

MARIUS KLAUSER
DANIEL HERZOG

ENQUÊTE EXPERTSUISSE SUR LA DIGITALISATION 2019

Les tendances de la branche révèlent la nécessité d'agir

L'enquête Expertsuisse sur la digitalisation constitue une autoévaluation du secteur en matière de tendances, de solutions logicielles utilisées et de besoin de soutien, afin de relever ces défis. On assiste à un passage progressif du traitement des données à leur analyse.

Outre un soutien concret, le projet lancé par le Comité d'Expertsuisse visant à apporter une aide aux entreprises membres dans leur transformation numérique, comprend une analyse concernant le niveau de digitalisation, le besoin de soutien, ainsi qu'une évaluation de l'avenir de la branche. Sur la base des conclusions tirées de l'étude de 2017 [1] sur le niveau de numérisation, l'enquête de 2019 s'est concentrée sur la gestion concrète des exigences en la matière. L'analyse intégrée des tendances de la branche, de la nécessité d'un soutien de l'Association et du recours à des logiciels par les fiduciaires, illustre clairement la direction que prend la branche de l'audit et du conseil. 1038 membres d'Expertsuisse ont participé à l'étude entre mi-juin et mi-août 2019. Avec un taux de réponse de 11,8% et une large couverture incluant des entreprises de toutes tailles, de différents domaines et différentes régions, les résultats de l'étude peuvent être considérés comme représentatifs (cf. *tableau 1*).

1. CONSENSUS SUR LES TENDANCES DOMINANTES DE LA BRANCHE

Le secteur fiduciaire fait face à de nombreux défis quant à son évolution future. Ces tendances reposent tant sur des bouleversements sociétaux que sur des changements technologiques. Ces deux phénomènes mènent à une utilisation accrue des outils numériques et à une adaptation de processus et de modèles d'entreprise entiers (cf. *tableaux 3 et 4*).

Sur quinze scénarios d'avenir, les sondés ont estimé que neuf étaient très pertinents pour les cinq années à venir (taux d'approbation supérieur à 2/3). Il est frappant de voir

que le besoin en nouvelles formes de travail, l'automatisation – ou une nouvelle gestion des activités routinières – et de nouvelles offres de services dans le domaine non réglementé et personnalisé ont obtenu la plus forte approbation. En revanche, les scénarios d'avenir présentant des changements fondamentaux dans les règles du jeu du marché – de la technologie blockchain à l'externalisation de fonctions en passant par les réseaux de spécialistes – ont remporté nettement moins d'adhésion. Cette évaluation pour les cinq prochaines années est partagée par les participants à l'enquête, qu'ils soient ou non issus du secteur de l'audit et du conseil.

L'analyse détaillée des différents scénarios proposés révèle que l'influence des tendances est foncièrement moins importante pour les participants des petites entreprises de la branche, plutôt que pour ceux des grandes. De plus, selon la taille de l'entreprise, la pertinence des tendances varie considérablement. Ce résultat s'explique par les différences structurelles entre les clients, mais aussi par les différentes possibilités d'être confronté à la digitalisation. Ainsi, on constate que le thème le plus important pour les grandes entreprises sont les «nouvelles missions d'assurance suite aux évolutions sociétales et légales» (79% contre 69% pour les petites entreprises). Sur la base des chiffres, on peut supposer que les petites entreprises se concentrent surtout sur les facteurs «accroissement de l'efficacité» et «proximité avec les clients» (sur des marchés de niche), tandis que les grandes entreprises, après des années d'augmentation de l'efficacité de leur activité principale, misent à l'avenir davantage sur l'élargisse-



MARIUS KLAUSER,
DIRECTEUR ET CEO
D'EXPERTSUISSE



DANIEL HERZOG,
RESPONSABLE
DIGITALISATION
D'EXPERTSUISSE

ment de leurs activités, en d'autres termes, sur de nouvelles offres de prestation.

1.1 Priorité n° 1: le manque de main d'œuvre qualifiée nécessite de nouvelles formes de travail. La pénurie de main d'œuvre qualifiée nécessite de nouvelles formes de travail, avec notamment un ajustement plus poussé de l'environnement de travail et des profils professionnels aux besoins et aux attentes des collaborateurs. Des notions telles que modèle de temps de travail, autonomie, culture, aménagement des places de travail et infrastructure informatique gagneront en importance dans la «chasse aux talents». Il sera par ailleurs possible de pallier une partie de cette pénurie grâce à de nouvelles automatisations, mais cela concernera davantage les collaborateurs spécialisés que les experts.

