

La digitalisation au service de la profession comptable

Digitalisation for the accountancy profession

Fiacre Jonas BATONON,

Enseignant Chercheur, Laboratoire de Recherche en Gouvernance des Organisations (LARGO)
Université d'Abomey Calavi Bénin.

Paul Dotou YEDJI

Enseignant Chercheur, Laboratoire de Recherche en Gouvernance des Organisations (LARGO)
Université d'Abomey Calavi Bénin.

Judith B.M. GLIDJA

Professeur Titulaire, Laboratoire de Recherche en Gouvernance des Organisations (LARGO)
Université d'Abomey Calavi Bénin.

Date de soumission : 11/03/2024

Date d'acceptation : 04/05/2024

Pour citer cet article :

BATONON. F. J. & al. (2024) «La digitalisation au service de la profession comptable», Revue Internationale du chercheur « Volume 5 : Numéro 2 » pp : 548-569

Résumé

Dans un contexte de mutation de l'environnement surtout technologique, les cabinets d'expertise comptable adoptent des pratiques innovantes pour s'adapter aux différentes mutations. L'objectif de cette recherche est de comprendre les mécanismes par lesquels la digitalisation favorise l'atteinte des objectifs des cabinets d'expertise comptable dans le contexte béninois. Pour atteindre cet objectif, une démarche méthodologique essentiellement qualitative a été adoptée. Elle a consisté à faire des entretiens semi-directifs avec dix-sept (17) experts-comptables exerçant au Bénin. Il ressort des analyses que pour la quasi-totalité des personnes interviewées, la digitalisation est liée à la notion de numérisation. Elle consiste en l'utilisation des techniques de l'information et de la communication dans les activités professionnelles. Aussi, retenons nous que trois facteurs essentiels déterminent l'adoption du digital par les cabinets d'expertise comptable. Il s'agit des facteurs organisationnels, technologiques et ceux liés au marché en ce qui concerne la recherche de la compétitivité. Enfin, nous retenons que les avantages liés à la digitalisation sont de nature à aider les cabinets d'expertise comptable à l'atteinte de leurs objectifs.

Mots clés : « digitalisation » ; « technologie » ; « expert-comptable » ; « activités professionnelles » ; « Bénin » ;

Abstract

In a context of change in the environment, especially technological, Chartered Accountant firms are adopting innovative practices to adapt to the various changes. The objective of this research is to understand the mechanisms by which digitalization promotes the achievement of the objectives of accounting firms in Benin. To achieve this objective, an essentially qualitative methodological approach was adopted. It consisted of conducting semi-structured interviews with seventeen (17) chartered accountants in Benin. The analyze show that for almost all of the people interviewed, digitization is linked to the notion of digitization. It consists of the use of information and communication techniques in professional activities. Also, we retain that three essential factors determine the adoption of digital by accounting firms. These are organizational, technological and market-related factors with regard to the pursuit of competitiveness. Finally, we note that the advantages linked to digitalization are likely to help accounting firms to achieve their objectives.

Key words: « digitalization » ; « technology » ; « chartered accountants » ; « professional activities » ; « Benin » ;

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication ont connu une très forte croissance ces dernières années et sont devenues essentielles dans la vie de tous les jours et aussi bien dans les entreprises qu'elles soient publiques ou privées (Djossou et al., 2022). Comme tous les pays du monde, plusieurs pays africains ont également entrepris de mettre les technologies numériques au cœur de la vie des citoyens, des entreprises et des administrations. Ainsi, l'adoption des TIC s'est généralisée d'une manière très contagieuse dans les entreprises.

Dans un monde en perpétuelle mutation, le recours aux TIC dans les transactions financières est devenu incontournable pour l'ensemble des opérations quel qu'en soit le secteur d'activité. Que ce soit dans une entreprise ou n'importe quel type d'organisation, la digitalisation est aujourd'hui incontournable (Cherkaoui, 2020).

L'objectif de la digitalisation est de réduire les supports-papier et matériels pour les transformer au format numérique. Elle offre une meilleure organisation, une conservation légale et la sécurisation de toutes les données. Cette avancée est classée dans le coup de l'innovation technologique qui s'oppose à l'innovation managériale. Brack (2016) et Fayon (2018), considèrent que l'innovation technologique est une transformation d'une idée en un procédé amélioré ou en un produit nouveau pour lequel un marché existe, alors que l'innovation managériale consiste en une transformation d'une idée en une nouvelle forme d'organisation ou de management. Dans le cadre de l'adoption de la digitalisation par les entreprises, notre problématique s'inscrit dans le sens des innovations de type technologique et incrémentale dans la mesure où l'adoption de la digitalisation suppose l'acceptation et l'utilisation continue de nouveaux outils technologiques. Plusieurs auteurs montrent les avantages de la digitalisation pour les entreprises. Pour certains, ce phénomène de digitalisation reflète une réorganisation très profonde et consciente de leurs capacités et ressources pour profiter des avantages offerts par ces technologies (Sebastian et al., 2017 ;). Ce changement vise à saisir des opportunités révolutionnaires dans trois domaines principaux (Singh et Hess, 2017). En premier lieu, il vise à améliorer l'expérience client en créant des produits innovants et services personnalisés et en établissant avec eux des relations digitales, transparentes et personnalisées (Reis et al., 2018). En second lieu, la transformation digitale offre des possibilités de rationaliser les processus opérationnels, augmentant ainsi l'agilité et la réactivité de l'entreprise (Parviainen et al., 2017).

