

Mars 2017

## Un petit conseil gratuit : encouragez votre auditeur à parler librement

*Jamie Welsh, CPA, CA, s'est joint à Collins Barrow Nova Scotia Inc. à titre d'associé en 2012. Il a une vaste expérience acquise en ayant offert ses services auprès d'entreprises privées et publiques et dans le secteur des organismes à but non lucratif*

Ayant dirigé plus de 1 000 audits de pratiquement tous les genres et de toutes les tailles, je me suis souvent retrouvé en possession de renseignements financiers de clients extrêmement confidentiels et délicats. Cette position privilégiée me donne occasionnellement un aperçu sur un échantillon représentatif de certaines des entreprises les plus prospères (ou parfois les moins fructueuses) au Canada chaque année. C'est de ce point de vue privilégié que j'offre un petit conseil gratuit de la part d'un simple vérificateur à tout client ou client éventuel.

### Oui, nous facturons ça – merci d'arrêter de le demander

Dans toute entreprise, les meilleurs clients obtiennent le meilleur service. Pensez juste un instant à votre propre entreprise et dites-moi si ce n'est pas le cas. Si un client appelle un vérificateur et lui pose une question dont il ne connaît pas la réponse, alors oui, comme nos fameux collègues juristes, il y aura une facture pour ça.

Si ce que vous recherchez est une petite valeur ajoutée, observez cette approche. Les vérificateurs soumissionnant sur des groupes ou sur des clients plus importants incluent occasionnellement un forfait d'heures de consultation qui fait partie de leur soumission. Vous ne devriez pas craindre de demander à votre vérificateur un tel service lorsque vous évaluez les propositions d'audit. Dans les processus de DP concurrentiels où les services d'audit sont parfois perçus comme des produits de base, les petites composantes à valeur ajoutée (comme une offre d'heures de consultation) distinguent le vérificateur performant de celui qui ne l'est pas. Mais une fois que ce « forfait » a été convenu, il est primordial que vous fassiez confiance au vérificateur pour comptabiliser ce temps à part, facturant uniquement le temps excédant les montants approuvés.

### Être ouvert, honnête et coopératif

Je suis allé chez le même dentiste pendant presque 40 ans et je reconnais que la santé bucco-dentaire n'est pas une relation à sens unique. Le dentiste examine ma santé dentaire régulièrement et me fait savoir si j'ai un problème (caries, points faibles, zones

à travailler). Lors de mon examen régulier, il est extrêmement important de tenir compte des conseils de votre équipe de santé bucco-dentaire (hygiéniste et dentiste). C'est leur rôle de vous conseiller et de faire des recommandations afin de préserver la santé de votre bouche. N'importe qui peut tirer un certain nombre de comparaisons entre l'objectif de santé bucco-dentaire d'un dentiste et l'objectif de santé financière d'un auditeur. Règlement de dettes avec des actions (IAS 39 et IFRIC 19)

Avant d'aller chez le dentiste, je suis souvent tout à fait conscient de sensibilités ressenties au niveau des dents ou des gencives. Dès mon arrivée, mon dentiste me demande si j'ai quelque chose à signaler avant de commencer l'examen et le nettoyage. C'est votre chance d'indiquer une douleur dans l'une de vos dents ou d'avouer que vous n'avez pas passé la soie dentaire depuis six mois. Pourquoi attendre de le dire? Ils vont de toute façon le découvrir dès qu'ils vont commencer à regarder. Malheureusement, quand ils rencontrent un auditeur, certains clients sont peu disposés à être ouverts, honnêtes et coopératifs quant à l'état de leurs documents financiers. De la même manière qu'un dentiste se base sur des rayons X, les auditeurs utilisent des outils pour identifier rapidement des indicateurs de mauvaise santé financière.

En tant que patient, je veux savoir immédiatement s'il y a des indications de mauvaise santé dentaire. De plus, je veux que mon dentiste me dise exactement ce que je peux faire pour me remettre sur la bonne voie. Les clients devraient vouloir

Mars 2017

## Un petit conseil gratuit : encouragez votre auditeur à parler librement

la même chose quand il est question de leur santé financière. Malheureusement, certains clients cachent leur santé financière et posent certains gestes comme dissimuler (en soutenant un traitement comptable plutôt qu'une autre option moins souhaitable), capitaliser inopportunément sur des biens (moins importants), hésiter à réduire des actifs moins performants et refuser des recommandations sur des allocations et des provisions. Ce sont tous des indicateurs de santé financière déficiente. Ne laissez pas la fierté prévaloir au lieu de prendre des mesures correctives. Si des problèmes ne sont pas corrigés chez le dentiste, la douleur sera plus aigüe plus tard. C'est la même chose pour votre santé financière.

### Comprendre votre rôle et votre relation aux autres

Visualisez un diagramme de Venn représentant trois rôles – se chevauchant parfois – distincts : client, direction et auditeur. Concrètement, les auditeurs sont engagés par la direction (les lettres d'engagement sont souvent adressées et signées par un président ou un chef des finances), mais il est important de se rappeler que le rapport des auditeurs indépendants est généralement adressé au vrai client (le conseil d'administration, les actionnaires ou les membres). J'explique cette relation en réunion de conclusion d'audit en notant que les auditeurs travaillent *avec* la direction et *pour* le conseil d'administration, les actionnaires ou les membres. Violation des covenants bancaires (IFRS 7 et IAS 1)

Bien que ce soit plus agréable quand les auditeurs peuvent établir et maintenir une relation de travail professionnelle plaisante avec la direction, ce n'est pas et ce ne devrait pas être le premier objectif

de chacune des parties. En fait, se concentrer sur cette relation se fait parfois aux dépens des responsabilités de déclaration importantes des deux parties. Les auditeurs ont besoin de pouvoir communiquer librement, et ils sont plus efficaces en tant que conseillers lorsque cette communication peut être effectuée sans crainte de son impact sur une relation client. En tant que client, vous devriez vouloir que votre auditeur parle librement, sans égard à l'impact éventuel que les nouvelles qu'ils vont donner puisse avoir sur la relation client.

Lorsque votre dentiste donne un avis médical professionnel au sujet de deux caries et d'un point faible que vous avez, il propose aussi une solution pour répondre aux problèmes et un calendrier. En général, on ne se sent pas offusqué quand cela arrive. Nous n'essayons pas et ne tentons même pas d'essayer de convaincre le dentiste que la première carie est juste toute petite et que les points faibles vont disparaître. Pourquoi est-ce que des clients ont un problème à accepter les commentaires de professionnels de la finance comme les auditeurs? À la fin de la journée, les auditeurs sont une partie nécessaire d'une équation externe de conformité. Les encourager à parler aussi librement que votre dentiste et être ouverts à écouter les mauvaises nouvelles peut maximiser vos chances de trouver la réussite en affaires et de maintenir une bonne santé financière à long terme.

*Jamie Welsh, CPA, CA, s'est joint à Collins Barrow Nova Scotia Inc. à titre d'associé en 2012. Il a une vaste expérience acquise en ayant offert ses services auprès d'entreprises privées et publiques et dans le secteur des organismes à but non lucratif.*