DOCUMENT DE PRÉSENTATION TECHNIQUE

DT GESTION:
VERS LE CABINET INTELLIGENT : ÉLIMINER LES IRRITANTS LES PLUS FRÉQUENTS DE LA GESTION DE CABINET COMPTABLE.

THOMSON REUTERS

APERÇU

Pour bon nombre de professionnels de l'impôt et de la comptabilité, la gestion d'un cabinet constitue une activité agréable et gratifiante - une activité qui vient néanmoins avec son lot de défis, qui se trouvent amplifiés par le rythme effréné du monde des affaires de nos jours. Les attentes des clients vont en se complexifiant, alors que ces derniers exigent de plus en plus des services disponibles 24 heures par jour, 7 jours sur 7 et qu'ils s'attendent à des réponses instantanées. Les attentes changeantes des clients actuels et éventuels ainsi que le flux constant des changements législatifs et une saison des impôts relativement courte font en sorte que les cabinets doivent réévaluer leurs processus internes de travail afin de s'assurer qu'ils demeurent concurrentiels et continuent de fournir le meilleur service possible à leurs clients. La simplification des processus et de la gestion des cabinets apparaît comme essentielle à la réussite.

Ce document de présentation technique abordera les sujets suivants :

- Les irritants les plus fréquents dans la gestion d'un cabinet comptable
- L'impact d'une gestion inefficace sur les cabinets comptables et leurs clients
- Les solutions qui cibleront ces irritants, à l'aide des techniques modernes de gestion de cabinet comptable

L'ORGANISATION DES DONNÉES DE VOS CLIENTS

IRRITANT # 1 : L'ORGANISATION DES DONNÉES DE VOS CLIENTS

De nos jours, un cabinet de services comptables et fiscaux dispose de plusieurs applications logicielles qui sont utilisées pour gérer tous les aspects de l'entreprise : que ce soit pour la prestation du service à la clientèle, effectuer un suivi des clients potentiels et des nouvelles occasions d'affaires, ou pour la recherche et le suivi de l'évolution des lois fiscales et bien plus encore. Il n'est pas rare qu'une entreprise utilise dix programmes logiciels ou plus pour pouvoir gérer divers services - entre autres l'acquittement des obligations fiscales, la comptabilité, la paie, la vérification comptable, la gestion de la relation client (GRC), les courriels et la gestion de documents. Tous ces programmes sauvegardent et effectuent le suivi des renseignements relatifs aux clients et aux personnes-ressources, comme les noms, les adresses courriel, les adresses postales, les numéros de téléphone, etc.

Le défi consiste à savoir comment réussir à effectuer un suivi de tous ces renseignements répartis dans divers endroits de façon à ce que, à tout moment, n'importe quel membre du cabinet sache qu'il ou elle dispose des renseignements les plus à jour.

Impact

Nous sommes tous familiers avec les histoires d'horreur de déclarations de revenus comportant une adresse incorrecte, de factures impayées parce qu'elles ont été envoyées à une ancienne adresse, ou de clients qui doivent contacter leurs cabinets de services comptables plusieurs fois parce que ces derniers utilisent la mauvaise adresse courriel ou le mauvais numéro de téléphone. Tous ces problèmes peuvent aboutir à une expérience client désastreuse, à un moment où les attentes des clients sont plus élevées que jamais.

Solutions

Alors, comment un cabinet de services comptables peut-il atténuer ce problème, et transformer du coup ce défi en un avantage pour l'entreprise? La solution simple consiste en une base de données des clients où les modifications aux données n'ont qu'à être effectués une seule fois. Bien que cette réponse puisse sembler simple, la mise en œuvre de cette pratique représente un défi considérable. La première étape consiste à évaluer votre environnement de travail actuel et à dresser un inventaire. Vous devrez déterminer les processus dans lesquels les renseignements relatifs à vos clients et aux personnes-ressources seront utilisés, où ces renseignements seront saisis et sauvegardés pour l'entreprise et qui sera la personne responsable de ces modifications.

