

Les entreprises semblent moins impactées par le report puisque seulement 35 % d'entre elles mettent en pause leur plan d'action et 21 % se disent plus confiantes du fait du report de la réforme.

DES CABINETS DANS UNE DÉMARCHE PLUS OPÉRATIONNELLE

Une transition plus enclenchée

La 3^e édition du baromètre montre l'évolution positive de la maturité des cabinets et des entreprises. La question centrale n'est plus « Est-ce une bonne idée ? », mais « Comment vais-je être prêt ? ». 68 % des cabinets y voient une opportunité, contre 56 % en juillet 2023. Cette conviction renforcée dans les effets positifs de la réforme les pousse à enclencher la transition, et près de la moitié sont déjà opérationnels ou en déploiement.

La progression est aussi liée à une meilleure connaissance de la réforme, notamment grâce aux formations, très appréciées des participants, dispensées par les CROEC et le CNOEC. En appréhendant mieux l'écosystème de la facturation électronique, les cabinets sont à même de repenser leur stratégie et deviennent plus enclins à tester des outils. Une fois formés, ils sont alors plus à l'écoute des besoins des entreprises. Certains cabinets diffusent des questionnaires ou rencontrent déjà les entreprises pour récolter les attentes de leurs clients afin d'ajuster leurs offres. D'autres facteurs influent sur le plan d'action des cabinets : les informations disponibles sont plus concrètes qu'en 2023, les éditeurs exposants du 78^e Congrès ont présenté des solutions en conformité avec la facturation électronique,

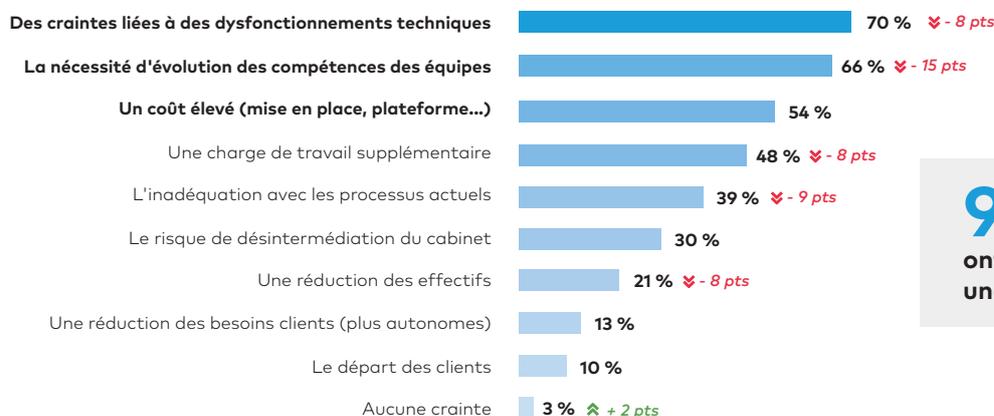
le CNOEC diffuse régulièrement des informations et la DGFIP commence à communiquer sur le sujet. Même si la liste des PDP immatriculées est toujours attendue et ne sera connue qu'au second semestre 2024, une première liste provisoire de candidats PDP, publiée en janvier 2024 et actualisée régulièrement, permet d'identifier les prestataires proposant des outils opérationnels à tester. Dans ce cadre, 7 cabinets sur 10 ont identifié avec précision la plateforme avec laquelle ils souhaitent travailler.

Des inquiétudes qui perdurent

L'heure n'est pas à l'euphorie pour autant. 97 % de la profession formule au moins une crainte quant à la réforme. Reste que tous les indicateurs relatifs aux inquiétudes sont en baisse par rapport à juillet 2023.

Quelles sont vos inquiétudes sur les changements que la facturation électronique va apporter dans le métier d'expert-comptable ?

Base : ensemble ; plusieurs réponses possibles (la somme est supérieure à 100 %) (414)



97 %
ont au moins
une inquiétude



Certes, les craintes d'ordre technique perdurent. Les trois premières causes d'inquiétude ciblent les risques de dysfonctionnement des outils et le problème de leur coût (PDP, OD, formation, mise en place...), et la nécessaire évolution des compétences des collaborateurs. Elles sont légitimes dans la mesure où de nombreux experts-comptables redoutent de revivre l'expérience malheureuse et encore douloureuse du Guichet unique.

