

Evolution des métiers de l'expert comptable : Apports des NTIC et scénario d'avenir



Les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication (internet, intranet, etc...) ont révolutionné le monde économique durant les 10 dernières années.

En 7 années, le nombre d'internautes mondiaux a été multiplié par 10 (1 milliard en 2005 contre 100 millions en 1998)

Au Maroc, l'utilisation de l'internet durant les 3 dernières années a connu une évolution significative en particulier en raison des promotions tarifaires successives.

En terme d'objectifs quantifiés, le gouvernement souhaite atteindre 10 millions d'internautes en 2010.

La profession des experts comptables est fortement concernée par cette révolution technologique.

Actuellement, la révolution digitale au niveau de la profession comptable est largement engagée dans les grands cabinets appartenant à des réseaux internationaux. Par contre, au niveau des petits et moyens cabinets (effectif inférieur à 15 personnes), l'utilisation des NTIC n'est pas encore largement développée.

Pour les 5 prochaines années, l'essentiel des technologies qui permettent à un cabinet de performer dans un environnement dématérialisé existent déjà. D'ailleurs, certaines d'entre elles pourraient déjà être qualifiées d'anciennes technologies. Certains cabinets ont même développé des applications « maisons » pour dématérialiser plusieurs travaux.

Le challenge pour chaque dirigeant de cabinet

est d'encourager, au quotidien, l'adoption du progrès technologique ambiant aussi bien par ses collaborateurs que par ses clients.

Partager ses connaissances et travailler en mode collaboratif dans un monde interconnecté permet d'optimiser la gestion d'un cabinet d'expertise comptable mais il ne faut pas perdre de vue que toutes les NTIC mises en place dans un cabinet doivent être accompagnées d'un système de sécurité irréprochable en vue de protéger et de fiabiliser toutes les informations et données utilisées au sein du cabinet.

L'objectif de cet article est de montrer les apports des NTIC pour optimiser les activités de l'expert comptable

Il convient de signaler que nous ne prétendons pas être exhaustifs dans l'analyse des apports des NTIC dans la mesure où ces dernières évoluent rapidement et de ce fait nous ne pouvons cerner tous ses avantages.

I. Apports des NTIC pour optimiser la gestion des activités du cabinet

Il est à préciser tout d'abord que pour bénéficier des atouts des NTIC, le cabinet d'expertise comptable doit être équipé de matériels informatiques adéquats liés en réseau local et disposer d'une connexion Internet.

Les NTIC évoluent tellement rapidement qu'il paraît difficile de dresser une liste exhaustive de ces NTIC dont bénéficient ou peuvent bénéficier les cabinets d'expertise. Cependant, nous estimons qu'au niveau interne du cabinet elles apportent les principaux avantages suivants :

- **Un travail collaboratif permettant d'optimiser les activités du cabinet,**
- **Une amélioration de la productivité du personnel opérationnel,**
- **Une économie de coûts,**

1.1 Intérêt du travail collaboratif et du partage des connaissances

Les NTIC ont contribué au développement du travail collaboratif et au partage des connaissances.

Concrètement, l'espace collaboratif se manifeste à travers les principales technologies suivantes :

☐ Intranet

Il s'agit des technologies Internet appliquées au niveau du réseau de l'entreprise.

Intranet est un système performant de partage d'informations et de collaboration. Il consiste généralement en un ou plusieurs serveurs Web (technologie Internet) mis à la disposition des collaborateurs à travers un réseau local. Ce concept est ainsi né grâce à l'évolution de deux technologies, d'une part l'Internet et d'autre part le client-serveur.

L'intranet est un circuit fermé, non accessible par Internet. Les serveurs apportent toutes sortes d'informations propres à l'entreprise (bases documentaires, fichiers...) par le biais d'un logiciel de consultation, le navigateur. Un seul logiciel permet alors de rendre homogène l'ensemble des outils d'échange d'informations du cabinet.

☐ Groupware

Le groupware (travail en groupe) comprend l'ensemble des moyens matériels et logiciels mis en oeuvre pour autoriser le travail de groupe (transfert de données sur le réseau local, consultation de bases de données sur le réseau étendu, accès à des bases de connaissances, etc...). Le groupware désigne parallèlement un mode d'organisation de l'entreprise où les connaissances de chacun sont capitalisées et mises en commun pour un groupe de travail concernant un projet déterminé..

L'accès partagé à l'information dans le cadre de la rédaction en commun d'un document est un

des moyens mis à disposition par le groupware pour renforcer la coopération du groupe indépendamment des contraintes espace/temps. Il permet à un groupe de travail de rédiger un dossier partagé unique (exemple : dossier permanent ou annuel d'un client) dont chaque membre possède un niveau d'accès prédéfini (droit de lecture, de modification...). Il s'agit de la rédaction coopérative.