En ce qui concerne les cabinets d'expertise comptable, Montalan (2011), pense que la rapidité de l'évolution technologique rend aujourd'hui indispensable une nouvelle approche du métier de comptable.

Or, ces technologies nouvelles de l'information et de la communication sont le support de la principale matière première utilisée par les comptables. Nul doute, dès lors, que les modalités d'exercice du métier de comptable qui produit et traite l'information de nature financière sont en cours de profonde modification. L'environnement actuel se caractérise par l'accélération et le raccourcissement du temps dans un cadre d'instabilité, où la dématérialisation des flux d'échange et l'immatérialité des nouvelles technologies amplifient les incertitudes. Ainsi, la profession comptable doit pouvoir s'adapter aux diverses évolutions économiques et sociales, avec une réglementation qui s'est mise en place progressivement (Bargain et Djerbi, 2018). De plus en plus de cabinets comptables fonctionnent aujourd'hui en réseau et utilisent les logiciels pour améliorer le partage d'informations, mieux, planifier et répartir les ressources.

A travers donc cet article, nous cherchons de façon principale à savoir comment la digitalisation peut-elle être au service de la profession comptable afin de l'aider à atteindre ses objectifs.

L'objectif poursuivi ainsi par cette recherche est de comprendre les mécanismes par lesquels la digitalisation favorise l'atteinte des objectifs des cabinets d'expertise comptable au Bénin à travers des entretiens semi-directifs. En d'autres termes, montrer comment l'expert-comptable utilise la digitalisation pour atteindre ses objectifs.

Ce travail de recherche suivra le plan suivant : un cadre conceptuel des différents concepts du sujet étudié et le lien théorique existant entre eux, passant par la méthodologie de recherche utilisée, puis les résultats ainsi que les discussions et les implications.

1. Cadre conceptuel de la recherche

Le cadre conceptuel de la recherche nous permet de clarifier les concepts clés de la présente recherche afin de mieux cerner leurs contours pour éviter des ambiguïtés. Ainsi, principalement, les concepts de digitalisation et d'expertise comptable seront clarifiés.

1.1. La digitalisation

Ces dernières années, s'il y a un sujet qui fait ravage, c'est sans doute les technologies de l'information et de la communication (TIC) (Nafzaoui et El Adib, 2020). En effet, le monde d'aujourd'hui est caractérisé par une transformation digitale qui est la base d'une mutation profonde de tout notre système économique, voire même avec une intelligence artificielle qui devient, de plus en plus, un élément incontournable (Alexandre 2017).

Pour Regragui (2022), la notion de digitalisation est synonyme de transformation digitale. Ainsi, il fait une synthèse de quelques auteurs qui définissent la notion. Ainsi, Stolterman et Fors (2004) pensent que la transformation digitale correspond aux changements que la technologie digitale provoque comme influence dans tous les aspects de la vie humaine. Quant à Westerman et al. (2014), la transformation digitale est définie comme l'utilisation de la technologie pour améliorer radicalement les performances ou la portée des entreprises. Fitzgerald et al., (2013) ont proposé leur définition de la notion. Pour eux, c'est l'utilisation de nouvelles technologies digitales, tels que les réseaux sociaux, les technologies mobiles, outils analytiques ou intégrés, afin de permettre des améliorations majeures des activités de l'entreprise telles que l'amélioration de l'expérience client, la rationalisation des opérations ou la création de nouveaux modèles d'affaires».

Cependant, McDonald et Rowsell-Jones, (2012) trouvent qu'en tant que telle, la transformation digitale va au-delà de la simple numérisation des ressources et génère de la valeur et des revenus à partir d'actifs. Pour Dudézert (2018), la transformation digitale est vécue comme un processus global de transformation de l'entreprise qui la conduit à revoir ses modalités de collaboration avec les clients, ses processus de travail internes et parfois même son business modèle.

Le constat fait était que, la révolution digitale a entraîné des bouleversements dans tous les domaines et dans tous les aspects de notre vie quotidienne. Ainsi, la plupart des travaux associent souvent la digitalisation à l'utilisation du système informatique afin d'automatiser les processus. Il s'agit d'un procédé visant à intégrer les nouvelles technologies dans le travail afin de rendre un processus, objet ou outil plus performant. Pour les entreprises, la digitalisation consiste à mettre en place une plate-forme informatique qui sera l'intermédiaire entre l'entreprise et ses partenaires (Dron, 2016).

Dans le cadre de cette recherche, nous retenons au même titre que Regragui (2022), la définition suivante que lui-même a retenue des travaux de Hanelt et al., (2020, p. 29) : « *La digitalisation est un changement organisationnel déclenché et façonné par la diffusion généralisée de la technologie numérique* ».

1.1.1. Facteurs déterminants de l'adoption du digital

Le nombre de travaux portant sur la question de l'adoption d'une technologie varie d'une organisation à une autre. Les travaux de Regragui (2022), décrivent des facteurs qui sont issus de la littérature et ils les répartissent en deux types : les déterminants internes, qui regroupent les facteurs organisationnels et individuels et les déterminants externes, qui font référence aux facteurs propres à la technologie, appelés facteurs technologiques, et les facteurs liés à l'environnement dans lequel opère l'organisation. Dans la majorité des travaux de recherche, l'adoption des technologies constitue la variable à expliquer.

Dans ce sens, il serait intéressant d'identifier les facteurs d'adoption des outils digitaux, qui sont selon la littérature de l'adoption de deux types : les facteurs internes et les facteurs externes, sachant qu'il y a de nombreux déterminants abordés par la littérature. Les outils digitaux engendrent une transformation, que ce soit au niveau interne ou externe, dans la manière de créer la valeur au sein de l'organisation (Chui et Curtis, 2010).