Se pose également la question du choix de la PDP en fonction des besoins des clients, selon leur secteur d'activité, leur volumétrie de factures ou leurs cas d'usage spécifiques. Certains attendent que le CNOEC fournisse un benchmark des plateformes. Le cabinet devra-t-il proposer plusieurs PDP – une stratégie qui pose la question de la gestion des adaptations liées aux différentes plateformes et à leur interopérabilité – ou imposer une PDP unique à tous leurs clients ? La réponse dépendra bien sûr de la composition du portefeuille clients du cabinet et de la stratégie définie. Elle pourra ne pas être monolithique et recevoir des solutions différenciées

selon la typologie des clients. En 2024, les préoccupations des cabinets apparaissent beaucoup plus opérationnelles qu'en 2023, preuve que la profession s'est bien mise en marche. Les problématiques techniques sont néanmoins accompagnées par des questions d'ordre relationnel montrant, elles aussi, le passage à une phase opérationnelle de l'appropriation de la réforme.

Veiller au maintien des relations de confiance avec les clients et de la valeur ajoutée du cabinet

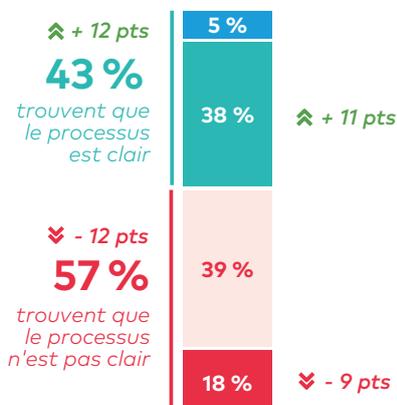
Sur le volet externe, c'est l'accompagnement des clients au changement sans altérer la relation de confiance qui interroge les cabinets. Comment traiter les clients peu ou pas digitalisés ? Comment maintenir une relation de proximité avec ses clients dans le cadre d'échanges nécessairement plus dématérialisés ? Comment démontrer la plus-value de l'expert-comptable face aux acteurs numériques ? Comment facturer plus dans un contexte de simplification des process et de gain de temps ?

Enfin, des craintes concernant la gestion RH et organisationnelle de l'équipe se font jour. Comment faire évoluer la mission des salariés affectés aux tâches de saisie ? La question est posée mais les réponses ne sont pas forcément trouvées à l'heure où les gains de productivité ne sont pas encore tangibles.

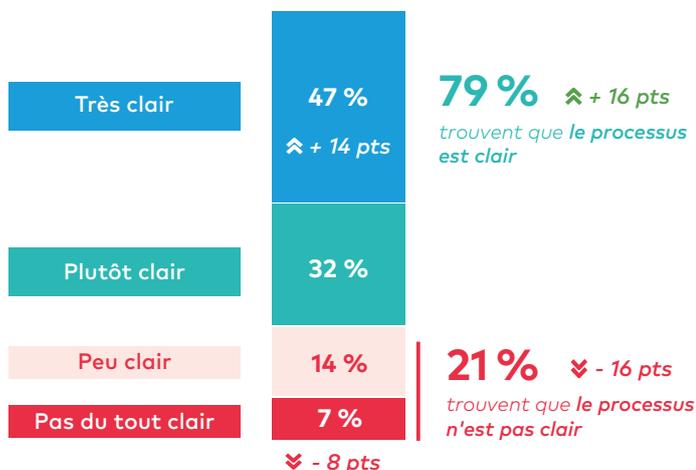
Côté entreprises, le baromètre révèle que 50 % des entreprises ont commencé la mise en œuvre de la facturation électronique ou ont un plan d'action défini. Pourtant, les cabinets ont une perception plus pessimiste de leurs clients puisqu'ils estiment que seulement 22 % de ceux-ci sont en action. Un résultat à relativiser car, même si 79 % des entreprises trouvent le processus de mise en place de la facturation électronique clair, elles maîtrisent en réalité assez mal le rôle des différents acteurs que sont les PPF, PDP et OD. Tout porte à croire que leur optimisme tient à un défaut de compréhension des conséquences pratiques du passage à la facturation électronique.

Le processus de mise en place de la facturation électronique est-il clair pour vos clients ?

