

Voulez vous offrir plus de valeur pour vos clients ? Digitalisez avec une touche humaine

Ensemble pour gagnentreprenre

Chère/Cher partenaire,

Il y a un an, nous avons vécu le premier confinement. Cela représentait un tournant dans notre manière de vivre et de travailler. Notamment au niveau de la digitalisation de notre travail. Le train de la digitalisation a quitté la gare et ne s'arrêtera plus.

Dans ce bulletin d'information, nous expliquons comment y accrocher votre wagon. Et comment continuer ainsi à répondre aux souhaits de vos clients.

Bonne lecture !

Les bureaux empathiques vont faire la différence.



UHasselt a récemment publié les résultats de l'enquête sur le bureau comptable du futur. Plus de 5.000 entrepreneurs et 400 experts-comptables ont participé à cette enquête de satisfaction. **Quelles conclusions importantes tirons-nous de cette enquête ?**

Commençons par une très bonne nouvelle. **80 % des personnes interrogées sont satisfaites de leur expert-comptable, ce qui est en fait un très bon score.** Ce qui est moins réjouissant, c'est que **30 % estiment que l'expert-comptable devra se réinventer en profondeur** pour continuer à offrir une valeur ajoutée à l'avenir. Les chercheurs ont également mis l'accent sur les entrepreneurs mécontents, car ils peuvent éventuellement mettre en évidence les points d'attention.

Ainsi, un lien a notamment été établi entre les clients mécontents et les performances de l'entreprise. **Les entreprises moins performantes sont généralement moins satisfaites de la prestation de services de leur expert-comptable.** Il est peut-être facile d'imputer la faute à l'expert-comptable. En effet, les clients deviennent plus exigeants et plus assertifs. L'enquête incluait également un quiz financier. Ici aussi : ce sont principalement les entrepreneurs qui ont obtenu un score faible qui étaient plutôt mécontents.

On est en moyenne moins satisfait des experts-comptables qui ne sont pas « à la page » en matière de digitalisation et d'automatisation. **Il est clair que l'évolution est indispensable**, même si un (petit) groupe d'entrepreneurs souhaite continuer à collaborer « à l'ancienne ». **La digitalisation seule ne suffit pas non plus, car une partie significative des clients en veulent « plus ».**

C'est-à-dire principalement des conseils. Et de préférence avec empathie. Les chercheurs ont découvert qu'il y avait une forte corrélation entre la mise en pratique d'un conseil et le degré d'empathie. En d'autres termes, **plus l'expert-comptable tient compte des sentiments et des besoins de l'entrepreneur, mieux ses conseils sont suivis.**

L'étude démontre donc une nouvelle fois que l'empathie peut accroître considérablement la satisfaction des clients. L'empathie est devenue rare dans un monde de plus en plus digital. Les machines peuvent peut-être assurer le travail comptable, mais les compétences humaines - que l'on ne peut pas automatiser - feront la différence. Pourtant, l'étude indique que les experts-comptables sont moins empathiques qu'ils ne le pensent. **Telle est du moins la perception de l'entrepreneur.** L'empathie peut toutefois s'apprendre. **Et cela vaut la peine, car une autre enquête nous apprend que les organisations empathiques réalisent 50 % de bénéfices en plus.**

L'enquête de satisfaction s'intéressait aussi **aux services de conseil que recherche l'entrepreneur.** Nous constatons que souvent, les experts-comptables lancent de nouveaux services sur la base d'une intuition ou dans leur propre intérêt. **Il est bien entendu important d'adapter l'offre aux besoins du client.** Les entrepreneurs espèrent ainsi pouvoir compter sur des conseils en matière de stratégie, d'assurances et de subventions. Le mode de facturation a également été évalué. Les experts-comptables préféreraient facturer chaque mois. Les entrepreneurs préfèrent une facturation trimestrielle avec un montant fixe.

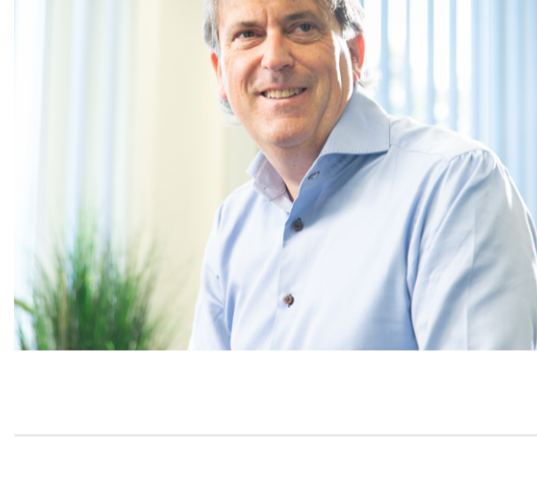
Il est possible que les réponses de l'enquête générale diffèrent de celles des clients d'un bureau individuel. **Chaque bureau comptable a en effet ses particularités** et tous les bureaux ne doivent pas aller dans la même direction. C'est ainsi qu'est née **l'idée de déployer cette enquête au niveau du bureau.** Ce projet a entre-temps démarré avec onze bureaux pilotes.