1.2 Priorité n° 2: automatisation et autre gestion des activités routinières. Grâce à une automatisation maximale des activités routinières dans la comptabilité, la présentation des comptes et l'audit, et grâce aux systèmes d'assistance intelligents correspondants, les tâches seront moins délocalisées vers les juridictions offshores. De nouvelles possibilités s'offriront en outre aux petites entreprises, leur permettant ainsi de proposer des offres compétitives. L'intelligence artificielle remplacera des activités humaines pour lesquelles toute automatisation restait jusqu'à présent inimaginable. Le nettoyage des données, aujourd'hui encore très fastidieux, sera par exemple réalisé par un système intelligent, non seulement pour les données structurées (chiffres), mais aussi de plus en plus pour les données non-structurées (analyse automatisée de contrats, etc.). Les spécialistes devront donc acquérir de nouvelles compétences, voire les approfondir, afin de savoir paramétrer les systèmes et interpréter les résultats.

1.3 Priorité n° 3: nouvelles missions d'assurance. En raison des évolutions sociétales et légales, de nouveaux services de confiance sont à prévoir tels que la vérification de l'analyse de l'égalité des salaires, le rapport sur le développement durable, ou encore des systèmes de protection des données et de compliance, pour n'en citer que quelques-uns. Avec ses contacts clients, son expérience et la confiance qui lui est accordée – grâce à son indépendance et à sa compétence –, la branche est parée pour endosser un rôle important sur ce nouveau marché.

2. PROTECTION DES DONNÉES ET OPTIMISATION DE L'INFRASTRUCTURE IT

Toutes tailles confondues, les entreprises sondées font preuve d'un grand intérêt pour une aide de la part d'Expertsuisse (cf. *tableau 5*). Pour plus de la moitié des participants, les thèmes proposés ont suscité un intérêt soit élevé, soit moyen. En premier lieu viennent les sujets «protection des données» (76%), «signature électronique/identité électronique» (72%) et «optimisation de l'infrastructure IT, cloud compris» (66%). Les sujets suivants ont suscité un intérêt moyen (env. 60%): «logiciels professionnels», «logiciel d'optimisation de l'interaction avec les clients» (p.ex. CRM ou plate-forme pour documents), «travailler en réseau» et «ges-

tion IT». En revanche, si l'on considère les trois catégories de taille séparément, il est clair que ce sont les fiduciaires de taille moyenne (de 11 à 500 collaborateurs) qui sont le plus intéressées par une aide (68%). Les petites entreprises (de 1 à 10 collaborateurs) sont 64% à être intéressées. Avec 54%, l'intérêt est le moins marqué dans les grandes sociétés d'audit et de conseil (plus de 500 collaborateurs). Ces dernières traitent actuellement déjà ces thèmes en interne. En revanche, les entreprises les plus petites soit estiment que ces thèmes sont peu pertinents, soit ne se sont volontairement pas encore lancées dans ces thèmes complexes pour des raisons stratégiques ou tactiques.

3. RECOURS CIBLÉ AUX LOGICIELS STANDARDS POUR UN NIVEAU DE DIGITALISATION ENCORE PLUS ÉLEVÉ

L'enquête Expertsuisse sur la digitalisation a, en 2019 et pour la première fois, étudié, sur un large échantillon, le recours aux logiciels dans la branche de l'audit et du conseil. On obtient un aperçu intéressant pour la question concernant l'utilisation de logiciels et, le cas échéant, de logiciels standards ou développés en interne. La saisie de la comptabilité et des prestations constitue depuis toujours l'activité principale d'une fiduciaire. Il n'est donc pas étonnant que presque tous les sondés utilisent un logiciel standard pour cette tâche. Environ trois quarts d'entre eux y ont recours pour les systèmes de mandat, de fiscalité et d'audit. À peu près la moitié en utilisent un pour optimiser leur interaction avec les clients (des systèmes de gestion documentaire aux systèmes CRM, en passant par les plates-formes d'échange avec les clients et les solutions cloud). À peine un quart se servent de logiciels standards d'analyse de données, ce qui est surprenant car les outils d'analyse de données sont nécessaires pour passer avec succès du traitement des données à leur analyse. Les grandes sociétés d'audit et de conseil emploient beaucoup plus ces outils que les petites entreprises, même si ces petits prestataires comptent parmi eux des précurseurs innovants.