De nombreuses études, en particulier dans l'approche de la théorie de la diffusion de l'innovation de Rogers (1995), intègrent de nombreux facteurs à différents niveaux pour expliquer les décisions d'adoption. Le modèle classique proposé par Rogers reconnaît que les spécificités d'une technologie innovante (coût de l'équipement, avantage comparatif, complexité, compatibilité, etc.) affectent les taux d'adoption. En se basant principalement sur la revue de littérature, Abriane et al. (2021) ont mené une recherche qui vise à mettre le point sur les déterminants clés et les freins probables d'une telle adoption de la digitalisation par les responsables des entreprises. Ils ont mis l'accent sur le déterminant de l'auto-efficacité, qui correspond à l'habilité de la personne à utiliser des outils digitaux d'où la nécessité de prévoir des formations pour surmonter une éventuelle difficulté d'utilisation. Par ailleurs, ils ont tenté d'alimenter le modèle de base (Venkatesh, et al., 2003) par un nouveau déterminant de l'adoption de la digitalisation à savoir « Période de crise », dont la validité scientifique constitue une limite.

1.1.2. Les concepts de digitalisation, numérisation et de dématérialisation : quelle différence ?

Piret (2020), essaie dans ces travaux de démarquer les concepts de numérisation, de digitalisation et de dématérialisation. Elle cite quelques travaux qui permettent de mieux cerner l'ensemble de ces concepts. Selon Piret et Provost (2019), la digitalisation est une transformation plus profonde et avec plus d'impacts que l'action de numériser qui suppose une unité d'action, d'espace et de temps. Il ajoute que digitaliser un processus se déroule en plusieurs étapes, en des lieux éloignés, ou pas, et pas nécessairement au même moment. Schmitt (2018), va également dans ce sens, car, pour lui, digitaliser une entreprise consiste à la faire entrer dans l'ère du tout numérique en repensant toute l'organisation de celle-ci, aussi bien au niveau des échanges humains (travail collaboratif), qu'au niveau des outils. Comme pour l'expression « digitalisation », le terme « dématérialisation », utilisé principalement dans la presse comme synonyme de « numérisation », n'est lexicalement pas correct selon lui. En effet, la dématérialisation consiste, entre autres, à produire des documents originellement numériques. Il s'agit d'un processus qui est pensé dès le départ dans sa globalité et qui a pour objectif le « zéro papier ». Ainsi, l'organisation qui met en place la dématérialisation s'orientera naturellement vers une dimension digitale (Schmitt, 2018).

Pour Ngongang et Dewore Bayang (2022), à l'heure actuelle, de nombreuses définitions de la digitalisation existent dans la littérature. Il s'agit d'un terme ancien fréquemment lié à la numérisation. La digitalisation apparaît d'ores et déjà comme un phénomène assimilé à la transformation digitale, laquelle désigne principalement les changements opérant après l'intégration de l'aspect digital dans une organisation. Pour l'auteur, le terme « digital » ou « numérique » fait aujourd'hui partie intégrante de notre vocabulaire. En nous basant sur les travaux de Brack (2016) et Fayon (2018), les concepts de « digital et numérique » sont synonymes. Il s'agit d'un concept vaste, complexe et multidimensionnel dont les contours ne sont pas clairement définis et qui est utilisé de manières différentes en fonction des besoins des organisations (Dudezert, 2018 ; Benhayoun et Boughzala, 2020). Pour cela, on entend souvent parler de « digitalisation », de « numérisation » ou encore de « transformation digitale » pour désigner tout le processus de transformation des données en données informatiques, ou de manière plus générale, d'intégration des nouvelles technologies par les entreprises (Gillain et

Reynders, 2019). La digitalisation serait donc un processus visant à transformer n'importe quel outil ou encore un métier en code informatique (Hilmi et Kaizar, 2023).

1.2. La profession de l'expertise comptable

Pour Tachoula et Pekekue (2020), l'expertise comptable est une discipline normée, réglementée et encadrée. La maîtrise de la déontologie comptable est indispensable pour faire partie de ce corps de métier. L'expert-comptable est au cœur de l'économie, il doit être reconnu comme tel... Pour jouer ce rôle crucial et décisif, les experts-comptables doivent suivre une formation de qualité. Cette exigence d'assurance-qualité est souvent mal menée dans l'espace OHADA par l'inadéquation entre la formation reçue et les activités professionnelles réelles.

Si la profession comptable répond à une obligation légale, elle a profondément évolué au cours de ces dernières années (Belin-Munier et Luangsay-Catelin, 2014). Selon les auteurs, « Est expert-comptable, celui qui fait profession habituelle de réviser et d'apprécier les comptabilités des entreprises et organismes auxquels il n'est pas lié par un contrat de travail. Il est également habilité à attester la régularité et la sincérité des comptes de résultat. L'expert-comptable fait aussi profession de tenir, centraliser, ouvrir, arrêter, surveiller, redresser et consolider les comptabilités des entreprises et organismes auxquels il n'est pas lié par un contrat de travail ».

Pour Piret (2020), l'expert-comptable n'est pas cette image réductrice de cette personne, lunettes chaussées sur le nez, assise derrière son bureau tapant à grande vitesse des nombres sur sa calculette tout en écrivant dans son grand livre des comptes.