Voici encore un enseignement important de l'enquête. Si la valeur pour le client augmente, vous pouvez facturer davantage. Plutôt une bonne nouvelle, n'est-ce pas ?

Qu'attendent vos clients de votre bureau ?

Une enquête au niveau du bureau peut vous fournir une mine d'informations. C'est pourquoi vous avez également cette possibilité. L'UHasselt interroge vos clients et vous remet un rapport détaillé qui peut directement vous servir de base de travail. Grâce à un achat groupé, nous pouvons proposer cette étude sur mesure au prix compétitif de 890 euros. Votre account manager de Xerius se fera un plaisir de vous donner tous les détails de ce que vous recevrez exactement pour ce prix.

Johan Peeters (CEO - Bofidi) : « En tant qu'experts dans notre domaine, nous apportons parfois trop vite une solution. »



Johan Peeters est CEO du bureau comptable Bofidi depuis 2014. Nous parlons avec lui de la croissance du bureau et de l'importance d'une bonne culture d'entreprise. Johan partage en outre ses idées sur la manière dont la fourniture de conseils joue un rôle de plus en plus important pour continuer à répondre aux attentes de l'entrepreneur.

Pourquoi Johan pense-t-il qu'en tant qu'expert financier, vous aussi, vous proposez trop rapidement des solutions à vos clients ? Et pourquoi ne devez-vous pas craindre la concurrence du secteur bancaire ?

>> Vous le découvrirez dans cette interview. <<

Mesures liées au coronavirus : les dernières nouveautés ?

Indemnités de crise prolongées jusqu'au 30 juin 2021

Dans de nombreux cas, les clients touchés par la crise du coronavirus peuvent compter sur une indemnité de droit passerelle. Ces indemnités ont entre-temps été prolongées jusqu'en juin 2021 inclus.

Il s'agit plus précisément des indemnités suivantes :

- **Droit passerelle premier pilier** : lorsque votre client est obligé d'interrompre ses activités ou dépend d'un secteur fermé obligatoirement en raison des mesures liées au coronavirus prises par les autorités, il a droit à une double indemnité de droit passerelle.

- **Droit passerelle deuxième pilier** : la mesure d'aide pour vos clients qui sont actifs, mais qui connaissent une baisse du chiffre d'affaires d'au moins 40 % par rapport à la même période en 2019.

- **Droit passerelle troisième pilier** : cette mesure s'applique aux indépendants qui doivent être mis en quarantaine, s'occuper de leurs enfants ou interrompre leurs activités pendant au moins 7 jours pour une autre raison liée au COVID-19. L'assouplissement relatif aux conditions de cette allocation si elle est demandée pour une cause liée au coronavirus vaut d'ailleurs aussi jusqu'au 30 juin 2021.

N'oubliez pas que vous devez introduire **une nouvelle demande pour chaque mois** ou chaque période d'interruption. Vous pouvez facilement demander des aides en ligne via [cette page](#) <<.

Chômage coronavirus

Aussi **prolongée jusqu'au 30 juin 2021** : la procédure de demande simplifiée de chômage coronavirus pour tous les secteurs et entreprises. Cela vaut tant pour les situations de force majeure, comme la fermeture obligatoire, le travailleur ou l'enfant en quarantaine, que pour la pénurie de travail due à la crise du coronavirus (raison économique). Vous trouverez de plus amples informations dans [cet aperçu](#) << pratique.

Date de paiement de la cotisation annuelle à charge des sociétés 2021 reportée au 31 décembre

Comme l'année passée, la cotisation à charge des sociétés doit être versée sur notre compte au plus tard le 31 décembre 2021 et non le 30 juin.

Cela signifie également que nous n'enversons les invitations à payer à cet effet que plus tard dans l'année. Probablement dans le courant du mois de septembre, mais nous vous tiendrons au courant.

Heures supplémentaires volontaires

Encore une action dans le cadre de la crise du coronavirus que les autorités ont **prolongée jusqu'à fin juin 2021**. Le solde de 120 heures supplémentaires volontaires peut également être utilisé au deuxième trimestre par les employeurs des secteurs cruciaux et des services essentiels. Vous pouvez également l'utiliser en tant que comptable ou expert-comptable. Ces heures supplémentaires sont exonérées de précompte professionnel et de cotisations de sécurité sociale. Vous retrouverez de plus amples informations ici.