4. DES MARCHÉS DE PRESTATAIRES DE LOGICIELS STANDARDS À DIFFÉRENTS STADES D'ÉVOLUTION

Afin d'avoir une vue d'ensemble des logiciels utilisés dans les différentes fonctions et dans les différents domaines d'activité, les réponses des sondés n'ont pas été évaluées au niveau des participants mais des entreprises, contrairement aux autres thématiques [2]. L'analyse révèle que, dans la pratique, les diverses catégories de logiciels ne se délimitent pas de façon nette et que, pour certains thèmes, le produit utilisé n'est pas optimal. En effet, on recourt alors à un logiciel déjà utilisé pour d'autres tâches, notamment le programme Office standard.

Pour chacune de ces thématiques, les marchés de prestataires de logiciels standards se trouvent à des stades de développement différents (cf. *graphique*). Si le marché connaît depuis longtemps une très forte concentration dans le domaine de la fiscalité – ce qui indique qu'il existe des obstacles à l'accès au marché –, les marchés des prestataires des nouvelles thématiques (gestion documentaire, plates-formes d'échange

avec les clients et cloud, analyse des données) sont encore nettement moins développés. Il est donc difficile de distinguer des favoris incontestés de la branche. En comparaison, on constate avec intérêt que le recours aux logiciels d'audit s'est imposé en peu de temps: 85% des entreprises employant des experts-comptables en utilisent un.

Les marchés de prestataires moins développés posent un défi aux fiduciaires dans leur recherche de solutions logicielles adaptées, d'où la demande de soutien auprès de l'Association que révèlent les résultats de l'enquête. Une plus grande transparence concernant les offres de logiciels pourrait répondre à ce besoin. En même temps, les réflexions et publications de l'Association donnent déjà une impulsion aux prestataires de logiciels et au développement de leurs produits. Le *tableau 2* liste, par ordre alphabétique, les progiciels les plus utilisés actuellement par les entreprises sondées. Cependant, dans le monde dynamique de l'informatique, de nouveaux prestataires apparaissent et leurs solutions logicielles commencent seulement à se vendre, d'où leur absence de cette liste.

5. TRANSFORMATION: UNE ÉVOLUTION PLUTÔT QU'UNE DISRUPTION

Expertsuisse accompagne de près les évolutions de la branche décrites plus haut et continuera de s'engager en faveur de

conditions-cadre judicieuses. Avec Expertsuisse Abilicor, une offre attractive a vu le jour. Non seulement elle sensibilise les entreprises d'audit et de conseil aux thèmes de la digitalisation, mais elle les soutient aussi, de la recherche d'idées et l'établissement des priorités entre elles à leur mise en œuvre, soit du passage concret du traitement des données à leur analyse.

Des offres de soutien complémentaires sous forme d'informations techniques (p. ex. sur la signature électronique) et de formations continues seront constamment développées et proposées [3].

Les résultats de l'enquête Expertsuisse sur la digitalisation 2019 révèlent que les sociétés d'audit et de conseil ne connaîtront pas de disruption complète ces prochaines années, mais plutôt une transformation numérique cohérente de leur propre modèle d'affaires et offre de prestations, ce qui augmentera la maturité numérique des clients et renforcera l'économie suisse. ■

Notes: 1) Cf. également Herzog, D., Klausner, M., Digitalisierung der Treuhandbranche, Expert Focus 2017/11, pp. 832–837. 2) Les entreprises qui ont cité un progiciel n'ont été prises en compte qu'une seule fois, même si plusieurs collaborateurs de l'entreprise en question l'ont également cité. Il était possible de citer plusieurs solutions logicielles pour une même thématique. 3) Cf. www.expertsuisse.ch/digitalisation

Tableau 1: **DÉMOGRAPHIE DES PARTICIPANTS**

Inscrits FR/DE		Participants				Taux							
8770		1038*				11,8%							
		Tous les participants				Au sein de la branche				En dehors de la branche			
		Taille de l'entreprise				Taille de l'entreprise				Taille de l'entreprise			
		Total	1-10 coll.	11-500 coll.	>500 coll.	Total	1-10 coll.	11-500 coll.	>500 MA	Total	1-10 coll.	11-500 coll.	>500 coll.
Tendances		1038	389	397	252	880	370	343	167	158	19	54	85
Besoin de soutien						838	354	330	154	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Logiciels						590	364	221	5	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Chiffres arrondis, certaines données étant incomplètes, la population est moindre pour les sous-questions.
* Seuls les participants ayant répondu à au moins une partie des questions ont été pris en compte.