Une fois que vous aurez pris en charge vos processus et vos procédures d'organisation des renseignements relatifs à vos clients et aux personnes-ressources, votre prochaine étape consistera à déterminer comment réduire le nombre de saisies de données et de points d'accès aux données afin d'assurer leur cohérence et leur exactitude pour l'ensemble du cabinet. C'est là qu'un système de gestion de cabinet comptable entre en jeu.

Un système de gestion de cabinet comptable devrait être le seul emplacement où les renseignements les plus récents de vos clients et des personnes-ressources sont toujours sauvegardés, et le seul emplacement où des modifications devraient être apportées. Les modifications apportées à ce système devraient ensuite être reflétées automatiquement sur les autres applications utilisées par l'entreprise, y compris les renseignements des personnes-ressources utilisés par les employés du cabinet sur leurs appareils mobiles lorsqu'ils sont à l'extérieur du bureau. Il convient de noter qu'il s'agit d'une initiative extrêmement exigeante à mettre en œuvre et à maintenir de façon continue pour la plupart des cabinets comptables, en particulier durant la frénésie des activités de la saison des impôts.

Voici quelques conseils sur la façon de s'assurer qu'un changement de processus significatif comme celui-ci sera mis en œuvre avec succès:

1. Assurez-vous que l'associé(e) ou les associé(e)s de l'entreprise sont conquis à l'idée et soutiendront le processus. Si les membres du personnel constatent que les dirigeants ne suivent pas les lignes directrices, ils seront beaucoup moins susceptibles de s'y conformer à leur tour.

2. Établissez un promoteur ou une promotrice du système dans l'entreprise pour superviser le changement. Donnez-lui des responsabilités et des mesures claires pour évaluer le succès et assurez-vous qu'il ou elle a suffisamment de temps pour gérer le processus.

3. Documentez très clairement le nouveau processus et assurez-vous que chaque membre du personnel connaît les attentes de l'entreprise

4. Formez votre personnel sur le nouveau processus et effectuez des suivis fréquents pour confirmer leur compréhension et veiller à ce qu'ils suivent correctement les étapes (après tout, ils sont humains et ont beaucoup d'autres responsabilités à assumer).

EFFECTUER LE SUIVI DE VOS PROJETS

IRRITANT # 2 : EFFECTUER LE SUIVI DE VOS PROJETS

Certaines entreprises l'appellent le flux de travail, d'autres l'appellent le suivi des dates d'échéance et d'autres encore l'appellent la gestion de projet. Peu importe le terme que vous utilisez, effectuer le suivi de tous les travaux et projets qui doivent être livrés représente un grand défi pour de nombreux cabinets comptables. Inutile de dire qu'il a toujours été important pour une entreprise de pouvoir mener un suivi de tous les travaux à accomplir au bureau, de tous les travaux à prévoir, des personnes affectées à ces travaux ainsi que de l'état des travaux en temps réel. Cependant, de nombreux cabinets ont du mal à mettre en œuvre un système qui permet d'effectuer avec succès un suivi de tous les aspects de leur travail afin de pouvoir répondre à toute question concernant le travail à tout moment, et ce, de n'importe quel endroit.

Impact

Au fur et à mesure que la main-d'œuvre devient de plus en plus mobile, il est plus impératif que jamais de veiller à ce que les cabinets comptables disposent d'un système capable de suivre tous les aspects du travail dans leur(s) bureau(x). Chaque cabinet a déjà raté au moins une fois une échéance ou n'a pas toujours répondu aux attentes des clients parce que le suivi d'un projet s'est perdu dans les dédales. Ou, plus fréquemment aujourd'hui, les clients s'attendent à pouvoir communiquer avec leur cabinet de services comptables et fiscaux par téléphone, courriel ou message texte et à recevoir une mise à jour de l'état de leurs requêtes en temps réel. Si les cabinets ne répondent pas rapidement et avec exactitude à leurs questions, cela pourrait nuire à l'expérience client, ce qui pourrait aboutir au final à du mécontentement et à une perte de clients. Les médias sociaux offrent des occasions faciles aux clients de chanter les éloges d'un cabinet comptable, mais il est plus probable qu'ils utilisent leur temps en ligne pour se plaindre d'une échéance non respectée ou d'un mauvais service.