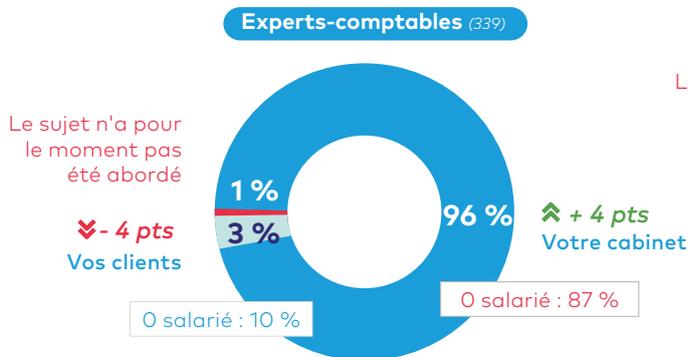
Experts-comptables (339)



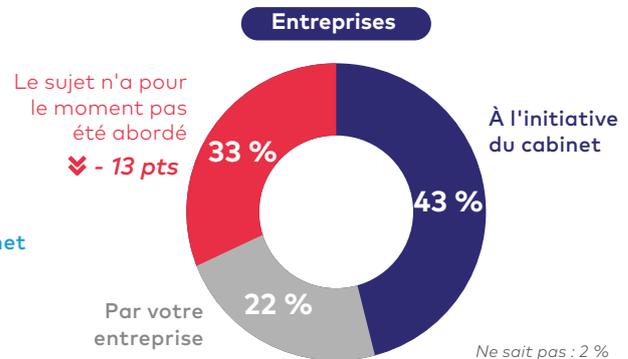
Le processus de mise en place de la facturation électronique est-il clair pour votre entreprise ?



Avec vos clients, qui a pris l'initiative d'aborder le sujet de la facturation électronique ?



La facturation électronique a-t-elle été abordée avec votre cabinet d'expertise comptable ?



Les cabinets, mieux placés pour apporter informations et conseils aux entreprises, ont donc un rôle d'accompagnement important à jouer auprès de leurs clients en 2024, d'autant que 33 % des entreprises affirment que le sujet n'a pas été abordé avec leur expert-comptable.

ÉVOLUTION DES MISSIONS DU CABINET : LE FUTUR DU MÉTIER

Si nombre de cabinets s'inquiètent pour leur avenir, certains anticipent l'évolution de leur rôle en évoquant deux missions sur lesquelles capitaliser.

Être un accompagnant

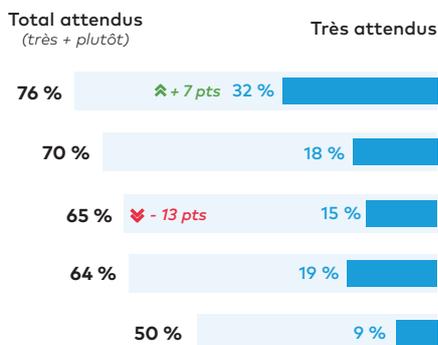
Tout d'abord, assurer un rôle d'accompagnement (voire de conseil lorsque l'organisation et la stratégie du cabinet le permettent) auprès des entrepreneurs. Pour les plus petites structures, cela peut être un guidage dans la digitalisation à l'occasion de la réforme elle-même. L'expert-comptable est la première source d'information pour 45 % des entreprises, et ce statut d'interlocuteur de premier niveau n'est jamais démenti. Cette offre peut s'étoffer avec une aide au choix des outils adéquats, ainsi que sur les volets technologique et méthodologique de l'automatisation, mais peut aussi

aller jusqu'à jouer un rôle de DAF externalisé en déléstant l'entreprise des tâches administratives liées à la facturation électronique. Les cabinets voient dans cette dernière l'opportunité d'apporter enfin à tous leurs clients un éclairage personnalisé, régulier et proactif attendu par les entreprises. Quel entrepreneur préfère recevoir de son expert-comptable des demandes de transmission de factures égarées plutôt que des tableaux de bord et des analyses de données ? Les missions liées au traitement des factures ne manqueront pas de donner un éventail de possibilités aux cabinets qui sauront s'en saisir.

Dans quelle mesure les accompagnements suivants sont-ils attendus par vos clients ?

Au moins un accompagnement attendu **88 %**

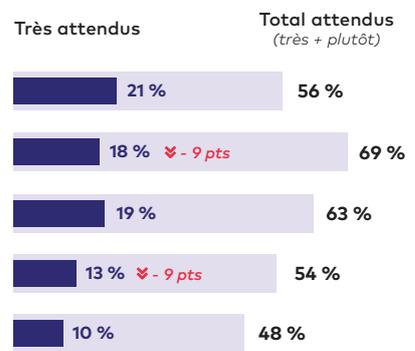
Experts-comptables (414)



Quelles sont les mesures d'accompagnement qu'attend votre entreprise de la part de son cabinet d'expertise comptable ?