Tableau 2: **PROGICIELS LE PLUS SOUVENT CITÉS EN FONCTION DE LA THÉMATIQUE**
(par ordre alphabétique)

Saisie des prestations	CRM	Gestion de mandats	Échange de données clients	Logiciel de comptabilité	Logiciel d'audit	Data Analytics	Fiscalité	DMS	Cloud
Abacus	Abacus	Abacus	Abacus	Abacus	BMD	ACL	Dr. Tax	BMD	Aucun leader car ne sont pas comparables
bmLeistung	BMD	BMD	Dropbox	Banana	CaseWare	Arbutus	Solution cantonale	DocuWare	
Excel	bmLeistung	Honoris	E-Mail	Bexio	Excel	BMD	TaxWare	ELO	
Honoris	Excel	Office/Excel	Nextcloud	Cresus	KMU audit	Excel		Filesystem	
Pebe	Honoris	Pebe	SharePoint	Sage	Revio	IDEA		Kendox	
Plato	Outlook	Plato	WinBiz	Topal	ReviPS	KMU audit		MS Office	
Siemi	Plato	Revio		WinBiz	RevisAudit	Power BI		M-File	
Vertec	Siemi	Siemi			Revitool	Qlik Sense		Plato	
WinBiz	Vertec	Vertec			SQPR	Revio		Vertec	
	WinBiz	WinBiz							

Seuls les progiciels utilisés par plus de 2,5% des entreprises sondées sont mentionnés.

Tableau 3: ANALYSE DES SCÉNARIOS D'AVENIR AU SEIN ET EN DEHORS DE LA BRANCHE

Scénarios d'avenir	Tous les participants			Au sein de la branche			En dehors de la branche		
	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses
Le manque de main d'œuvre qualifiée nécessite de nouvelles formes de travail	77	1		77	1		79	1	
Automatisation et autre gestion des activités routinières	74	2		74	2		75	2	
Nouvelles missions d'assurance	72	3		72	4		72	4	
Prestations personnalisées	72	4		73	3		66	9	
Le besoin en informations indépendantes croît	70	5		71	5		67	8	
Prestations disponibles 24 heures sur 24	69	6		69	6		67	7	
Nouvelles prestations dans le domaine non réglementé	69	7		68	7		72	5	
Nouveaux prestataires de solutions partielles	68	8		68	8		69	6	
De nouvelles réglementation modifient la révision des comptes annuels	66	9		65	9		72	3	
Réseau de spécialistes	58	10		57	10		63	10	
Nouveaux modèles tarifaires	55	11		54	12		60	11	
Externalisation complète de fonctions chez des sociétés fiduciaires	54	12		56	11		44	15	
La fidélité des clients recule	53	13		52	13		60	12	
La technologie blockchain s'impose	50	14		50	14		52	13	
Arrivée sur le marché d'acteurs all-in-one	45	15		44	15		50	14	

Aucun «Pas de réponse», % moyenne calculée, données graduées de 3 à 0

Classement: les couleurs mettent en évidence les écarts par rapport à tous les participants (1^{re} colonne)
Vert: élevé, rouge: faible, en gras: écart important

Tableau 4: ANALYSE DES SCÉNARIOS D'AVENIR AU SEIN DE LA BRANCHE SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE DES PARTICIPANTS

	Au sein de la branche			Participants d'entreprises de 1 à 10 collaborateurs			Participants d'entreprises de 11 à 500 collaborateurs			Participants d'entreprises de > 500 collaborateurs		
	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses
Le manque de main d'œuvre qualifiée nécessite de nouvelles formes de travail	77	1		74	1		79	1		80	1	
Automatisation et autre gestion des activités routinières	74	2		72	3		76	2		77	4	
Prestations personnalisées	73	3		73	2		74	3		70	9	
Nouvelles missions d'assurance	72	4		69	4		71	4		79	2	
Le besoin en informations indépendantes croît	71	5		69	5		70	6		77	3	
Prestations disponibles 24 heures sur 24	69	6		66	7		71	5		73	6	
Nouveaux prestataires de solutions partielles	68	7		64	8		69	7		75	5	
Nouvelles prestations dans le domaine non-réglementé	68	8		66	6		69	8		70	8	
De nouvelles réglementations modifient la révision des comptes annuels	65	9		60	9		66	9		72	7	
Réseau de spécialistes	57	10		59	10		56	12		54	14	
Nouveaux modèles tarifaires	56	11		56	11		57	11		56	13	
Externalisation complète de fonctions chez des sociétés fiduciaires	56	12		52	12		58	10		58	11	
La fidélité des clients recule	54	13		50	13		55	13		60	10	
La technologie blockchain s'impose	52	14		49	14		54	14		57	12	
Arrivée sur le marché	44	15		41	15		46	15		49	15	