Solutions

Il est essentiel d'avoir un système intégré de gestion de projets qui fait partie d'un système général de gestion de cabinet. Il existe aujourd'hui plusieurs options différentes, mais le meilleur système est celui qui intègre tous les aspects de la pratique comptable (gestion des clients/personnes-ressources, gestion des ressources, suivi des notes et des interactions, etc.)

Voici quelques considérations qui devraient faire partie de votre évaluation et de la mise en œuvre d'un système de suivi de la gestion de projets :

- Assurez-vous que le système n'est pas seulement facile à configurer et à mettre en œuvre, mais permet également une croissance et un raffinement futurs, au fur et à mesure que les membres du personnel de votre cabinet deviendront plus aptes à effectuer le suivi du système et à le mettre à jour.
- Exigez que votre système dispose d'un tableau de bord en temps réel et des rapports qui permettent à tout membre du personnel du cabinet de vérifier l'état d'un projet en temps réel, afin de pouvoir répondre rapidement à toute question du clients.
- Commencez à petite échelle et ajoutez de la complexité plus tard. Si votre entreprise n'a pas effectué de suivis détaillés des projets, commencez en retraçant la date d'échéance et le nom de la personne qui gère le projet. Plus tard, vous pourrez commencer à ajouter des étapes de suivi supplémentaires et des affectations de personnel qui permettront à votre cabinet d'effectuer le suivi du projet de façon plus détaillée.
- Soyez flexible. Vous pouvez suivre certains types de projets à un niveau détaillé, mais un suivi global pourrait suffire pour d'autres projets.
- Maintenez votre engagement à veiller à ce que le personnel utilise le système et le mette à jour continuellement. Si le système est trop complexe et difficile à entretenir, le personnel cessera de l'utiliser, ce qui pourrait entraîner une rupture dans le suivi des projets à l'échelle de l'entreprise.

LA GESTION
DE VOS FINANCES

IRRITANT # 3 : LA GESTION DE VOS FINANCES

Le dernier sujet en est un qui tient à coeur aux professionnels de l'impôt et de la comptabilité. Comment s'y prendre pour réaliser un profit et comment peut-on savoir si notre entreprise fonctionne à son plein potentiel? Cela peut sembler surprenant de constater que l'exploitation d'un cabinet de services comptables et fiscaux est un domaine dans lequel des améliorations significatives sont nécessaires. En tant que comptables, on serait porté à penser qu'administrer un cabinet est chose facile, mais avec tous les défis que représentent la recherche de nouvelles occasions d'affaires, le maintien du contrôle, le suivi des projets et plus encore, c'est un domaine qui peut souvent être négligé.

Un des défis les plus fréquents auxquels sont confrontés les cabinets comptables est de parvenir à effectuer un suivi efficace du travail réalisé par le cabinet et son personnel, afin de déterminer facilement sa rentabilité et sa productivité. Beaucoup de gestionnaires de cabinets pensent qu'ils ont une idée des secteurs où ils réalisent des profits et où ils subissent des pertes et ne voient pas la nécessité d'en faire un suivi détaillé. Comme ils travaillent tous les jours dans le cabinet, ils sont convaincus d'avoir le « sens » des finances.

Impact

Ces gestionnaires sont souvent étonnés de la visibilité incroyable qu'ils ont du fonctionnement de leur entreprise lorsqu'ils mettent en place un système de gestion de cabinet comptable, remarquant du coup les nombreux détails auxquels ils ne portaient pas attention auparavant. De plus, de nombreux cabinets ont adopté une méthode de facturation à honoraires fixes ou basée sur la valeur et n'effectuent plus de suivi du temps (ou sont à tout le moins tentés de laisser tomber leurs feuilles de temps). Cependant, sans une vision claire des aspects de coûts et de temps d'un travail donné, les cabinets manquent une partie importante de l'équation.