L'Institut des Experts-comptables et des Conseils fiscaux (IEC) de Belgique (2005) définit l'expert-comptable comme étant le conseiller légal et permanent des entreprises, au niveau de leur administration, organisation comptable et fiscalité. C'est lui qui tient et organise la comptabilité, redresse les comptes et conseille l'entreprise quant à sa situation financière d'un point de vue financier, économique et fiscal.

Dans un environnement en perpétuelle évolution, l'expert-comptable doit intégrer ce changement non seulement pour son cabinet, mais aussi pour ses clients. C'est pourquoi Bargain et Djerbi (2018) pensent que l'autre défi des experts-comptables est d'améliorer fortement la satisfaction des clients en proposant une offre « full service » ou en réorientant leur offre vers des services à plus forte valeur ajoutée.

Les dirigeants des petites et moyennes entreprises (PME) ou des grandes entreprises trouvent un certain nombre d'avantages à recourir aux conseils des experts-comptables. Cependant, s'agissant des PME, un dirigeant sur cinq pense qu'il n'a pas besoin des conseils de l'expert-comptable pour faire fonctionner son entreprise. L'expert-comptable est un professionnel indépendant qui a une mission légale ou contractuelle auprès des entreprises et organisations.

Piret (2020) décrit quelques obligations de l'expert-comptable de la façon suivante :

- l'expert-comptable a l'obligation d'accomplir toutes ses missions consciencieusement et avec le soin requis, mais aussi avec une objectivité totale;
- il doit réaliser ses missions en évitant « tout acte ou toute attitude qui serait contraire, soit à la dignité, à la probité ou à la délicatesse, soit aux justes égards qu'il doit à ses confrères, soit à l'indépendance qui caractérise l'exercice des professions libérales » ;
- l'expert-comptable doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires, mais également aux normes et recommandations régissant sa corporation ;
- l'expert-comptable a l'obligation de répondre à toute demande d'informations, injonction et convocation que lui adresse l'Ordre qui régit sa profession, ou un de ses représentants ;
- tout expert-comptable, quel que soit son statut, doit respecter son devoir de discrétion professionnelle et doit veiller à ce que ses stagiaires et collaborateurs respectent le caractère confidentiel des informations qu'il leur transmet ;
- l'expert-comptable doit accomplir ses missions professionnelles conformément au droit commun. Le droit commun est « l'ensemble de règles juridiques qui s'appliquent à un rapport de droit donné en l'absence de dispositions législatives ou réglementaires impératives et de stipulations particulières des parties ».

1.3. Innovations technologiques dans les cabinets d'expertise comptable : les différentes approches

De La Palliere et al., (2023), font un travail de synthèse des différentes approches pour appréhender la relation entre les innovations technologiques et les cabinets d'expertise comptable. Il est à noter que tous les changements sont à l'origine d'innovations, qui sont de nature à faire évoluer le périmètre d'activités, le positionnement stratégique, l'organisation, le modèle économique et les outils de pilotage des cabinets.

Alors que de nombreux travaux de recherche académiques et professionnels traitent des évolutions récentes au sein des cabinets, peu d'entre eux, à notre connaissance, font un état des lieux des avancées à date et s'interrogent sur leur capacité à innover. Selon Peters et Waterman (2012), l'innovation traduit la propension des organisations à réagir au moindre changement de leur environnement. L'innovation dans les cabinets, de même que celle relative à l'ensemble des entreprises de services, a longtemps été minimisée. Jusqu'à la fin des années quatre-vingt, ainsi que le soulignent Tether et Howells (2007), les services étaient le plus souvent réputés comme peu innovants. Plusieurs chercheurs, tels que Barras (1986), Sundbo (1997), Gallouj (1998), Den Hertog (2000), de Vries (2006), Gallouj et Djellal (2010) ou encore Carlborg et al. (2014), se sont employés à montrer qu'il existe une véritable démarche d'innovation dans les services. Les recherches distinguent principalement trois approches de l'innovation dans les services. Elles sont qualifiées de technologiste, de servicielle et d'intégratrice. L'approche technologiste accorde une place centrale à la technologie et à l'analyse de son introduction dans les organisations de services. L'approche servicielle prend en compte les caractéristiques intrinsèques des services (immatérialité, immédiateté et interactivité) et analyse les innovations sous le prisme des spécificités des services et de leur mode d'organisation. Enfin, l'approche intégratrice cherche à intégrer toutes les dimensions du service (produit-service, vecteur et utilisateur de connaissances du client et du prestataire, ensemble de caractéristiques), permettant ainsi une analyse plus exhaustive des formes d'innovation que l'on peut rencontrer dans les services.

1.4. Les théories et modèles de l'adoption des nouveaux outils technologiques

Il existe plusieurs modèles qui traitent de l'adoption et de la diffusion des innovations et des technologies. Certains sont tout-à-fait originaux et font des apports significatifs par rapport aux modèles précédents, tandis que d'autres proposent des améliorations ou tentent de combler certaines lacunes des autres modèles existants.

De manière générale, ces modèles tentent d'expliquer la décision d'un ou plusieurs utilisateurs d'adopter ou non une ou plusieurs technologies en s'intéressant aux facteurs explicatifs de cette décision. Ces modèles diffèrent également du fait qu'ils accordent une importance différente aux catégories de variables explicatives au détriment des autres variables. Nous mobilisons pour cette recherche, la théorie de l'orchestration des ressources à la compréhension de mise en œuvre des stratégies innovantes de résilience. Cette théorie permet de présenter le rôle crucial du chef

d'entreprise dans le processus ou les actions liées au déploiement des ressources qu'ils gèrent. Cette théorie est développée par Simon, Hitt et Ireland en 2011, en expliquant que les entreprises structurent, regroupent, synchronisent et exploitent les ressources stratégiques pour obtenir des performances supérieures en réponse à des changements.