☐ Messagerie électronique

La messagerie électronique (ou e-mail) rend possible la communication entre tous les collaborateurs du cabinet. Ceux-ci peuvent alors échanger des informations (messages ou fichiers) instantanément sans contraintes d'espace ou de temps.

☐ Utilisation d'une base de connaissance (bibliothèque du cabinet) et la GED (gestion électronique des documents)

Dans le cadre de ses activités fonctionnelles, le cabinet d'expertise comptable peut mettre à la disposition de ses collaborateurs une base de connaissances électronique (bibliothèque électronique) utilisable sans contrainte de temps. Cette bibliothèque peut comprendre les éléments suivants :

- Réglementation générale,
- Réglementation sectorielle,
- Documents internes,
- Actualités,
- Modèle de rapports,
- Rapports et notes de synthèse émis,
- Etc...

En conséquence, et compte tenu de la gestion électronique des documents, chaque collaborateur pourra retrouver facilement la documentation dont il aura besoin dans le cadre de ce qui est offert dans la bibliothèque, soit en parcourant les thématiques, soit en faisant une recherche rapide par mot clé.

1.2 Optimisation de la productivité et de l'affectation des ressources

En vue d'optimiser la gestion de ses missions (missions d'audit ou de conseil), un cabinet d'expertise comptable gagnerait en efficacité et

en productivité s'il met en place un PGI (progiciel de gestion intégrée) adapté à la taille du cabinet et couvrant les domaines suivants : Planification, Production (réalisation des missions), Suivi budgétaire et Facturation. En ce qui concerne la gestion de la relation client, elle sera traitée en seconde partie.

➤ **Planification des missions**

Le PGI doit permettre d'optimiser la gestion du planning des missions par rapport aux ressources disponibles. Nous estimons que la planification est une fonction capitale au sein d'un cabinet. En effet, une meilleure planification permet des gains de productivité et des réductions de délais.

Le planning partagé permet de visualiser les affectations de chaque collaborateur ainsi que ses disponibilités éventuelles qu'il faudra exploiter.

➤ **Production (réalisation des missions)**

Périodiquement (en général, chaque fin de semaine), le collaborateur saisit ses temps affectés aux missions au niveau du module de la gestion des temps du PGI. Cet outil permet de quantifier et de chiffrer la valorisation de « la production », ce qui permettra au management du cabinet de suivre le taux d'affectation des collaborateurs. Il permet également de faire le point sur l'état d'avancement des missions.

➤ **Suivi budgétaire des missions**

Le suivi budgétaire des missions est effectué en comparant la production valorisée au budget de chaque intervention figurant sur la lettre de mission. Tout écart significatif devrait être expliqué : absence d'efficacité des collaborateurs, sous-estimation du budget initial négocié avec le client, etc...

➤ **Facturation**

La facturation doit être déclenchée en fonction de ce qui est prévu dans la lettre de mission (exemple : 1er acompte au démarrage de la mission, 2ème acompte à la remise du projet de rapport, le reliquat étant facturé à la remise du rapport définitif).

Le PGI permet d'éditionner les factures intégrées automatiquement dans la comptabilité.

1.3 Economie de coût

Dématérialisation (vers le Zéro papier)

A l'instar des autres pays, la tendance des dernières années au niveau de plusieurs cabinets au Maroc est à la dématérialisation des dossiers (dossier permanent, dossier de travail et dossier de synthèse) à travers l'utilisation de logiciels spécifiques. Exemple : certains cabinets utilisent des logiciels d'audit pour gérer une mission d'audit depuis son acceptation jusqu'à la livraison des produits finis (lettre de mission, mémo d'approche, revue analytique, papiers de travail, notes de synthèse, rapports, etc...).

Cette dématérialisation permet une économie non négligeable des frais administratifs :

- Réduction des charges d'impression de document (diffusion par messagerie, ou sur le réseau);
- Réduction de l'archivage papier, réduction du stockage de formulaires (base documentaire),
- Baisse de l'impression de plaquettes commerciales (présentation du cabinet sur Internet).

Télédéclaration : Vers une dématérialisation généralisée des déclarations sociales et fiscales au Maroc

Au Maroc, après la télédéclaration et le téléversement réalisés au profit des adhérents à la CNSS, on s'attend à une généralisation des téléprocédures. A terme, c'est l'ensemble des déclarations sociales et fiscales, mais aussi les paiements, qui devraient être concernés par la dématérialisation,.