Afin de s'assurer que les cabinets fonctionnent à leur état optimal, il est important que leurs gestionnaires puissent répondre aux questions sur le type de travail dans lequel leur entreprise excelle et quels membres de leur personnel sont les plus productifs et contribuent le plus au résultat net. Il est également essentiel de déterminer quels sont les clients les plus rentables, ainsi que les clients pour lesquels les cabinets devraient augmenter les frais ou qu'ils devraient carrément laisser tomber.

Solutions

Il existe de nombreux indicateurs dont un système de gestion de cabinet peut effectuer le suivi et tous peuvent s'avérer d'une précieuse utilité, selon la manière dont votre cabinet est composé. Cependant, il existe des indicateurs critiques qui nécessiteraient un suivi immédiat et attentif des cabinets si ce n'est pas déjà le cas. Il convient de répéter que si vous n'effectuez pas le suivi des heures associées à tous les travaux effectués par le cabinet, vous aurez du mal à obtenir une vision claire de votre rentabilité et de votre productivité.

Prenez le temps d'évaluer et d'identifier les domaines clés de votre entreprise. Voici une liste avec laquelle vous pourriez commencer :

- Rentabilité par client
- Rentabilité par mission/projet/code d'activité
- Rentabilité par membre du personnel
- Utilisation/productivité par membre du personnel
- Utilisation/productivité par membre du personnel et par mission/projet/code d'activité
- Efficacité de facturation par membre du personnel

Si vous n'effectuez pas de suivi ou ne produisez pas de rapports sur certains des éléments énumérés ci-dessus, il est fort probable que vous soyez surpris par ce que les données montrent une fois que vous aurez commencé à en faire le suivi. Lorsque vous commencerez à obtenir des données précises de votre système de gestion de cabinet, cela entraînera probablement une demande accrue de la part des gestionnaires du cabinet pour des données supplémentaires ainsi que pour une épuration des données générées par le système.

CONCLUSION

La gestion d'un cabinet de services fiscaux et comptables peut être à la fois difficile et enrichissante. Nous avons pu identifier plus haut les irritants les plus fréquents dans la gestion d'un cabinet de services fiscaux et comptables, ainsi que des solutions basées sur une approche rationnelle pour aborder ces problèmes. Pour parvenir un jour à ce stade gratifiant de rentabilité et de productivité (et y rester), on doit commencer par identifier les principaux défis de la gestion du cabinet comptable, puis concevoir un système et un plan pour relever ces défis.

Cependant, si l'entreprise n'éprouve pas vraiment le besoin de changer et d'adopter un système qui peut conduire à des changements positifs, il sera difficile de progresser. Prenez le temps d'évaluer votre cabinet, en prenant soin d'identifier vos objectifs et vos irritants. Ensuite, faites des recherches pour voir comment un système de gestion de cabinet comptable peut vous aider à surmonter ces irritants et à atteindre les objectifs de votre entreprise.

RESSOURCES CONNEXES

Pour de plus amples renseignements sur la gestion de votre cabinet à l'aide d'une solution avancée de gestion de la pratique comptable, renseignez-vous sur DT Gestion, le chef de file en matière de système de gestion à l'intention des professionnels de l'impôt et de la comptabilité.

Visitez-nous en ligne sur http://www.drtax.ca/fr/DTMax-fr/produits/dt-gestion.aspx ou communiquez avec nous au 1-800-653-8629.

THOMSON REUTERS

À PROPOS DE THOMSON REUTERS

Thomson Reuters est le premier fournisseur mondial d'information intelligente pour les marchés professionnels. Nos clients comptent sur nous afin de leur fournir l'intelligence, la technologie et l'expertise dont ils ont besoin pour trouver des solutions fiables. Notre entreprise exerce ses activités dans plus d'une centaine de pays depuis plus de 100 ans. Les actions de Thomson Reuters sont inscrites à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York.
Pour plus de renseignements, visitez le site www.thomsonreuters.com.

DTGestion.ca

©2017 Thomson Reuters. Thomson Reuters, Onvio et le logo kinesis sont des marques déposées de Thomson Reuters et de ses entreprises affiliées.

29201-CA