La théorie de l'orchestration des ressources à la compréhension de la mise en œuvre des stratégies de résilience : elle permet de présenter le rôle des managers dans le processus ou les actions liées au déploiement des ressources qu'ils structurent.

En effet, la synchronisation des actions pour créer de la valeur est d'autant plus importante que l'acquisition des ressources (Simon et Yaya, 2012).

Nous mobilisons également pour cette recherche, la théorie de la contingence, dont les principaux auteurs sont : Woodward pour la technologie et Burns et Stalker, Lawrence et Lorsch pour l'environnement technico-économique qui ont commencé leurs travaux dans les années 1950 et qui ont développé la théorie de la contingence structurelle. Selon cette théorie, pour réussir, une organisation doit s'adapter aux contraintes que lui imposent : sa taille, sa technologie, son environnement. Cette théorie nous permettra, en effet, de montrer l'influence des facteurs exogènes ayant permis la digitalisation des cabinets dans le but d'atteindre leurs objectifs.

2. Méthodologie adoptée

2.1. Approche de la recherche et mode de raisonnement

L'approche adoptée dans le cadre de la présente recherche est une approche qualitative basée sur une démarche inductive. Ce choix s'explique par le fait que cette recherche a une visée exploratoire, de compréhension et de découverte du phénomène. Rappelons que notre objectif est de comprendre les mécanismes par lesquels la digitalisation favorise l'atteinte des objectifs des cabinets d'expertise comptable. Nous avons réalisé des entretiens semi-directifs avec dix-sept (17) experts-comptable choisis de façon raisonnée dans la ville de Cotonou après une saturation sémantique. Nous nous sommes intéressés aux experts vivants dans la ville de Cotonou et ses périphériques, car Cotonou étant la capitale économique où est concentrée la plupart des entreprises avec lesquelles opèrent ces derniers. Aussi, les écoles de formations en expertise comptable sont concentrées dans cette ville. Chaque interview a duré entre trente (30) et quarante-cinq (45) minutes et a été réalisée dans le mois de Février 2023.

2.2. Méthode d'analyse

Toutes les interviews ont fait l'objet d'une prise de notes et d'un enregistrement grâce à notre téléphone portable et retranscrit plus tard. Ces données ont été traitées manuellement. Chaque interviewé a été codée suivant les codes allant de « Interviewé n°1 à Interviewé n°17 »

Au regard des travaux de Djelassi et al., (2007), pour bien faire nos analyses, nous avons fait une lecture approfondie des entretiens afin de mieux cerner les différents propos des interviewés. Ceci nous a permis de dégager les idées principales évoquées dans chacun des discours et ensuite les thèmes communs après avoir comparé les discours. L'analyse du contenu des discours réalisée et une confrontation des analyses ont permis de dégager les résultats présentés ci - dessous.

3. Présentation et discussion des résultats

La présentation des résultats est faite en fonction de chaque élément ayant fait l'objet d'interview.

3.1. Présentation des résultats

3.1.1. Perception de la digitalisation par les Experts-Comptables

Notre première préoccupation dans la présente recherche était d'appréhender les perceptions qu'ont les experts comptables du concept de digitalisation. Plusieurs avis ont été énoncés et la synthèse de celle-ci ressort à travers les verbatims suivants :

Encadré 1 : Interviewé n°11

« Digitaliser, c'est numériser, informatiser. C'est le fait de pouvoir tout faire aujourd'hui via l'outil informatique. La digitalisation s'impose de nos jours via l'évolution technologique et l'évolution de la profession comptable. On ne peut plus trainer tout le temps des paperasses (...) » (Interviewé n°11).

Source: résultat qualitatif

Pour un autre expert-comptable interviewé, nous retenons le témoignage qui suit :

Encadré 2 : Interviewé n°1

Selon l'interviewé n°1, « la digitalisation est un moyen aussi de se débarrasser des papiers, le zéro papier. Il peut être compris comme l'utilisation de l'informatique à travers les plateformes web et les logiciels de comptabilité. Le cabinet qui veut aller de l'avant doit pouvoir adopter le digital de nos jours ; sans quoi, il va disparaître ».

Source: résultat qualitatif

La majorité des experts-comptables interviewés sont unanimes sur le fait que la digitalisation a un rapport avec l'informatisation des processus. Il s'agit désormais pour eux de réaliser leur travail avec plus de facilités. Toujours en ce qui concerne leurs perceptions, nous retenons les opinions suivantes :

Un autre Expert-Comptable pense que :

Encadré 3 : Interviewé n°3

« La digitalisation renvoie vers le numérique, la transformation digitale et la numérisation. C'est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la vie personnelle et professionnelle » (Interviewé n°3).

Source: résultat qualitatif

Encadré 4 : Interviewé n°17

« La digitalisation est un processus qui permet de numériser des services comptables, si je dois parler de notre domaine. Elle permet de faire des travaux via des plateformes informatisées et spécialisées afin de rendre un service de qualité à la clientèle. Aujourd'hui, cette pratique est indispensable dans la mesure où toutes les entreprises vont vers ce nouveau processus pour s'assurer une bonne place sur le marché qui est très compétitif » (Interviewé n°17)

Source: résultat qualitatif

Synthèse 1 : Nous retenons globalement que l'ensemble des experts-comptables interviewés relie la question de la digitalisation à la numérisation des processus, la transformation digitale afin de faciliter le travail et de permettre aussi à la clientèle de gagner du temps. La tendance à aller vers la digitalisation amène les experts-comptables à atteindre l'objectif du « zéro papier ».