En France depuis février 2002, les entreprises dont le chiffre d'affaires s'élève à plus de 15 millions d'euros sont contraintes de souscrire par voie électronique leurs déclarations de résultat fiscal et de TVA. Par ailleurs, depuis le 1^{er} avril 2002, la norme de transmission EDIFACT 67 est devenue la seule norme de télétransmission vers la Direction Générale des Impôts (DGI).

Le CSOEC (conseil supérieur de l'ordre des experts comptables) a créé le portail déclaratif www.jedeclare.com, en service depuis avril 2001. A la fin du premier semestre 2002, plus du quart des cabinets exploite le site pour les opérations de télédéclaration et télépaiement avec plus de 200.000 télétransmissions vers la DGI (660.000 à fin juin 2004). 2.700 cabinets d'expertise comptable ont adhéré au portail.

« jedeclare.com » garantit le bon acheminement des déclarations, ainsi qu'il permet de tracer les messages en émission comme en réception, afin de suivre en temps réel les procédures de télédéclaration.

Il est clair que la dématérialisation généralisée des déclarations sociales et fiscales engendrera des économies de coûts (rapidité de traitements, moins de papiers, etc...)

Economie des coûts de téléphone grâce à Internet

La messagerie électronique permet aux collaborateurs des cabinets de communiquer avec leurs clients nationaux et internationaux, d'où les avantages suivants :

- Diminuer les temps de communication (effet volume),
- Baisser le coût de communication (effet prix). Avec Internet, «on paie localement pour communiquer mondialement »

Economie en terme des frais de déplacement des collaborateurs

L'utilisation des NTIC (messagerie électronique, visioconférence, etc...) donne la possibilité de réduire certains déplacements inutiles.

II. Apports des NTIC dans l'optimisation de la gestion de la relation client

Les principaux apports des NTIC dans le domaine de la gestion de la relation client peuvent être résumés comme suit :

CRM

CRM (Customer Relationship Management) est un ensemble d'outils informatiques, matériels ou logiciels destinés à traiter les relations entre une

entreprise et ses clients ou prospects.

La Gestion de la Relation Client (GRC) ou CRM (Customer Relationship Management) est apparue à la fin des années 1990 comme un météore dans l'univers pourtant encombré de vedettes des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. Aujourd'hui, il existe plus d'un millier de progiciel de GRC, toute catégorie d'activité confondue.

Pour les cabinets d'expertise comptable, la Gestion de la Relation Clients (GRC ou CRM) constitue un support précieux de développement en mesurant le niveau de concrétisation des affaires. La GRC permet de créer un lien entre la prospection et la réalisation, entre l'offre et la production.

Parmi les panoplies des CRM existant sur le marché, le directeur d'un cabinet d'expertise comptable est amené à opter pour un logiciel adapté aux particularités de son cabinet (taille, etc...) couvrant le suivi et l'historisation des données relatives aux prospects, des contacts, des propositions commerciales, etc...

Messagerie électronique

La messagerie électronique a amélioré la qualité de la communication entre le cabinet et le client. En effet, la messagerie électronique (ou e-mail) rend possible la communication entre tous les collaborateurs d'un cabinet et ses clients. Ceux-ci peuvent alors échanger des informations (messages ou fichiers) instantanément sans contraintes d'espace ou de temps,

Ainsi, les documents suivants peuvent être communiqués aux clients rapidement : propositions commerciales, projets de notes de synthèse, de rapports, etc... un client appréciera certainement la réactivité du cabinet à travers des réponses rapides et précises.

Les clients peuvent répondre et émettre également rapidement des commentaires sur les documents du cabinet.

Jamais un moyen de communication n'a pu s'imposer aussi rapidement que le courrier électronique. En quelques années, le e-mail est devenu le moyen de communication le

plus répandu. L'information circule en temps réel par voie électronique, ce qui permet aux professionnels comptables et chefs d'entreprises clientes d'améliorer la gestion des affaires et le processus décisionnel.

☐ Extranet

On peut assimiler l'Extranet à un Intranet étendu. En d'autres termes, l'Extranet est la partie Intranet ouverte aux partenaires privilégiés (clients en particulier) tandis que le Web (ou l'Internet) est ouvert à tout le monde sans exception.

Mais le développement des Extranets n'a été possible qu'avec la montée de l'EDI (Echange de Données Informatisées). Il s'agit d'une technologie d'information qui consiste à effectuer des transactions entre partenaires d'affaires par l'envoi de documents (factures, déclarations fiscales...) sous forme électronique.