Aucun «Pas de réponse», % moyenne calculée, données graduées de 3 à 0

Classement: les couleurs mettent en évidence les écarts par rapport à tous les participants (1^{er} colonne)

Vert: élevé, rouge: faible, en gras: écart important

Oui, considérablement Oui, en partie Peu Pas du tout

Tableau 5: BESOIN DE SOUTIEN

	Au sein de la branche Total			Participants d'entreprises de 1 à 10 collaborateurs			Participants d'entreprises de 11 à 500 collaborateurs			Participants d'entreprises de > 500 collaborateurs		
	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses
Liste de contrôle sécurité/protection des données informatiques	78	1		78	2		82	1		68	1	
Modèle Déclaration générale relative à la protection des données pour les sites internet/e-mails, etc.	76	2		80	1		79	3		61	3	
Modèle Déclaration de consentement pour le traitement des données	75	3		78	3		80	2		57	5	
Modèle Organisation Protection des données, profil de tâches, délégué à la protection des données, répertoire de données	73	4		75	4		77	4		56	7	
Q&A signature électronique, identité numérique	72	5		73	5		76	5		60	4	
Listes de contrôle pour l'introduction de systèmes de gestion documentaire	68	6		68	6		73	6		55	9	
Listes de contrôle pour l'évaluation de systèmes de gestion documentaire	67	7		67	7		72	7		56	8	
Q&A Cloud computing (première version disponible)	64	8		62	9		68	9		57	6	
Listes de contrôle pour l'évaluation de solutions Data Analytics	63	9		56	18		69	8		64	2	
Listes de contrôle pour l'évaluation de fournisseurs de service cloud	62	10		61	11		66	10		54	11	
Listes de contrôle pour l'évaluation de logiciels de taxation fiscale et de planification	62	11		64	8		64	15		53	12	
Listes de contrôle pour l'évaluation de logiciels de comptabilité	61	12		61	12		64	12		55	10	
Listes de contrôle pour l'évaluation de plates-formes d'échange de données clients	61	13		59	15		66	11		52	13	
Modèles de document Collaboration, Délégation à des indépendants, Personnel externe	60	14		62	10		62	18		48	17	

Tableau 5: **BESOIN DE SOUTIEN (SUITE)**

	Au sein de la branche Total			Participants d'entreprises de 1 à 10 collaborateurs			Participants d'entreprises de 11 à 500 collaborateurs			Participants d'entreprises de > 500 collaborateurs		
	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses	%	Rang	Répartition des réponses
Listes de contrôle pour l'évaluation de logiciels d'audit	59	15		58	16		64	13		50	16	
Q&A Collaboration avec les indépendants/ le personnel externe	58	16		60	13		61	19		47	19	
Modèles de contrat pour les prestataires informatiques	58	17		59	14		62	16		47	20	
Modèles de document: organisation, manuel d'exploitation IT	58	18		56	19		64	14		47	18	
Listes de contrôle pour l'évaluation de solutions CRM	57	19		57	17		62	17		45	22	
Liste de contrôle pour l'évaluation de fournisseurs de services informatiques	57	20		55	21		61	20		52	14	
Modèles pour la gestion de projets informatiques	55	21		53	22		60	21		49	15	
Liste de contrôle pour l'évaluation de solutions de gestion de mandats	54	22		55	20		56	22		47	21	

Aucun «Pas de réponse», % moyenne calculée, données graduées de 3 à 0

Classement: les couleurs mettent en évidence les écarts par rapport à tous les participants (1^{er} colonne)

Vert: élevé, rouge: faible, en gras: écart important

Oui, considérablement Oui, en partie Peu Pas du tout

Graphique: **RECOURS AUX LOGICIELS STANDARDS**