➤ **Facteurs d'adoption du digital par les cabinets d'expertise comptable.**

Au regard des interviews réalisées, nous retenons principalement trois facteurs qui influencent les experts - comptables et qui les amènent à adopter et à mettre en œuvre, le digital. Il s'agit des facteurs organisationnels, technologiques et ceux liés au marché.

Nous retenons ainsi les propos suivants :

Un expert-comptable dira que : « *ce serait suicidaire pour un cabinet-comptable de ne pas digitaliser ses sources.* »

Encadré 5 : Interviewé n°13

« (...) vous savez, toute organisation cherche aujourd'hui à optimiser ses ressources dans l'atteinte de ses objectifs. Tout le monde cherche à être performant. Dans le cadre de notre mission, l'adoption du digital s'impose à nous. Tant que nous recherchons à être performant, nous n'avons pas le choix, je vous dis. Nous devons y aller absolument. C'est un facteur déterminant pour notre réussite (...) » (Interviewé n°13).

Source: résultat qualitatif

Pour d'autres encore, l'évolution technologique impose l'utilisation du digital à toutes les organisations et surtout les cabinets d'expertise comptable vu les spécificités existantes dans ce métier. D'aucuns pensent que c'est d'ailleurs ces mutations technologiques qui révolutionnent la profession comptable, car ceci l'amène à s'adapter de façon continue et à être plus compétitif.

Nous retenons les témoignages ci-après :

Encadré 6 : Interviewé n°6

« (...) bien sûr qu'avec la digitalisation, la profession comptable s'adapte à cette mutation technologique afin de ne pas se retrouver en difficulté voire disparaître » (Interviewé n°6).

Source: résultat qualitatif

Encadré 7 : Interviewé n°15

« Aujourd'hui la profession au risque de disparaître est obligée de s'adapter à cette mutation technologique en entrant dans la danse. Ça passe aussi par la digitalisation des cabinets, les consultations en ligne, le recours aux NTIC pour fidéliser la clientèle et fournir des services, l'accompagnement des entreprises dans ce processus de digitalisation. L'accompagnement des entreprises lors de la mise en place de la facturation électronique, etc. » (Interviewé n°15).

Source: résultat qualitatif

Encadré 8 : Interviewé n°5

« De nos jours, le marché est très concurrentiel. De nouveaux experts-comptables pénètrent le marché chaque année. Ne pourront réussir que ceux qui sont au cœur de l'actualité, celle de la digitalisation. Sinon, on perd pied sur son marché. Pour faire face à cette concurrence et pour s'adapter à l'évolution technologique, je pense qu'aucun expert-comptable n'a plus le choix que de digitaliser ses services (...) » (Interviewé n°5).

Source: résultat qualitatif

Synthèse 2 : De façon synthétique, nous retenons que dans le contexte béninois, trois facteurs majeurs déterminent l'adoption de la digitalisation par les cabinets d'expertise comptable. Il s'agit des facteurs organisationnels (recherche de la performance organisationnelle), des facteurs technologiques (mutations technologiques) et les facteurs liés au marché (recherche d'un avantage compétitif).

3.1.2. Adoption de la digitalisation et atteinte des objectifs des cabinets d'expertise comptable

Le troisième volet de nos résultats est relatif à l'atteinte des objectifs via la digitalisation. A la question, comment selon vous la digitalisation aide-t-elle les cabinets comptables ou les experts-comptables à atteindre leurs objectifs, les interviewés sont unanimes sur le fait que la digitalisation a d'énormes avantages qui favorisent l'atteinte des objectifs.

Encadre 9 : Interviewé n°7 et 3

Pour l'interviewé n°3, «la digitalisation offre de nombreux avantages qui permettent aux experts-comptables d'atteindre facilement leurs objectifs. Comme avantages, nous pouvons citer l'exécution des missions à forte valeur ajoutée, des gains de temps, la réduction des coûts des services, la rentabilité des missions, l'accompagnement dans la mise en place de la facturation électronique, le travail à distance, le nomadisme, les télé-procédures ... » (Interviewé n°7).

Source: résultat qualitatif

Synthèse 3: Il en ressort donc que la digitalisation à travers ses avantages, favorise l'atteinte des objectifs des cabinets d'expertise comptable. Ceux-ci désormais, travaillent avec plus d'aisance et gagnent plus de temps. Ainsi, à la clé, le client est satisfait des prestations.

3.2 Discussion

En nous référant aux travaux antérieurs, nous nous rendons compte que ces résultats viennent confirmer la plupart des travaux sur les déterminants de l'adoption des services digitalisés. Nos travaux rejoignent à quelques différences près ceux de Chui et Curtis (2010) et Regragui (2022), qui catégorisent les facteurs en termes de facteurs internes dans lesquels ils parlent des facteurs organisationnels et des facteurs externes liés à la technologie. Ces auteurs ne mentionnent pas des facteurs liés au marché tel qu'ils apparaissent dans notre contexte. Il faut noter que la performance attendue constitue la variable déterminante de l'intention d'utilisation des technologies selon Nejjar et Hazem (2024). La compétitivité ici dans le cadre de notre recherche n'est qu'une performance à long terme avec une orientation sur la satisfaction des clients.

