

La digitalisation s'accélère et la charge de travail augmente

Les cabinets comptables profitent de l'impulsion de la crise sanitaire pour accélérer leur transition numérique. C'est ce qu'il ressort d'une enquête sur les répercussions du COVID-19 menée par Wolters Kluwer Belgique auprès de 350 experts-comptables en septembre 2020. En voici les principales conclusions.



1 La facture digitale a le vent en poupe : + 33 %

Avant la pandémie, un peu plus d'un quart (27 %) des entrepreneurs envoyaient leurs factures au format digital à leur expert-comptable. Désormais, ils sont plus d'un tiers (35,9 %) à le faire, soit une augmentation de 33 % en l'espace de quelques mois seulement. Quant à la probabilité que les clients continuent à leur envoyer les factures de manière digitale après la crise, les experts-comptables prévoient que 4 clients sur 10 procèdent de la sorte. Avant la pandémie, à peine 18 % des experts-comptables recevaient des factures digitales de plus de la moitié de leur clientèle; ils sont à présent 30 %.

2 Hausse des demandes de conseils pendant la crise sanitaire

Les entrepreneurs ont fait massivement appel aux experts-comptables pendant la pandémie. D'ailleurs, 48 % des répondants confirment avoir été plus souvent contactés pour des conseils qu'avant la crise. La moitié d'entre eux (50 %) déclarent même avoir reçu plus de questions de leurs clients dont la planification financière personnelle était mise à mal par la situation actuelle.



3 Quatre cabinets sur dix cherchent à diminuer leur charge de travail

La hausse de demandes de conseils et de la pression administrative étouffe les experts-comptables. Quatre cabinets sur dix indiquent vouloir faire de la diminution de cette charge de travail leur priorité absolue dans le futur proche. Pour trois cabinets sur dix, le maintien de leur portefeuille client actuel est un autre objectif majeur.



4 WhatsApp et les vidéoconférences s'imposent

La crise sanitaire bouleverse également les communications. Plus de six experts-comptables sur dix (61 %) déclarent avoir davantage recours à la vidéoconférence depuis le début de la pandémie. Et plus de la moitié (52 %) ont bien l'intention de continuer sur cette lancée, même après la crise. A côté du téléphone, des e-mails et des visites des clients, la vidéoconférence est aussi, depuis la crise, le moyen préféré de communication avec les clients pour 45% des répondants. Pour 32 % des répondants, WhatsApp l'emporte sur LinkedIn, Facebook et Twitter, tandis que 27 % lui préfèrent leur portail client.



45%



32%

5 La digitalisation, priorité indétrônable

Bon nombre d'experts-comptables font part de leur intention de poursuivre leur transformation digitale. Pour 47 % des personnes interrogées, les investissements en outils digitaux, comme des scanners, un système de facturation électronique ou encore un portail client, sont même leur priorité absolue. Et bien sûr, le télétravail renforce encore l'importance de la digitalisation. Ainsi, 54 pourcent des experts-comptables souhaitent travailler plus à domicile, même après la crise. Plus d'un cinquième des répondants (21 %) souhaitent accompagner leurs clients dans la transition digitale de leur propre entreprise.



47%



54%