L'Extranet peut créer de nouvelles formes de travail sur des sites distants. Il peut favoriser le télétravail (le travail à distance). En effet, des auditeurs/consultants nomades ou « SBF » (Sans Bureaux Fixes) d'un cabinet d'audit peuvent se connecter directement à distance au système d'information du cabinet afin de consulter leur agenda, transmettre aux responsables de mission et managers leurs travaux réalisés, recevoir les notes de revue de ces derniers, mettre à jour leurs relevés de temps, remplir leurs notes de frais...

Par ailleurs, l'Extranet permet aux partenaires privilégiés du cabinet d'accéder à ses données. Ainsi, un client pourrait accéder à différents documents établis par le cabinet. A titre d'exemple :

- Les derniers rapports émis,
- La lettre de mission,
- Les actualités juridiques, fiscales, etc..
- Etc...

A l'instar de l'intranet, l'extranet est peu utilisé au Maroc

Les cabinets internationaux, ont déployé des efforts importants pour l'intégration de l'Internet dans leur organisation. Pour certains d'entre eux, outre leurs sites Web d'envergure internationale, ils ont développé des Extranet permettant à leurs

collaborateurs et leurs clients de bénéficier d'une base de données à l'échelle mondiale.

Les dossiers d'audit sont classés dans un espace sécurisé et accessible à l'équipe par mot de passe. Les clients peuvent aussi consulter les rapports de synthèse de la mission dans un espace qui leur est réservé.

- ASP

ASP (Application Services Provider) ou en français FAH (Fournisseur d'Application Hébergée) est une société de services informatiques qui loue des applications en ligne accessible via un navigateur. Les hébergeurs proposent à la fois l'infrastructure matérielle sécurisée et les logiciels actualisés.

Par le biais de cette technologie, le cabinet d'expertise comptable est en mesure d'offrir à ses clients des prestations de services à distance comme la tenue comptable (comptabilité collaborative), la supervision comptable (la saisie étant effectuée par le client et localisée chez l'ASP), la gestion de la paie du personnel du client, etc... Enfin, l'expert comptable pourrait lui-même jouer le rôle de l'ASP en permettant à ses clients d'utiliser certains logiciels du cabinet (en respectant la politique de licence).

Cette technologie présente plusieurs avantages :

- Accessibilité aux données et aux traitements par le client et l'expert comptable de n'importe quel endroit via le réseau internet),
- Mise à jour automatique des versions,
- Absence de problème d'installation,
- Amélioration du service rendu au client,

A l'échelle internationale, cette technologie progresse rapidement ces dernières années.

En effet, les grands éditeurs comme Oracle, Sybel ou SAP reviennent vers l'ASP à marche forcée. Les annonces de partenariat sont nombreuses avec de grandes SSII ou de grands hébergeurs comme Atos Origin ou Equant.

Des entreprises comme Idylis ou Welcome proposent ainsi leurs services pour les experts-comptables exclusivement en mode ASP. Idylis diffuse un progiciel de gestion intégrée pour PME et cabinets d'experts-comptables. Welcome

propose un système de comptabilisation de factures pour les cabinets. Cegid vient de décider de commercialiser l'ensemble de ses solutions en mode ASP.

Au Maroc, cette technologie n'est pas encore suffisamment connue et répandue au sein des cabinets d'expertise comptable. Cependant, compte tenu de l'évolution que connaît ce système à l'échelle internationale, nous estimons que les cabinets d'expertise marocains adopteront progressivement cette technologie durant les 5 années à venir en particulier dans le domaine comptable et sociale.

Conclusion

Les NTIC que nous avons listé ne sont pas exhaustives puisqu'elles évoluent presque « tous les jours ».

Cependant, nous avons tenté de montrer que les apports des NTIC présentées à la profession d'expertise comptable sont multiples. La réalisation de ces apports est conditionnée par la mise en place de toutes les mesures de sécurité informatique permettant de fiabiliser

les informations utilisées (les codes d'accès, le Firewall qui est le « gendarme » des accès Internet, antivirus, etc...)

Il ne faut pas négliger la dimension des Ressources humaines dans la conduite du changement par rapport aux anciennes habitudes (formation, etc...).

En fin, l'expert comptable peut développer des missions de conseil liées aux NTIC.

Aux Etats-Unis, près de la moitié des travailleurs en 2006 sera employée dans des industries produisant ou utilisant les technologies d'information à grande échelle.

A l'avenir, les entreprises devront faire pousser progressivement certaines de leurs activités vers le Net.

L'Expert-comptable, conseiller privilégié des dirigeants des entreprises, ne peut se mettre en dehors de cette mutation. En effet, le passage des activités des entreprises vers la nouvelle économie induit le développement de certaines missions de conseil en nouvelles technologies.