Vous trouverez de plus amples informations et les dernières nouvelles sur les différentes mesures dans la rubrique L'actualité sur >> Ensemble pour Gagnentreprenre <<.

Traitez le décompte de vos clients plus rapidement grâce à la facturation électronique

Digitalisation, nous continuons à miser sur ce point. L'étape suivante est **l'intégration de la facturation électronique dans Xerius Desk. À partir du deuxième trimestre, vous pourrez recevoir les décomptes au format UBL.** Cela simplifie considérablement votre administration et celle de votre client.

Actuellement, nous affichons encore les décomptes trimestriels et les avis de régularisation au format PDF dans Xerius Desk. Vous les importez ensuite manuellement dans votre logiciel comptable. C'est plus simple et plus rapide.

C'est pourquoi nous fournissons désormais les décomptes en UBL, le format standard des factures électroniques. **Vous pouvez lire cet UBL directement dans votre logiciel comptable**, sans intervention manuelle. Vous êtes déjà en train de calculer votre gain de temps.

Comment cela fonctionne-t-il en pratique ? Pour veiller à ce que l'UBL arrive dans le bon programme comptable, nous collaborons avec **différents portails**, tant des logiciels comptables que des portails de « pré-comptabilité ».

Notre conseil ? Demandez à vos clients d'utiliser le programme que vous préférez. Vous éviterez ainsi de devoir acheter différents programmes. Chaque portail fonctionne de la même manière. Cela signifie que chaque indépendant reçoit une adresse e-mail du portail choisi. Cette adresse e-mail est utilisée pour envoyer des documents à enregistrer. Introduisez cette adresse e-mail dans Xerius Desk et activez la facturation électronique. Dossier par dossier ou pour plusieurs dossiers à la fois.

Nous vous expliquons comment faire dans [cette vidéo](#) <<. Vous pouvez également visionner la vidéo d'instruction à tout moment sous la rubrique « Comment faire pour ? » dans le menu de gauche de votre Xerius Desk.

Quelques brèves nouvelles

Bien immobilier à l'étranger ? Nouvelle méthode pour déterminer la base imposable

Le revenu imposable d'un bien immobilier situé à l'étranger est calculé sur la base :

- de la valeur locative
- ou du loyer et des avantages locatifs

Pour un bien immobilier situé en Belgique, c'est quelque peu différent. Là, on part généralement d'un revenu cadastral (RC) du bien immeuble concerné.

La Cour européenne de Justice a condamné cette différence dans la valorisation fiscale. De ce fait, **de nouvelles règles sont entrées en vigueur le 1er janvier 2021.** Le principe de base est que chaque bien immobilier étranger (pour autant qu'il soit situé dans l'UE) se voit attribuer un RC. On veut ainsi obtenir que les revenus de biens immeubles situés à l'étranger soient impliqués de la même manière dans l'imposition que les revenus de biens immeubles situés en Belgique.

Cette législation a également une conséquence importante pour les dirigeants d'entreprise. Si une société paie un loyer au dirigeant d'entreprise pour un bien immobilier situé à l'étranger et qui dépasse un certain plafond, ces loyers seront requalifiés en rémunération de dirigeant d'entreprise. Auparavant, ce n'était le cas que pour les biens immobiliers belges d'un dirigeant d'entreprise.

Agenda

eComptaDays 23-24-25 mars

Session 1 | le mardi 23 mars 2021 de 10h00 à 12h00 :

Aurélié Soldai : eCommerce : Quels sont les changements applicables au 1er juillet 2021 ?

Session 2 | le mercredi 24 mars 2021 de 10h00 à 12h00 :

Christophe Lenoir : La fiscalité internationale : principes et points d'actualité

Session 3 | le jeudi 25 mars 2021 de 10h00 à 12h00 :

François Coutureau : La TVA en démolition – reconstruction : dans quelles conditions puis-je bénéficier de ce nouveau taux réduit ?

Mind & Market LLN est de retour avec une 13e édition du 20 au 30 avril

Le Forum vise à mettre en avant les projets les plus innovants, à célébrer leurs réalisations exceptionnelles et à récompenser la ténacité, la brillance et l'ingéniosité de leur(s) porteur(s) qui font de l'entrepreneur un environnement dynamique.

Grâce à des retours d'experts, des ateliers d'intelligence collective et du networking, apprenez à débloquer les situations et développer votre projet ! Une nouveauté inédite : un carnet de bord Mind & Market qui contiendra des données uniques à chaque projet sur son parcours pour continuer à booster son décollage par la suite.

>> Inscrivez-vous avant le 2 avril <<

Vous avez des questions, des suggestions ou des remarques sur les sujets abordés dans ce bulletin d'information ? Votre account manager est à votre écoute.

Cordialement,
Votre account manager SD Worx / Votre account manager Xerius