Au moins un accompagnement attendu **81 %**

Entreprises (316)





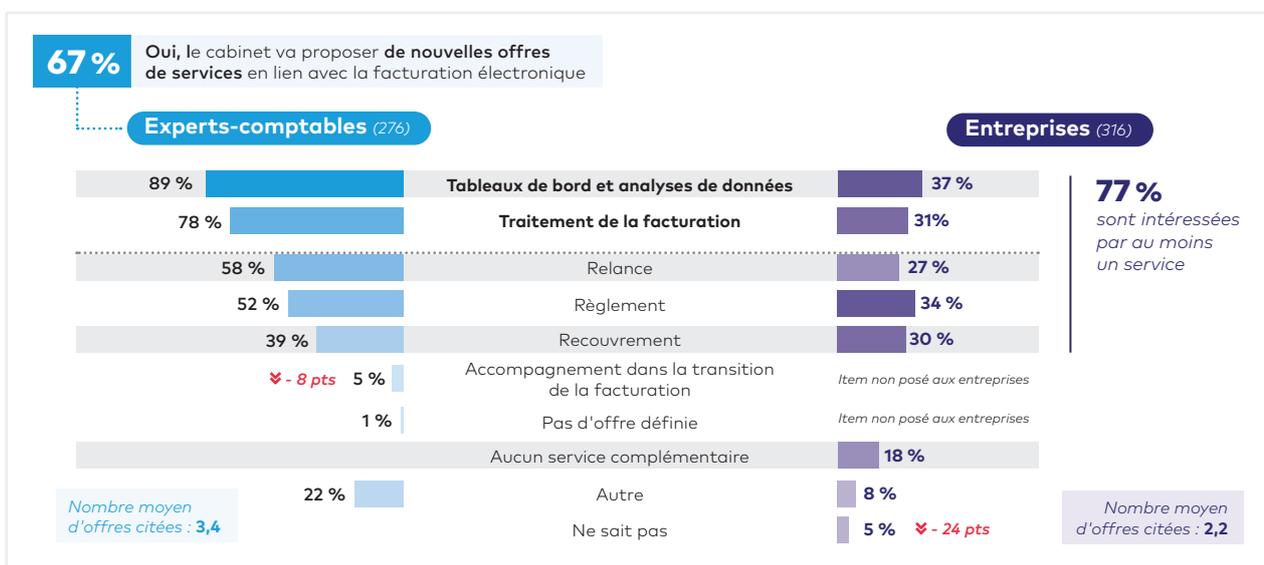
Proposer de nouveaux services de pilotage

La facturation électronique augmentée des nouveaux outils numériques constitue une opportunité pour l'expert-comptable d'accompagner son client sur le pilotage de son entreprise. La fraîcheur des données à sa disposition lui permet un suivi de l'activité, de la rentabilité, de la trésorerie en temps réel, de créer des prévisionnels et de formuler des alertes appelant à des prises de décision.

C'est également l'opportunité du full service qu'il peut proposer à ses clients pour les décharger des tâches administratives fastidieuses et faire évoluer ses collaborateurs sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Ainsi, 77 % des entreprises sont intéressées par une nouvelle offre de service que les cabinets pourraient proposer en lien avec la facturation électronique. La très classique demande de tableaux de bord figure en tête des attentes des entreprises. Avec des données en temps réel permettant

un suivi personnalisé, cette mission prendra enfin tout son sens et son essor commercial. Plus intéressant, les missions de traitement de la facturation pour le compte du client, de gestion des encaissements ou encore de relance client, voire de recouvrement amiable, font leur apparition dans la liste des services les plus attendus. La bonne nouvelle tient au fait que les offres qu'entendent proposer les cabinets sont en accord avec les attentes des clients. Les opportunités sont donc à saisir à condition d'adapter leurs services au niveau d'exigence du marché.



Des attentes vis-à-vis de l'Ordre

Elles sont au nombre de quatre :

- mieux définir les nouvelles missions liées à la facturation électronique en fonction de la structure du cabinet et du portefeuille clients ;
- identifier des formations pour les collaborateurs en charge de la saisie ;
- communiquer auprès des entreprises sur le rôle de l'expert-comptable et sa valeur ajoutée afin de l'aider à justifier ses honoraires ;
- définir un plan d'action pour renforcer la relation de confiance avec les clients.

QUEL EXPERT-COMPTABLE ÊTES-VOUS ?

Le baromètre fait émerger trois profils d'experts-comptables selon

leur avancement sur le déploiement de la facturation électronique.

Les « sereins »

Ce premier profil est constitué des professionnels en avance de phase. Leurs collaborateurs sont formés et ils ont débuté les tests des premiers outils à mettre en place. Ce sont des cabinets totalement dématérialisés et qui n'acceptent que des clients digitalisés. Ils s'attachent néanmoins à conserver un lien physique avec leurs clients et leur mot d'ordre est « On continue ! ».

