cette année s'est avérée en tous points singulière.

Dès lors, les résultats de ce sondage sont probablement impactés par un changement accru des méthodes de travail appliquées au sein des entreprises.

La quasi-totalité des entreprises sondées ont accru leur utilisation de la technologie, principalement pour maintenir leur productivité et améliorer la collaboration dans le contexte du télétravail.

Si le maintien opérationnel constituait peut-être l'objectif de ces changements, mais ceux-ci ont indirectement stimulé la transformation numérique. Désormais, davantage de données financières sont stockées sous forme numérique à l'aide de plateformes basées sur le cloud. Les entreprises peuvent ainsi extraire des données à partir de sources multiples et travailler en collaboration. En plus de resserrer la collaboration entre collègues, ces mêmes solutions

basées sur le cloud permettent également de collaborer plus étroitement avec les clients.

Malgré ces progrès fondamentaux dans les données et la collaboration, il reste encore beaucoup à accomplir. Le changement d'orientation depuis les rapports de conformité vers les services consultatifs constitue une priorité évidente, mais la majorité des entreprises restent mal équipées pour y parvenir. Si la pandémie a retardé d'un an le développement, à présent, l'heure est venue d'accélérer la cadence, d'œuvrer davantage en faveur de la transformation numérique et de combler le fossé engendré par les événements de 2020 et 2021.

Conclusions principales

88 % des cabinets d'expertise-comptable ont accru leur utilisation de la technologie pour gérer les changements provoqués par la pandémie.

Si cette situation a engendré des avantages tactiques en matière de continuité opérationnelle, elle n'a guère contribué à une **transition stratégique dans les modèles d'entreprise** ou flux de revenus.

Le pourcentage de revenus issus des services consultatifs est resté stationnaire depuis notre dernier rapport, ce qui indique que peu de progrès ont été réalisés dans la transition des services aux clients.

Davantage **d'entreprises travaillent désormais avec des données en temps réel**, mais elles doivent mettre en place des processus cohérents et des flux de travail automatisés.

Moins d'un tiers (31 %) des entreprises peuvent obtenir des informations en comparant les données à travers leur portefeuille de clients, ce qui limite considérablement leurs capacités consultatives.

Après une année hors du commun consacrée au maintien des affaires courantes, **les entreprises doivent accélérer leurs initiatives en matière de transformation** pour parvenir à concrétiser leurs ambitions consultatives d'ici 2025.

Découvrez ce que nos clients pensent des résultats de notre étude.

Inscrivez-vous à notre webinaire au cours duquel des clients de Silverfin se joindront à nous pour partager leur point de vue sur les résultats de l'étude et discuter de la manière dont ils envisagent le développement dans les 12 prochains mois.

[Inscrivez-vous ici](#)