Ces résultats vont dans le même sens que ceux de Hess et al. (2016) ; Sebastian et al (2017) ; Svahn et al (2017), qui estiment que les changements opérés en matière technologique constituent des avantages pour les cabinets et que ces changements au sens de Singh et Hess, (2017) visent à saisir des opportunités révolutionnaires. Pour Reis et al. (2018), ces mutations visent à améliorer l'expérience client en créant des produits innovants des services personnalisés et en établissant avec eux des relations digitales, transparentes et personnalisées. Aussi, la transformation digitale offre des possibilités de rationaliser les processus opérationnels, augmentant ainsi l'agilité et la réactivité de l'entreprise au sens de Parviainen et al (2017). Ainsi, tous ces avantages favorisent l'atteinte des objectifs des cabinets d'expertise comptable.

Mais il faut signaler dans la pratique, les aspects liés parfois à l'instabilité et le coût élevé de la connexion internet, l'absence de maintenance de certaines plateformes dans certains pays en développement ne militent pas en faveur d'un véritable progrès.

Conclusion

L'objectif de cette recherche était de comprendre les mécanismes par lesquels la digitalisation favorise l'atteinte des objectifs des cabinets d'expertise comptable au Bénin. Il faut aussi dire que ce résultat dans le contexte béninois vient confirmer la plupart des travaux dans le sens de la perception de la notion de digitalisation. Ainsi, nos résultats viennent confirmer ceux de Ngongang et Dewore Bayang (2022) qui trouvent que la digitalisation est liée à la numérisation et apparait comme un phénomène assimilé à la transformation digitale, laquelle désigne principalement les changements opérant après l'intégration de l'aspect digital dans une organisation. Les résultats de Brack (2016), Fayon (2018), Duzert (2018), Gillain, (2019) et Benhayoun et Boughzala, (2020) concluent que les concepts de digital et numérique sont synonymes. Pour eux « digitalisation », « numérisation » ou encore « transformation digitale » désignent tout le processus de transformation des données en données informatiques, ou de manière plus générale, d'intégration des nouvelles technologies par les entreprises.

En effet, dans un contexte de mutation de l'environnement surtout technologique, les cabinets d'expertise comptable adoptent des pratiques innovantes pour s'adapter aux différentes mutations. Cette recherche a révélé l'adoption des services digitalisés qui a contribué à l'atteinte de leurs différents objectifs. Les résultats de cette recherche montrent que les experts-comptables



ont une bonne perception de la question de la digitalisation et lient la notion à la transformation digitale, la numérisation. Ils pensent que la digitalisation leur facilite le travail. Aussi, notre recherche a-t-elle révélé trois facteurs déterminants de l'adoption du digital. Il s'agit des facteurs organisationnels essentiellement liés à la performance organisationnelle. Nous avons ensuite les facteurs liés aux mutations technologiques qui sont d'ailleurs les plus importants et enfin les facteurs liés au marché (recherche d'un avantage compétitif ou d'un avantage concurrentiel) dont la littérature visitée, n'en parle pas. De même, les nombreux avantages tirés de la digitalisation sont de nature à aider les cabinets d'expertise comptable à atteindre leurs objectifs.

Cette recherche vient ainsi combler le vide de la littérature existante en ce qui concerne l'évolution des conceptions de numérisation, de digitalisation et de transformation numérique. Ces concepts ont pour fondement l'utilisation du numérique, des technologies à travers des approches temporelles et procédurales, selon les cas. Sur le plan méthodologique, à travers l'entretien, les informations collectées vont au-delà des réponses à des questions ouvertes. Elle oriente les cabinets d'expertise comptable à prendre conscience de la nécessité d'aller vers la digitalisation en vue d'une fluidité des services fournis, un gain de temps avec un avantage concurrentiel. Une combinaison entre la digitalisation et la compétence intrinsèque de ces cabinets comptables serait le gage de l'atteinte des objectifs de ces derniers. Toute recherche ayant une limite, il faut dire que celle-ci n'explore pas toutes les pratiques innovantes liées à la digitalisation et ayant une influence spécifique sur la performance des cabinets d'expertise comptable. De plus, elle ne met pas en exergue les contraintes liées au coût de l'internet, l'instabilité de la connexion internet et l'absence parfois de maintenance de certaines plateformes.

Des études futures sur ces axes de la recherche ci-dessus cités permettront de repositionner le débat de la digitalisation et de la performance des entreprises prestataires de services dans les pays en développement.

Bibliographie

- Abriane, A., Rachid, Z. I. K. Y., & Bahida, H. (2021). Les déterminants de l'adoption de la digitalisation par les entreprises : Revue de littérature. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 2(10).
- Alexandre, L. (2017). La guerre des intelligences: Comment l'intelligence artificielle va révolutionner l'éducation. *JC Lattès*, 60-61.
- Bargain, A., & Djerbi, Z. (2018). Filière expertise comptable : histoire et perspective.
- Barras, R. (1986). Towards a theory of innovation in services. *Research policy*, 15(4), 161-173.
- Sundbo, J. (1997). Management of innovation in services. *Service Industries Journal*, 17(3), 432-455.
- Belin-Munier, C., & Luangsay-Catelin, C. (2014, May). L'enjeu stratégique de la logistique dans le secteur des services : le cas des cabinets d'expertise comptable. In *10th international meeting on supply chain and logistics research (RIRL)* (pp. 13-p).
- Benhayoun-Sadafiyine, L., & Boughzala, I. (2020). Caractérisation des risques d'usage des technologies digitales en vue d'une transformation digitale réussie : prémisses d'une étude exploratoire. In *AIM 2020 : 25ème Conférence de l'Association Information & Management*.
- Brack E (2016), La transformation digitale de l'intermédiation bancaire, Editions Choiseul Géoeconomie, Vol. 4, n° 81, p.79 – 91.
- Cherkaoui, K. (2020). La digitalisation des services bancaires, source de rentabilité : le cas des banques marocaines. *Revue Internationale du Chercheur*, 1(1).
- Chui, L., & Curtis, M. B. (2010). Intrepeneurs and innovation : Here's a new approach to the adoption of continuous monitoring. *Strategic Finance*, 92(5), 49-54.
- De la Pallière, N., Goulet, C., & Guyvarc'h, A. (2023). Les innovations des cabinets d'expertise comptable face aux changements réglementaires, sociologiques et technologiques. *Innovations*, 1143-31.
- De Vries, E. J. (2006). Innovation in services in networks of organizations and in the distribution of services. *Research policy*, 35(7), 1037-1051.
- Hertog, P. D. (2000). Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation. *International journal of innovation management*, 4(04), 491-528.