Les « apprentis »

Ce deuxième profil, majoritaire, regroupe ceux qui ont adopté la dématérialisation des process mais qui conservent certains clients

réfractaires les obligeant à garder des process mixtes. Ce sont les plus affectés par le report mais 2024 sera pour eux l'année des tests d'outils.

Les « attentistes »

Ils représentent 25 % des cabinets sondés. La dématérialisation n'est pas systématisée, l'utilisation d'Excel reste prépondérante et leurs clients sont majoritairement réticents à la digitalisation. Ils pensent que l'obtention de la liste définitive des immatriculations est un prérequis pour commencer à étudier les outils. Plus inquiétant, ils admettent ne pas trop savoir par où commencer. Ce sont ceux qui ont besoin d'une aide importante pour digitaliser leur cabinet et accompagner leurs clients.

LES SEREINS

- ▶ Peu d'attentes réelles, ils restent en veille pour connaître la liste finale des PDP et concrétiser leurs choix déjà bien avancés.
- ▶ Seules des précisions sur les coûts et sur le maintien d'une relation pérenne avec leurs clients pourraient les aider.



LES APPRENTIS

- ▶ Ils attendent la liste des PDP et un accompagnement au choix de celles-ci selon les clients, secteurs, taille d'entreprise pour faciliter leur travail de benchmark.
- ▶ Des précisions sur les coûts et sur l'avenir de leur métier sont également attendues.
- ▶ Tout comme l'accompagnement à la gestion future de multiples PDP si les clients choisissent leur PDP.



LES ATTENTISTES

- ▶ Ils attendent la liste des PDP et un accompagnement au choix de celles-ci selon les clients, secteurs, taille d'entreprise pour faciliter leur travail de benchmark.
- ▶ Au-delà ils attendent également de l'accompagnement à la formation des clients : comment les convaincre, les accompagner, faire passer les non digitalisés sur cette réforme, guider les clients déjà équipés.
- ▶ Des précisions sur les coûts et sur l'avenir de leur métier sont également attendues.
- ▶ Tout comme l'accompagnement à la gestion future de multiples PDP si les clients choisissent leur PDP.

CONCLUSION : IL N'EST JAMAIS URGENT D'ATTENDRE

Quel que soit leur profil, la majorité des cabinets reste principalement dans l'attente de deux éléments. Tout d'abord, la publication de la liste des PDP immatriculées accompagnée d'un benchmark de leurs fonctionnalités pour conseiller les entreprises. À ce jour, seules 33 % d'entre elles ont choisi (ou pensent avoir choisi) leur PDP. La seconde attente majeure est relative à une communication massive auprès des chefs d'entreprise de la part de l'Ordre sur la valeur ajoutée de l'expert-comptable. Précisons ici que l'impact d'une communication nationale de la part de Bercy aurait un effet encore plus salubre. Il est à noter que 81 % des entreprises souhaitent solliciter leur expert-comptable pour les conseiller sur le choix de la plateforme et la mise en place de leurs process. La présence de l'Ordre lors du salon Go Entrepreneurs en avril dernier, avec un stand traditionnel proposant

des rendez-vous personnalisés avec un expert-comptable mais aussi avec la création d'un hub de la facturation électronique regroupant les principaux éditeurs, confirme la volonté d'être au plus près des entreprises. L'initiative a rencontré comme chaque année un franc succès puisque pas moins de 400 consultations y ont été assurées par des experts-comptables bénévoles, tandis que 12 conférences sur la facturation électronique ont été proposées sur les deux jours de l'événement.

Les signaux sont au vert, puisqu'une grande majorité des cabinets sont déjà opérationnels ou en cours de déploiement, montrant un niveau de préparation élevé malgré le report. Les experts-comptables conservent majoritairement une vision de la facturation électronique comme une opportunité à saisir pour le métier. Charge à eux d'être proactifs vis-à-vis de leurs clients pour les informer, les former et les conseiller.

Le 79^e Congrès abordera de nombreux points soulevés dans ce baromètre, comme la réalisation des missions de demain ou l'évolution des tâches des équipes. Ce sera l'occasion pour la profession de rencontrer les éditeurs, PDP candidates et opérateurs de dématérialisation pour affiner leur plan d'action. Alors, rendez-vous à Marseille !

POUR ALLER PLUS LOIN

Consultez l'espace e-FAC expert sur www.experts-comptables.fr (site privé de l'Ordre)