Descargues, R., Montalan, M. R. un système de formation éclate la formation multimédia à distance du comptable d'entreprise et du collaborateur de cabinet d'expertise comptable. 22ème Congrès de L'AFC, May 2001, France. pp.CD-Rom. -halshs-00584644-

Djelassi, S., Camus, S., & Odou, P. (2007). Explorer la relation au temps du chaland et ses déterminants. *Revue Française du Marketing*, (212), 31.

Djossou, G. N., Hekponhoue, S., Senou, M. M., & Ahodode, B. G. (2022). Digitalisation des Services Publics au Benin : Challenges et Opportunités.

Dron, R., (2016). RALF : une plate-forme de radio-logicielle mutualisée au sein de l'Université de Toulouse.

Dudézert, A. (2018). *La transformation digitale des entreprises* (No. hal-02973731).

Dumez, H. (2010). La description : point aveugle de la recherche qualitative. *Le libellio d'Aegis*, 6(2), 28-43.

Fayon, D. (2018). *Mesure de la maturité numérique des acteurs du secteur bancaire, dans une perspective de transformation digitale* (Doctoral dissertation, Université Paris-Saclay (ComUE)).

Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., and Welch, M. (2013). Embracing Digital Technology, MIT Sloan Management Review, pp. 1-12.

Gallouj, F. (1998). Innovating in reverse: services and the reverse product cycle. *European Journal of Innovation Management*, 1(3), 123-138.

Gallouj, F., Djellal, F. (2010), Services, Innovation and Performance: General Presentation, *Journal of Innovation Economics*, 5(1), 5-15.

Gillain, P., & Reynders, D. (2019) " La transformation digitale des opérateurs de télécommunication, quels développements et quels enjeux ? Illustration avec Orange Belgium.

Hanelt, A., Nischak, F., Markus, N., Hodapp, D., & Schneider, S. (2020). Building Platform Ecosystems for IoT-Exploring the Impact on Industrial-Age Firms. In *ECIS*.

Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesböck, F. (2016). Options for formulating a digital transformation strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2).

HILMI, Y., & KAIZAR, C. (2023). Le contrôle de gestion à l'ère des nouvelles technologies et de la transformation digitale. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 4(4).

McDonald, M. P., & Rowsell-Jones, A. (2012). The Digital Edge: Exploiting Information & Technology for Business Advantage, Gartner. *Inc, Stamford*.

Nejjar W. N. et Hazem L. (2024) «Determinants of acceptance in digitalizing internal corporate governance mechanisms: the case of the Annual General Meeting», *Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit* « Volume 8 : numéro 1 » pp : 256-278

Ngongang, D., & Bayang, P. D. (2022). Contribution du digital à la performance financière des agences des institutions de Microfinance : Une étude exploratoire en contexte Camerounais. *Revue Economie, Gestion et Société*, 1(35).

Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International journal of information systems and project management*, 5(1), 63-77.

Piret, J. L'impact de la numérisation au sein des cabinets d'expertise comptable en Belgique : menace ou opportunité ? Louvain School of Management, Université catholique de Louvain, 2020. Prom.: Provost, Anne-Catherine.

Regragui Y. (2022), Les facteurs influençant l'adoption des outils digitaux : Une recherche empirique dans le contexte Marocain. *Journal of Social Science and Organization Management*

Reis, J., Amorim, M., Melão, N., & Matos, P. (2018). Digital transformation: a literature review and guidelines for future research. *Trends and Advances in Information Systems and Technologies: Volume 1 6*, 411-421.

Rogers, E. M. (1995). Lessons for guidelines from the diffusion of innovations. *The Joint Commission journal on quality improvement*, 21(7), 324-328.

Sebastian, I., Ross, J., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K., & Fonstad, N. (2017). How big old companies navigate digital transformation. *MIS quarterly executive*, 16(3), 197-213.

Simon, A., & Honore Petnji Yaya, L. (2012). Improving innovation and customer satisfaction through systems integration. *Industrial Management & Data Systems*, 112(7), 1026-1043.

Singh, A., & Hess, T. (2017). How chief digital officers promote the digital transformation of their companies. *MIS Quarterly Executive*, 16(1).

Stolterman, E., & Fors, A. C. (2004). Information technology and the good life. *Information systems research: relevant theory and informed practice*, 687-692.

Svahn, F., Mathiassen, L., & Lindgren, R. (2017). Embracing Digital Innovation in Incumbent Firms. *MIS quarterly*, 41(1), 239-254.

Tether, B., & Howells, J. (2007). Changing understanding of innovation in services. *Innovation in Services*, 9(9), 21-60.



Tether, B., & Howells, J. (2007). Changing understanding of innovation in services. *Innovation in Services*, 9(9), 21-60.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Press.